

The background of the slide is a dark, almost black, field filled with a complex network of green lines and circular nodes. The nodes vary in size and are connected by thin, glowing green lines, creating a web-like structure that suggests a telecommunications or data network. The overall aesthetic is modern and technical.

Projet de centrale de redirection téléphonique

Utilisant la technologie voip



Buts principaux du projet :

- L'obtention d'un numéro unique pour l'ensemble du Québec.
- La redirection des appels vers un répondant proche géographiquement de l'appelant.
- L'utilisation maximale des ressources d'aide de 12^{ème} étape de la province

Principes de base :

Les 6 premiers chiffres du numéro de téléphone entrant correspondent à une ville qui nous est connue. Ex.: un numéro qui commence par 418-838 appartient à la ville de Lévis, 450-276 à Ste-Thérèse,...

Il devient donc possible de rediriger un appel approximativement en fonction de son numéro de téléphone au numéro de ligne d'aide le plus proche.

On utilise la technologie VOIP (Voice Over Internet Protocol) pour effectuer les transferts d'appels.

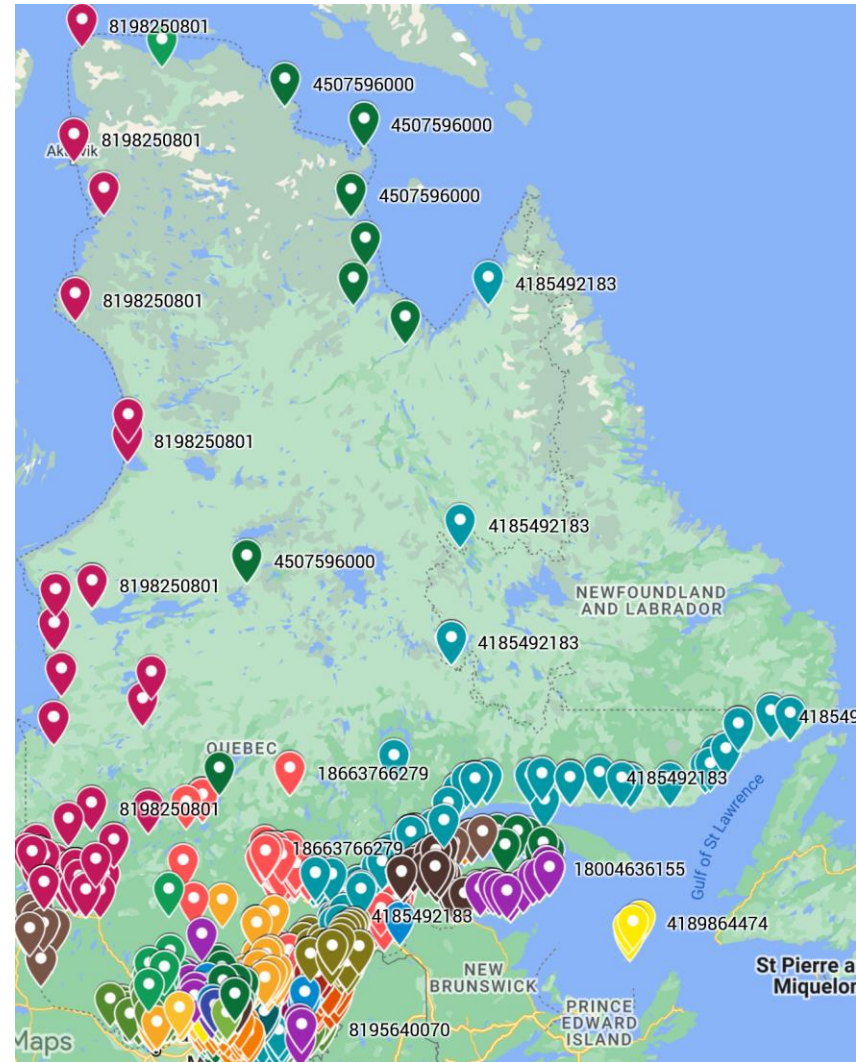
Comment ça fonctionne ?

- Un programme permet d'associer le numéro de téléphone de l'appelant au numéro de téléphone de la ligne d'aide la plus proche géographiquement.
- Une centrale d'appel VOIP transfère automatiquement les appels au bon endroit.
- L'appelant n'a pas connaissance du transfert
- Si la ligne où l'appel est transféré n'est pas disponible, occupé ou ne répond pas il est possible de router l'appel à un autre numéro. Un tel système pourrait être utilisé pour assurer un nombre plus important de répondants à travers toute la province. Il pourrait aussi aider à palier au manque d'implication.

Les avantages

- Ne nécessite aucun changement de la part des régions et districts. Tous peuvent conserver leur système actuel et être intégrés au projet. Il sera cependant nécessaire que chaque région maintienne une liste à jour de ses numéros de lignes d'aide.
- Les numéros actuels des lignes d'aide sont conservés et demeurent utilisables directement.
- L'ensemble des lignes d'aide du Québec **sans exception** peuvent être intégrées au système.
- Coût pour un numéro sans frais de 4,8 cents la minute plus 1,66\$ par mois en argent canadien (les montants chargés sont en US donc cela peut varier en fonction du taux de change). Note, ces coûts s'additionnent au montants actuellement payés par les régions. Il est possible d'éliminer les autres lignes 800 et d'utiliser un numéro local sans frais supplémentaires.

Permet de diviser les appels de façon équitable entre les différentes lignes d'aide :
Voici un exemple de division des appels issu du système actuel :



[Lien vers une carte avec toutes les données](#)

Les avantages

- Le système peut accueillir un grand nombre d'appels simultanément et les répartir à travers tout le Québec. J'ai actuellement conclu une entente avec voip.ms pour 70 appels simultanés.
- La solution peut être mise en œuvre rapidement, la plupart du travail lié à la programmation de la plateforme a déjà été effectué.
- Le système est très flexible, offre beaucoup de possibilités et il sera possible de l'adapter à nos besoins.
- Nous utilisons de façon optimale toute les informations qui sont à notre disposition.
- Il sera possible d'exploiter les ressources de chacun pour assurer une meilleure réponse.
- La solution pourrait permettre de diviser correctement les appels suite à une publicité à grand déploiement en utilisant l'ensemble des lignes du Québec en même temps.

Limitations :

- Il est impossible de retracer un numéro inconnu(caché par l'utilisateur). La proportion d'appelant ayant des numéros cachés est évaluée à environ 10 à 15 %. Plusieurs options s'offrent cependant à nous comme une redirection vers une centrale en particulier ou un assistant vocal qui redirigerait les appels.
- Certains numéros sont partiellement traçable. Il s'agit de numéros dont nous ignorons la provenance, mais dont nous connaissons l'indicatif régional. Il est demeure possible d'utiliser l'indicatif régional pour rediriger l'appel. Ex.: les numéros partiellement traçable avec l'indicatif 514 sont redirigés vers la centrale de Montréal.

Limitations :

- Le système nécessite la création d'une équipe technique qui en assurera le maintien. La plupart du travail de développement a été effectué et actuellement deux personnes en tout sont capable de comprendre le système et de l'opérer. Il faudrait augmenter ce nombre et voir la possibilité de s'allier au comité du site Web provincial afin d'aller chercher les ressources techniques dont nous avons besoin.

Proposition d'action suggérée :

- Mettre en œuvre un projet pilote de ligne provinciale. Ce projet aura pour but de recueillir des statistiques nous permettant d'obtenir une plus grande connaissance sur l'efficacité de notre système. Il permettra aussi d'ajuster plusieurs aspects dont la correction de bug et la façon d'interagir avec les régions.
- Le numéro pourrait être publié dans la Vigne et être rapporté dans les groupes. On pourrait inciter les membres à en faire l'essai.
- Après quelques mois nous devrions avoir assez de données statistiques pour établir l'efficacité du système.
- La validation des données devra se faire avec les régions et constituera une étape importante du projet.



État d'évolution des travaux :

Il suffit de publiciser le numéro
pour démarrer le projet pilote.

Voici votre
ligne
téléphonique
provinciale



1-866-544-6322
SANS FRAIS