

Le bulletin d'informations du magazine **en-contact**.®

Implantations, petites phrases et indiscretions, actualités brûlantes et enquêtes exclusives sur les services clients et les centres d'appels.

Retrouvez, un jeudi sur deux, à 14h : Plates-formes, le bulletin exclusif d'En-Contact.

Édition du **10/03/2011** :

- **40 000 appels en une journée : b2s mobilise avec succès plus de 500 conseillers pour le passage à la télé numérique**
 - **Erratum**
 - **Un pro des réseaux nommé Directeur du Développement chez b2s**
 - **Madagascar, nouvelle destination pour les centres d'appels offshore ? Convaincu, ADM Value investit dans 200 positions**
 - **Une nouvelle escroquerie internationale depuis un centre d'appels thaïlandais mise à jour**
 - **Lancement de l'APRC : la Basse-Normandie aura son club de la relation client**
 - **Radiocontact, la webradio des centres d'appels bientôt en ligne**
-

40 000 appels en une journée : b2s mobilise avec succès plus de 500 conseillers pour le passage à la télé numérique

La journée du mardi 8 mars était une des journées les plus critiques pour le GIP « tous au numérique », chargé d'organiser le passage au numérique, région après région, de plusieurs millions de foyers. Sur cette seule journée, 500 télé-conseillers de b2s, seul prestataire en charge de la gestion des appels et demandes d'information des téléspectateurs visés, étaient mobilisés sur les sites de Genevilliers, Strasbourg, Aix-en-Provence notamment. Et pour répondre dans beaucoup de cas à des personnes âgées en difficulté avec leur décodeur, par exemple, ou avec les réglages à effectuer pour éviter l'écran noir. Bien que le volume d'appels sur cette seule journée de mardi a en fin de compte représenté 112% de la volumétrie prévue, le taux de service a dépassé les 95%. Et c'est heureux, car la couverture médiatique de ce passage de l'île de France au tout numérique a été significative (articles dans le Parisien, aux journaux TV, émissions spéciales depuis la tour Eiffel...).

Erratum

Un article diffusé dans le numéro 4 de plateformes, paru le 10 mars 2011, mettait en cause Gérald Bouillaud, ex dirigeant de Infinity, à l' le Maurice, entreprise dans laquelle il fut associé avec Jean Suzanne.

Suite à la lecture que nous avons pu faire de documents relatifs à cette affaire, nous supprimons l'article de Plates-formes qui ne semble pas refléter les informations dont nous avons désormais connaissance.

La rédaction.

Le 5 décembre 2012

Rendez-vous

Prochain dîner-débat du club Agora de la Relation Client : Jeudi 24 mars 2011 à 19h

Thème : « La relation client à l'extrême »

Avec le retour d'expérience de Xavier X, Assistant personnel de VIP d'Europe de l'est

Un pro des réseaux nommé Directeur du Développement chez b2s

Frédéric Donati a été nommé Directeur du Développement du Groupe b2s. Il aura notamment pour mission d'accompagner la dynamique de croissance organique du groupe et de développer des offres sectorielles à forte valeur ajoutée.

« Je suis très très heureux d'accueillir Frédéric chez b2s, son expertise dans les métiers des telecom et des utilities ainsi que son enthousiasme s'inscrivent parfaitement dans notre projet de croissance, de différenciation et d'excellence » déclare Maxime Didier Président du Groupe b2s.

Agé de 42 ans, Frédéric Donati est un pro des réseaux : chez Eau de Paris dont il était Directeur clientèle, marketing et communication chez LDCOM (Neufcegetel) où il fut Directeur des opérations puis Directeur du Service Client Grand, chez SFR ou chez Nokia.

Madagascar, nouvelle destination pour les centres d'appels offshore ? Convaincu, ADM Value investit dans 200 positions de travail

Les événements récents en Tunisie et en Egypte et la mauvaise presse que génère l'affaire Infinity à Maurice incitent de nombreux donneurs d'ordre à regarder vers de nouvelles destinations et de nouveaux prestataires. Madagascar, où les liaisons télécom ont été récemment améliorées et où le décalage horaire (maximum deux heures) avec la France est minime, pourrait attirer de nouveaux investisseurs ou favoriser le développement des centres d'appels qui y sont déjà installés. C'est le cas d'ADM Value, le groupe dirigé par Claude Briqué, qui vient d'investir dans 200 positions de travail complémentaires pour développer les capacités de production de son site à Antananarivo. Dirigé localement par Bruno Azzalini, le centre gère déjà des opérations en service clients et BPO (modération de sites web etc.). Un reportage spécial dans le numéro d'Août du magazine En Contact sera consacré à cette destination.

Une nouvelle escroquerie internationale depuis un centre d'appels thaïlandais mise à jour

Sept Scandinaves ont été interpellés en Thaïlande en relation avec un centre d'appels frauduleux qu'ils auraient installé dans un cybercafé de la ville de Pattaya. Des ordinateurs, du matériel de VOIP, des téléphones portables ont été saisis, qui leur auraient permis d'arnaquer leurs concitoyens depuis l'autre bout du monde. Se présentant comme des fonctionnaires de divers ministères Norvégiens ou Suédois, ils promettaient à leurs victimes un emploi bien rémunéré, qui leur serait acquis après paiement d'une commission, voire après l'achat de différents produits. Une fois l'argent encaissé, le compte en banque était fermé. Les « raids », menés sans aucun permis de travail depuis le bien nommé « Viking Internet » café, au pied du « Viking Hotel » leur auraient rapportés près de 10 millions de bhats (plus de 236 000 euros), extorqués à plus d'une centaine de victimes.

Si la Thaïlande n'est pas particulièrement connue comme une terre de centres d'appels, elle semble être la base favorite de nombre de ce type de fraudeurs de toutes nationalités, comme l'avaient révélé plusieurs affaires du même type, notamment moins de six mois auparavant dans la même ville par un groupe de citoyens chinois qui réclamaient des soi-disant arriérés fiscaux, pour un préjudice comparable, ou encore de nombreux cas dans la province de Buriram.

Lancement de l'APRC : la Basse-Normandie aura son club de la relation client

Après l'AFRC et l'ATRC, voici l'APRC : l'Association des Professionnels de la Relation Client de Normandie sera officiellement lancée à Caen le mardi 22 mars. La réunion inauguratrice se tiendra à la CCI de Caen, 1 rue René Cassin, et sera présidée par Ouahid El Hadj, directeur d'Armatix Normandie et président du club. Outre Armatix, les entreprises fondatrices sont la caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie, EDF, Natixis Interépargne, la direction régionale d'Orange, et Webhelp. Formée suite à l'initiative de Calvados Stratégie, comité d'expansion économique du Conseil Général du Calvados, l'APRC vise selon ses termes à « contribuer à l'émergence d'une filière structurée fortement créatrice d'emplois en Basse-Normandie ». Depuis 2005, sur les 1 500 créations nettes d'emplois, publics et privés confondus, que génère chaque année l'aire urbaine de Caen, 25% l'ont été dans le secteur de la relation à client, ce qui représente plus de 2 400 emplois aujourd'hui.

La présence de Dominique Lemoine, vice-président de l'AFRC et par ailleurs président du club de Haute Normandie, et de Fabrice André, président de la MNRC, qui interviendront lors de cette première réunion, est un signe de l'intégration de ce nouveau club avec les structures nationales de la relation client. Rappelons qu'une dizaine de clubs régionaux de ce type existent en France à l'heure actuelle.

Radiocontact, la webradio des centres d'appels bientôt en ligne

Radiocontact, la radio des centres d'appels sera lancée officiellement par le magazine en-contact lors du salon Stratégies Clients et diffusera ses premières émissions à compter du 5 avril. Nouvelles technos, reportages dans et depuis des centres de contacts francophones, interviews exclusives des décideurs du secteur, offres d'emploi, radio contact proposera un programme quotidien exclusif et sera la première web radio dédiée

à la communauté des passionnés du client et de ceux qui la font.

Grace un mix musique, infos pratiques et news économiques, cette web radio permettra également de donner la parole aux milliers de téléconseillers et agents des fameux call centers, ces voix anonymes.

La rédaction du magazine professionnel en contact assurera la partie rédactionnelle et des grandes signatures de la radio et du

monde économique sont annoncées pour tenir des chroniques régulières : Philippe Bloch, Sophie de Menthon notamment interviendront dans quelques unes des premières émissions.

Lors du salon Stratégies Clients, des interviews exclusives de quelques figures du secteur et le lancement de l'émission mensuelle consacrée aux téléconseillers : Good Morning Casa !