



Persbericht

## **Eyepea installeert het nieuwe Open Source VoIP-platform voor het *Europe Direct* contactcenter van de Europese Commissie**

Saintes, 18 juni 2012 – Eyepea, aanbieder van geïntegreerde Voice over IP-oplossingen gebaseerd op Open Source-architectuur, installeerde onlangs het nieuwe VoIP-platform voor *Europe Direct*, het contactcenter van de Europese Commissie ([http://europa.eu/europedirect/call\\_us](http://europa.eu/europedirect/call_us)). De doelstelling van *Europe Direct* is de vragen van de 495 miljoen Europese burgers te beantwoorden in de 23 officiële talen die de Europese Unie rijk is.

De overkoepelende publieke aanbesteding van de Europese Commissie werd toevertrouwd aan het bedrijf European Service Network (ESN - [www.esn.eu](http://www.esn.eu)), dat de leiding nam in dit project. Zij hadden voorgesteld om het VoIP-gedeelte van *Europe Direct* te baseren op de Open Source-software Asterisk in samenwerking met Eyepea ([www.eyepea.eu](http://www.eyepea.eu)).

### **Redundante Asterisk-servers kunnen oproepen in 23 talen routen**

Een van de hoofdbekommernissen van de Europese Commissie is dat het contactcenter makkelijk bereikbaar moet zijn. Oproepen mogen in geen geval verloren gaan. Hiervoor is een infrastructuur nodig die oproepen in 23 talen kan verwerken en verdelen naar de juiste contactpersoon. Daarom werd er gekozen voor een constructie van een redundante Asterisk-cluster op basis van HP-servers met onmiddellijke omschakeling, mocht een onderdeel of connectie niet werken. Bovendien werd ook een IVR (Interactive Voice Response) in 23 talen geïnstalleerd die heel wat verschillende scenario's kan afhandelen en die gebaseerd is op Open Source-software.

### **Integratie van applicaties vereenvoudigd dankzij open codes**

De beheertool van het contactcenter werd door ESN ontwikkeld op basis van Open Source-technologieën (Python, MySQL ...) en de interface met het VoIP-platform is gebaseerd op standaard API's.

*“Bovenop Asterisk hebben we een Open Source Web Services laag geïnstalleerd om een communicatie met de software van ESN mogelijk te maken”, aldus Jacques Gripekoven, Managing Director bij Eyepea. “De voordelen van de Open Source-aanpak zijn onder andere de openheid van de broncode en het grote respect voor de communicatiestandaarden. Het was dus zeer eenvoudig voor ESN om zich aan te sluiten op het VoIP-platform van Eyepea.”*

### **De keuze voor Open Source: een blijk van burgerzin vanwege de overheid**

Volgens Jacques Gripekoven was het werken met Open Source-oplossingen ook een belangrijk aspect voor de Commissie. *“Overheden en administraties zijn er steeds meer van overtuigd dat het beter en ethischer is om goedkope en intelligente Open Source-oplossingen te gebruiken die lokale bedrijven*

*ten goede komen in plaats van technologische reuzen die aan het andere eind van de planeet gevestigd zijn. De grote winnaar is echter de burger die zijn geld beter gespendeerd ziet.”*

---

**Perscontact:**

**Voor meer informatie, of een interview, contacteer**

**Luc Engelbos bij Blue Chilli**

**Tel.: +32 (0) 495 30 29 99**

**E-mail: [luc@bluechilli.be](mailto:luc@bluechilli.be)**

**Over Eyepea**

Eyepea biedt geïntegreerde Voice over IP (VoIP)-oplossingen, gebaseerd op Open Source-structuren zoals Asterisk, sipX en OpenSIPS. Het bedrijf werd in 2005 opgestart door een groep managers met een uitgebreide ervaring in de telecommunicatiesector (Motorola, Fore Systems, UB Networks, Xylan, Alcatel, Nortel ...) die een frisse wind wilden laten waaien door en meer openheid wilden creëren in een eerder conservatieve omgeving. De hoofdzetel van Eyepea ligt in Saintes (Waals-Brabant – België) en het bedrijf beschikt over vestigingen in Rijsel en Parijs. Eyepea, dat bestaat uit een team van gespecialiseerde consultants (telecommunicatie ingenieurs, Linux specialisten, softwareontwikkelaars en projectbeheerders), is één van de Europese leiders inzake de integratie van Open Source VoIP-oplossingen. Voor extra informatie: [www.eyepa.eu](http://www.eyepa.eu).