

# Avencall et Groupama mettent les smartphones au service de la téléphonie

Chose assez étonnante, les logiciels dédiés aux *smartphones* sont aujourd'hui peu souvent liés au monde de la téléphonie. Les choses sont toutefois en train de changer, comme en témoigne le projet mené par **Avencall et SQLI** pour le compte de **Groupama**.

L'outil prend la forme d'une application **iPhone**, qui permet aux clients de Groupama d'être mis en relation plus facilement avec le centre d'appel de la compagnie. L'application permet de demander à être **rappelé** par un conseiller. Pour chaque service, le temps d'attente **réel** s'affiche. Les informations nécessaires sont automatiquement transmises à Groupama avant la mise en relation avec le conseiller : référence du client, **localisation**, etc. Des explications en vidéo sont accessibles [sur YouTube](#).

Parti d'une réflexion menée par **Groupama Rhône Alpes Auvergne**, ce projet a depuis été repris au niveau national par **Groupama Systèmes d'Information** (Groupama Rhône Alpes Auvergne devenant un site pilote). « *Groupama utilise une solution Genesys, couplée avec notre offre open source XiVO* », explique **Bertrand Caron**, président-directeur général d'Avencall. « *Nous avons assuré l'interopérabilité entre la solution Asterisk et le back end permettant à l'iPhone de communiquer avec le centre d'appel.* » L'application iPhone a pour sa part été écrite par SQLI. Notez qu'une mouture **Android** sera lancée en 2011. « *L'infrastructure est d'ores et déjà prête pour accueillir la version Android de l'application (ou des logiciels dédiés à d'autres OS mobiles).* »

Cet outil d'assistance à la téléphonie commence à faire des émules. « *Il intéresse – ou tout du moins interpelle – nombre de nos clients. Il permet de proposer **une meilleure qualité de service et d'approche du client**, en lui offrant un maximum d'informations et d'assistance.* » Une révolution qui est rendue possible par deux facteurs : l'accessibilité des forfaits de données en terme de coût et l'équipement rapide des salariés des entreprises avec des *smartphones*.

Reste une étape à franchir, la transmission d'informations sur le terminal mobile **pendant l'appel**, par exemple l'affichage du dossier client sur l'écran du *smartphone* d'un commercial... en cours de communication. « *Ceci **sera** possible avec la version mobile de XiVO Client* », précise Bertrand Caron. « *XiVO Client permet de profiter de fonctions de **call back** et d'accès à distance à l'environnement de bureau. C'est une vraie application de téléphonie adaptée aux entreprises. Elle est disponible **gratuitement** sur l'Android Market et sera prochainement adaptée à l'iPhone.* »

« *L'interopérabilité est le leitmotiv d'Avencall. Cette caractéristique est bien mise en valeur au travers du projet mené par Groupama. Cela montre aussi une des forces du logiciel libre ; sa capacité **à s'intégrer dans un système d'information existant**, afin de lui apporter de la valeur ajoutée.* »