



Globalcomserver décuple la force de ventes de Pagesjaunes

Le contexte

Avec une force commerciale riche de 600 télévendeurs, Pagesjaunes prospecte activement toutes les entreprises disposant de bureaux en France. Sa chaîne d'édition de contrats, entièrement numérisée, doit être prolongée pour permettre des échanges électroniques rapides, fiables et économiques.

La solution : depuis octobre 2004, l'outil de prospection Oasis est interfacé au logiciel **globalcomserver** d'**avm**, résidant sur un serveur ouvert. La solution métier peut ainsi transmettre directement les propositions et contrats par e-mail comme par télécopie.

Les bénéfices : plus productifs et plus réactifs, les télévendeurs n'attendent plus l'édition du document pour pouvoir l'envoyer. Désormais, ils échangent par fax, chaque jour, 1 200 contrats relatifs aux annuaires et aux services Pagesjaunes.

A propos de

Premier éditeur d'annuaires en France à destination du grand public et des professionnels, le groupe Pagesjaunes, filiale de France Télécom, édite des annuaires imprimés et des services d'annuaires en ligne dont notamment l'annuaire Pagesjaunes, l'Annuaire PagesBlanches et les annuaires PagesPro en France, QDQ, La Guia Util en Espagne et les annuaires Kompass en France, en Espagne, en Belgique et au Luxembourg.

Le groupe offre également une gamme de prestations liées aux activités de marketing direct et de vente d'accès à la requête.

Des gains de productivité identifiés....

Envoyer manuellement une télécopie prend dix minutes en moyenne, révèle l'ICFA (International Computer Facsimile Association). Ce temps inclut l'impression du document, l'accès au télécopieur, la composition du numéro, l'insertion du document et l'attente.

Pagesjaunes, avec sa force commerciale de 600 télévendeurs, perçoit l'opération manuelle comme un véritable manque à gagner. L'envoi rapide répond néanmoins à une étape cruciale permettant la signature du contrat par le client, puis l'insertion de nouvelles annonces dans l'annuaire et dans les services en ligne (3611 et Pagesjaunes.fr).

Chacun des 584 000 annonceurs règle en moyenne un montant de 1 533 Euros par an. Pour raccourcir le délai entre la première proposition et la signature du client, Pagesjaunes automatise désormais l'envoi des contrats numériques. Deux formules étaient possibles à ce niveau : une solution individuelle, chaque poste de travail devant disposer de sa ligne modem ou l'usage d'un serveur d'entreprise, relié à un jeu de lignes RNIS. Cette seconde approche a été retenue au travers du serveur **globalcomserver** de l'éditeur français **avm**.

... une solution pour les exploiter

L'entreprise transmet actuellement par fax 1200 contrats par jour. La plate-forme partagée s'avère à la fois économique et puissante.

Depuis le mois d'octobre 2004, la plate-forme **globalcomserver** termine cette chaîne de traitements automatisés. *« Le serveur de fax en réseau doit être souple et évolutif »*, recommande Eric Lubert, chef de projet Pagesjaunes et responsable de la chaîne d'édition. Sur le poste de travail du Télévendeur, un nouveau bouton permet simplement l'envoi par fax de la proposition commerciale



“ *Le serveur de fax **globalcomserver** s'avère simple à installer et à administrer. Je peux suivre en temps réel les envois de fax. Intégrée à notre logiciel Oasis, la solution **avm** répond parfaitement à nos besoins d'expédition en croissance* »

Eric Lubert, Chef de Projet



Fondée en 1983, la société **avm software & outsourcing** est reconnue comme un éditeur majeur dans le domaine des serveurs de communication haut de gamme.

Globalcomserver son produit phare, est une plateforme de communication centralisée et modulaire permettant de faire communiquer le système d'information de l'entreprise et celui de ses partenaires, au travers de l'ensemble des médias fax, email, sms, voix.

La plateforme **globalcomserver** disponible en mode licence ou hébergée s'articule autour d'un serveur de Fax, SMS, Voix grands comptes haute disponibilité intégré à la messagerie d'entreprise et aux ERP du marché.

En outre, un accusé de réception est présenté en retour, dont le délai de réception varie en fonction du nombre de voies utilisées. Entre temps, l'utilisateur n'est pas bloqué.

« *Pour être opérationnel dans notre environnement, le logiciel d'**avm** a exigé l'achat d'un simple serveur dédié sous Windows 2000 et l'acquisition d'une carte de télécommunications* », retrace Eric Lubert.

D'origine Brooktrout Technology, cette extension apporte 16 voies en parallèle. Un dimensionnement correspondant à la charge initialement prévue, huit clients sur dix préférant l'envoi du contrat par fax plutôt que par e-mail ;

Jusqu'à 1500 contrats envoyés par jour !

Une ligne RNIS T2 avec 20 de ses 30 voies activées suffit pour l'instant. La solution retenue reste donc évolutive. Un critère important, car Pagesjaunes prévoyait à l'origine du projet une volumétrie de 500 fax par jour. Or, le volume de télécopies peut augmenter très vite :

« *Nous avons déjà triplé le nombre de fax imaginé au départ. En période de crête, nous enregistrons jusqu'à 1 500 contrats envoyés par jour* », note Eric Lubert. Le serveur de télécopies ne doit pas être victime de son succès, surtout lorsqu'il reçoit des requêtes pouvant provenir de 600 télévendeurs simultanément.

Le serveur globalcomserver d'avm prolonge l'outil OASIS

« *Le serveur GCS a vite satisfait les utilisateurs car son usage reste simple. Il forme une continuation logique de l'application Oasis* », poursuit Eric Lubert. En pratique, le logiciel **globalcomserver** aiguille rapidement chaque contrat vers la ligne disponible (e-mail ou fax) conforme au mode de réception souhaité par le client final. Intégrer le serveur de fax à l'application métier Oasis a néanmoins requis un examen précis des traitements intermédiaires : « *l'envoi de nos propositions commerciales implique la traduction de documents Postscript en fichiers Tiff. AVM a fourni rapidement le module spécifique nécessaire à notre configuration* ».

L'étude de la solution, plate-forme matérielle et licences incluses, l'investissement consenti pour la mise en œuvre du serveur **globalcomserver** atteint 45 000 Euros.

Les prochaines évolutions s'effectueront par mise à niveau de la carte fax, qui sera éventuellement doublée ultérieurement. Ensuite, deux serveurs complets pourront se répartir les envois et garantir la disponibilité du service d'émission des fax.