



CASE STUDY | STATION SERVICE

TOTALÉNERGIES : SITE DE REIMS CHAMPAGNE NORD

Un système d'appel et d'assistance robuste pour des aires plus sûres et plus efficaces

TOTALÉNERGIES

TotalEnergies exploite un réseau de plus de 3 200 stations-service en France, couvrant l'ensemble du territoire et accompagnant l'évolution des mobilités, du carburant traditionnel aux solutions électriques, hydrogène et GNV. Dans ce réseau, Reims Champagne Nord, située sur l'autoroute A4, figure parmi les sites à fort passage, fréquenté chaque jour par de nombreux véhicules légers, poids lourds et véhicules électriques.

Le site propose l'ensemble des services attendus sur une aire moderne : boutique, restauration, station poids lourds, parkings VL/PL et bornes de recharge. Il est également le premier site autoroutier TotalEnergies équipé en hydrogène, ce qui en fait un point stratégique pour le déploiement des nouvelles mobilités.



EMMANUEL COLLET

Direction Réseau France / Ingénierie et Méthodes / Total Energies Marketing

Nous déployons des interphones SIP Commend depuis maintenant deux ans, dans la continuité d'un partenariat engagé bien avant cette phase de modernisation. La transition vers les solutions SIP s'est faite naturellement : elles répondent à nos exigences de robustesse, de qualité audio et d'intégration dans nos architectures existantes.

Ce travail s'inscrit dans une relation de long terme, basée sur la fiabilité des produits et sur un accompagnement technique constant. Les équipes Commend connaissent parfaitement nos contraintes opérationnelles, ce qui facilite chaque nouveau déploiement. Aujourd'hui, nous avançons ensemble sur une trajectoire claire : standardiser nos équipements, gagner en performance et sécuriser durablement nos sites.



LE DÉFI

TotalEnergies avait besoin d'une **solution d'interphonie et d'assistance** fiable pour gérer :

- les demandes d'aide aux pompes,
- les incidents de paiement,
- les problèmes sur les pistes poids lourds
- et l'accompagnement des zones haute énergie (EV / H2), où la sécurité et la supervision sont critiques.

Les principaux enjeux identifiés :

- **Assistance client 24/7** sur l'ensemble du site (pompes, H2, parkings).
- **Qualité audio** dans un environnement bruyant (trafic, PL, vent).
- **Sécurité** du personnel et des clients, notamment autour des zones sensibles (H2).
- **Supervision centralisée** depuis le local exploitation ou à distance.
- **Évolutivité**, indispensable sur un site pilote qui évolue vite (ajout de bornes, nouvelles énergies, nouveaux flux).

LA SOLUTION

Commend a déployé une **solution d'interphonie IP** basée sur :

- Une solution SIP sans serveur
- Des **postes d'appel** installés sur les îlots de pompes et zones techniques.
- Des **postes pour la zone poids lourds**
- Un **poste maître** dans le bureau / back-office pour gérer tous les appels.
- L'intégration possible avec :
 - la **vidéosurveillance**,
 - l'**IPBX**,
 - une supervision multi-site.

LE RÉSULTAT

Réactivité accrue pour l'assistance client.
Sécurité renforcée, notamment sur les zones H2/EV où les risques sont critiques.
Centralisation de tous les appels dans une seule interface.

Solution évolutive, adaptée à un site en constante transformation.

1. Les **postes d'appel** sont raccordés sur le réseau IP de Total.
2. Lors d'un appel client :
 - l'opérateur reçoit l'audio,
 - et éventuellement la **vidéo liée à la zone**.
3. L'opérateur peut :
 - dialoguer directement,
 - déclencher des actions (ouverture, coupure piste, reset),
 - ou transférer à un centre distant.



Votre interlocuteur Commend local se tient à votre disposition pour répondre à vos questions sur notre solution.