

PETIT DÉBUT DE PANIQUE AU RAYON TÉLÉMARKETING ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

L'Arcep a dégainé son nouveau plan de numérotation, un ersatz de Do Not Call List.

J-150 pour les entreprises qui ont fondé une partie de leurs modèles d'acquisition de clients sur le démarchage téléphonique. Le 1er août rentrera en vigueur une nouvelle disposition contraignante, appelée plan de numérotation, connue depuis quelques mois mais qui, sous ses aspects techniques, risque bien de faire au secteur des centres d'appels un effet plus radical que Jacques Mézard*, Bloctel, Pacitel. En très résumé, les prospects sauront lorsqu'ils sont appelés, grâce au numéro qui s'affichera : que l'appel est émis dans le cadre d'une démarche de sollicitation téléphonique ; quelle société est derrière cette campagne d'appels. Les opérateurs télécom, les vendeurs de crédit par téléphone ou de fenêtres, de régimes aminçissants, de certificats d'économie d'énergie, etc., pourront toujours émettre des appels de prospection mais ils devront clairement être identifiables. L'Arcep impose, à compter du 1er août, aux opérateurs téléphoniques de fournir des numéros traçables ou des 0800, etc.

Pour bien comprendre les enjeux, s'y préparer, deux spécialistes de ces questions organisent le 4 avril une matinée de travail et de présentations, à Paris, ouverte aux abonnés du magazine En-Contact.

Lieu : Maison Fl, 6 rue de la Tour, Paris 16, de 8h15 à 11H45.

Pour s'inscrire, c'est là...

**Ex sénateur qui s'est occupé du sujet voici quelques années.*



ON L'APPELLE FRANCIS LE BELGE, EUH NON, LUC FRANCIS LE BELGE (JACOBS)

Comme son quasi homonyme, il fréquente le milieu. Mais c'est celui du marketing téléphonique et des centres d'appels, pas LE MILIEU. Après une carrière sérieuse et couronnée de succès chez Nokia, le patron de Nixxis est en train de réaliser avec ses outils logiciels une belle percée dans l'équipement de centres de contacts, essentiellement ceux consacrés à des appels sortants (*outbound calls*). Après des tests de performance comparée avec le grand rival qu'est Vocalcom, et que nous avons pu consulter, de nombreux DSI et directeurs de centres de télémarketing choisissent de faire des infidélités à leurs partenaires historiques (Altitude Software, Aheeva, Vocalcom, etc.). Les gains de performance et de joignabilité seraient suffisants pour justifier ces « *switchs* », jamais simples. Mais d'autres entrepreneurs continuent de ne croire qu'aux solutions classiques et n'ont pas cédé aux sirènes du *cloud*. Denis Marsault, fondateur de MyOpla, a poursuivi, lui, sa collaboration avec les équipes d'Anthony Dinis (Vocalcom). C'est à lire dans le N°109 d'En-Contact, dans une longue enquête intitulée : La French Cloud Connection n'a plus peur de Genesys et de Vocalcom.



SMILIO, LE BAJU QUI MESURE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS LES AÉROPORTS, PARKINGS ET SUPERMARCHÉS

Les boutons connectés et les bornes qui permettent en appuyant sur tel ou tel *smiley* (ils sont en général de 3 couleurs différentes) de donner son avis sur l'expérience vécue, la propreté des toilettes, la gentillesse du personnel, la rapidité des démarches d'embarquement se sont installés partout, en raison de leur



**MCC INTERVIENT SUR
TOUS LES SECTEURS
NÉCESSITANT UNE
FORTE INTERACTION
AVEC LES CLIENTS :
E-COMMERCE,
TÉLÉCOM, ÉNERGIE,
MÉDICAL, PHARMACIE,
HÔTELLERIE...**



simplicité, de la capacité qu'ils donnent aux organisations de mesurer ce qui doit l'être aux moments clés du parcours clients. Jusque-là tristé par deux grandes entreprises mondiales, l'une américaine et l'autre finlandaise (**voir notre tableau exclusif**), le secteur a vu arriver et grandir, depuis deux ans un savoyard des vallées baujues : Skiplly, avec son produit Smilio. Innovante, l'entreprise a créé deux ou trois nouvelles fonctionnalités qui lui ont permis d'installer ses bornes dans de nombreux centres Leclerc, des parkings et aéroports gérés par Vinci.

Au Chatelard, ses commerciales rappellent même les prospects, de façon efficace : la rédaction d'En-Contact a réalisé des enquêtes mystère parmi les prestataires en mesure de l'expérience client. Chez certains, on s'autorise à penser, comme aurait dit Coluche, qu'il y a besoin de formation et de données vérifiées. Qualtrics injoignable, de même que Medallia...

Emilie, l'ingénieure commerciale de Skiplly a rappelé nos enquêteurs régulièrement et sans s'énerver. Toujours rappeler les prospects et pratiquer une belle découverte des besoins :) !

QUAND LES POLYTECHNICIENS NOUS SIMPLIFIENT LA VIE

Parmi les traditions bien ancrées en France, une consiste à dire du mal de nos élites bien formées, notamment celles sorties de l'ENA, de l'X, de Normale SUP, etc.

En-Contact et l'Opinion initient, dès le prochain Cahier de l'Expérience Client, qui sortira le 28 juin, une série de portraits de polytechniciens dont les travaux passés ou actuels nous permettent ou ont permis de vivre une vie ou des transports plus faciles, voire même personnalisés. L'un a construit des réseaux câblés sous-marins, l'autre nous a proposé de l'énergie moins chère, une troisième s'occupe des infrastructures dans une grande ville du monde. Et si l'avenir de l'expérience patient, voyageurs s'écrivait demain, en partie grâce à de charmants polytechniciens ? Pour chacun d'eux, un portrait, un podcast ou une vidéo décalée.

J'AI ÉTÉ OPÉRÉ EN ÉCOUTANT BRUCE SPRINGSTEEN : L'EXPÉRIENCE PATIENT À L'HÔPITAL DE CHAMBÉRY ? TOP !

Les aléas de l'existence et les murets trop hauts nous condamnent parfois à vivre des expériences non planifiées et douloureuses. Opéré rapidement pour une fracture du bras, le signataire de ces lignes est tombé à l'hôpital de Chambéry, voici 3 semaines, sur une équipe en chirurgie orthopédique réactive et *customer focus* : l'infirmier anesthésiste m'ayant demandé si quelque chose me ferait plaisir pendant l'opération,

suivie de près parce que l'anesthésie ne fût que locale, je tentai le « j'aimerais bien écouter *Darkness on the edge of town*, MON album préféré du *Boss*, pendant l'opération... »

Le *gonze* (argot savoyard pour désigner un individu) s'attendait à un regard interloqué de la part de celui qui lui posait la question. Pour une surprise, c'en fût une : on m'a mis un casque hi-fi sur les oreilles et les 53 minutes qui ont suivi m'ont permis de découvrir que Roy Bittan est vraiment un pianiste génial, dans *Racing in the street*. L'hôpital de Chambéry, récemment rénové, dispose d'un personnel engagé, et d'un certain ex étudiant en musicologie qui mène des projets d'amélioration de l'expérience patient. Si j'étais Devialet, Focal ou d'autres, je décrocherais mon téléphone pour financer un POC.

Bruce, c'est le *Boss*, mais ceux qui nous permettent de traverser l'expérience de l'opération en musique, sont l'avenir des parcours patients.

MICHAEL D, COMME MICHAEL DOUGLAS OU... DOLINER

Le jeune directeur de l'opérateur Axialys a une chose en commun avec Michael Douglas. La mutation qu'il a engagée dans l'entreprise familiale s'avère couronnée de succès. L'opérateur télécom, parce qu'il écoute ses clients et constate les nouveaux usages qu'ils font de leurs systèmes de téléphonie, a consacré depuis deux ans de véritables moyens à élargir la gamme de services qu'il propose à ses clients. Devenu éditeur de solutions *cloud* pour les communications, il est avec des entreprises telles que DiaboloCom et d'autres, un véritable *challenger* désormais des grands éditeurs de la place. Avec 19 millions d'euros de CA, l'entreprise a signé de sérieuses références ces deux dernières années. *Voyage au-dessus d'un nid de coucou* rapporta 100 millions de dollars à Michael Douglas, qui prit de gros risques en coproduisant le film (le budget de production explosa des 2 millions prévus à 4 mais finalement, la prise de risque paya).

Michael Doliner sera, comme d'autres de ses concurrents, au Salon de Mme de Lafayette- Chambine, j'ai nommé le Salon Stratégie Clients. **Pour prendre son badge, c'est là...**

BUSINESS IS BUSINESS
Les affaires sont les affaires !

Témoignages & tips pour assurer la croissance de votre entreprise.

Je le veux !

Édité par Malpaso & DiaboloCom

Manual Jacquinet
BUSINESS IS BUSINESS
Les affaires sont les affaires !
malpaso diaboloCom