

Depuis plusieurs années, l'opérateur Canal+ Telecom souhaitait obtenir une solution de supervision de son réseau voix dans le but de consulter, classifier et analyser en temps réel les appels émis comme les appels entrants. Canal+ Telecom souhaitait une offre adaptée aux particularités de son réseau, lui offrant la possibilité de développer des paramètres de monitoring et d'alertes spécifiques.

Le client

CANAL+ TELECOM

Canal+ Telecom est un FAI (fournisseur d'accès à Internet) opérant dans les Départements et régions d'outremers (La Réunion, La Guadeloupe, La Martinique, La Guyane et Mayotte). Forte de plus de 15 ans d'expérience dans le domaine des télécoms, la société offre des solutions et des services de télécommunications aux particuliers, aux entreprises de toutes tailles ainsi qu'aux organismes institutionnels (régions, universités, etc..).

Le Pôle Ingénierie est en charge du design, de l'architecture, de l'intégrité et de l'évolution des réseaux d'infrastructures et des services proposés à leurs clients.

Les besoins et objectifs

Canal+ Telecom met tout en mesure pour faire bénéficier leurs clients d'un réseau performant, à jour, sécurisé, et de leur proposer des services de télécommunications de données et de voix innovants et aux meilleurs coûts.

Une des problématiques majeures du Pôle voix était d'avoir à disposition un ensemble d'outils permettant à l'équipe de:

1. Etre en mesure de caractériser les flux d'appels des abonnés et d'analyser le routage voix vers les revendeurs de minutes.
2. Investiguer des problématiques de qualité de service. Par ex: identifier les raisons pour lesquelles un appel n'a pas été desservi.
3. Eviter les « bill shocks »: le client a besoin d'être averti de toute anomalie dont les hausses de facture soudaines de ses clients afin de repérer au plus vite les fraudes aux numéros surtaxés et de les avertir de façon proactive.

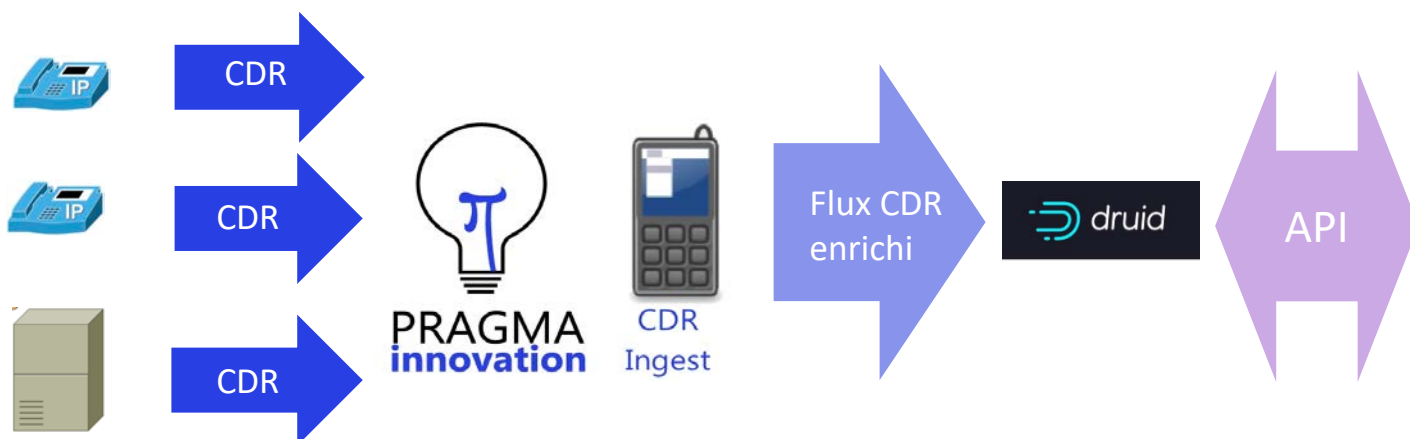
« Notre équipe avait besoin d'outils de supervision et d'analyse VOIP personnalisés. Nous recommandons Pragma Innovation qui a su comprendre nos besoins et nous fournir une solution sur-mesure. »

Franck Bertaud
Responsable du pôle architecture et ingénierie voix

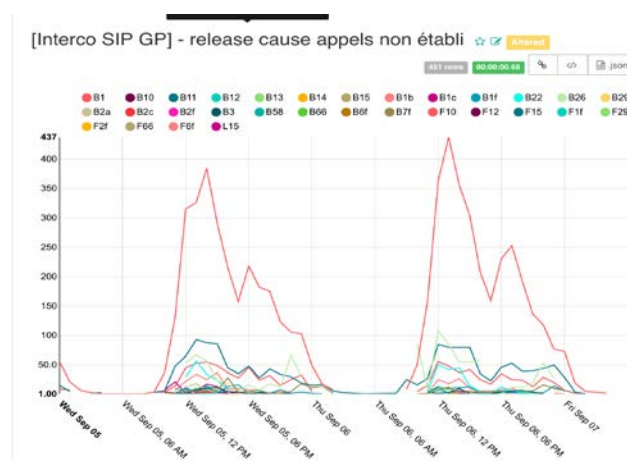


La solution

Pragma Innovation a mis en place sa solution logicielle PASS permettant à Canal+ Telecom d'accéder aux tickets de facturation de son réseau voix sur IP (VoIP) en temps réel. Le logiciel traite avec efficacité la variété des formats CDR.



Au travers d'un tableau de bord facile à utiliser et à comprendre, Canal+ Telecom est désormais capable de caractériser le nombre de minutes passées par appel, ou par type de destination (locale, métropole, international, fixe ou mobile, etc ..), ou par fréquence d'appels sur un créneau donné.



Les bénéfices

« La solution Pragma Innovation a été la première à nous apporter une vue à la fois synthétique et détaillée, facile à explorer (grâce au « big data mining »), et graphique des flux voix de notre réseau. Pour un opérateur alternatif comme nous, cette solution abordable et très innovante nous permet d'avoir les mêmes outils que les grands opérateurs » témoigne Franck Bertaud.

Réactivité

L'équipe d'exploitation a réduit considérablement son temps de recherche d'informations lors d'incidents de toute sortes.

Efficacité

En repérant au plus vite les activités frauduleuses et en agissant dès qu'elles apparaissent, les litiges de paiements ont pratiquement disparu.

Evolutivité

La facilité de customisation de l'outil répond aux besoins du clients, connus et à venir.