



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le mardi 4 novembre 2008

Mots-clés : TÉLÉPHONIE / RELATION CLIENT / LOI CHATEL / LME / CENTRE D'APPELS

Lancement du Numéro du Service Client© Nouveau numéro en 09 pour la relation clients des entreprises au prix d'un appel local (fixe et mobile)

■ Le Numéro du Service Client© est un nouveau numéro 100 % compatible avec la Loi de modernisation de l'économie (LME). Il est non géographique, non surtaxé, au prix d'un appel local depuis les fixes et les mobiles. ■ À partir du 1^{er} janvier 2009, chaque service après-vente de consommateurs doit être accessible par un numéro non surtaxé. ■ Les numéros spéciaux actuels à 10 chiffres en 08 et numéros courts à 4 chiffres ne pouvant offrir de communication locale non surtaxée, le Numéro du Service Client©, c'est la solution économique pour se mettre en conformité avec les lois Chatel et LME.

Le Numéro du Service Client© 09 pour les entreprises



Utilisés par les fournisseurs d'accès VOIP (les box) pour remplacer les numéros 0870, les numéros à 10 chiffres commençant par 09 sont maintenant disponibles pour les entreprises. Le prix de leur communication est celui d'un appel local quels que soient l'origine de l'appel – fixe (opérateur historique ou non), mobile ou box –, et le lieu de l'appel. Il est compris dans la plupart des forfaits de mobiles et des offres illimitées des fournisseurs d'accès à internet.

Non surtaxé, il met en conformité les services après-vente consommateurs pour le 1^{er} janvier 2009

Les entreprises ayant une part de leur activité en B to C et dont au moins une partie des appels provient de consommateurs sont tenues par la LME¹ de mettre en place un numéro non surtaxé à partir du 1^{er} janvier 2009.

Les services après-vente des consommateurs devront être joignables² :

¹ Article 87 de la LME : « Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans la correspondance. » www.legifrance.org

- par un numéro gratuit ou de libre appel (080 ou 3620 Le Numéro des Marques par exemple),
- par un numéro d'un coût d'appel local (Le Numéro du Service Client[®] 09 par exemple),
- ou par un numéro géographique.

Les numéros spéciaux 0810, 0811, 0820, 0821, 0825, 0826, 0890, considérés comme surtaxés, ne sont pas conformes à la LME.

« Aujourd'hui, il y a encore beaucoup d'entreprises sous-informées à propos de la LME, et d'autres pour lesquelles, compte tenu des conséquences financières, il est urgent d'attendre ! », indique Jacques Pilorge, directeur commercial de la société éditrice du Numéro du Service Client[®].

Un numéro non géographique « intelligent »

À la manière des numéros spéciaux de type 0800, le Numéro du Service Client[®] permet une gestion « intelligente des appels ».

Le numéro garantit ainsi un positionnement national et sans connotation régionale.

L'appelant du sud de la France ne ressent pas l'impression d'éloignement liée à un numéro parisien, et réciproquement.

Le numéro 09 n'est pas attaché au site de réception des appels. En cas de déménagement, de sites multiples, de débordements, d'alertes, le Numéro du Service Client[®] envoie les appels selon les critères définis en amont.

« Nous proposons des modules d'analyse et d'outils de décisions marketing uniques sur le marché qui sont mis à la disposition des responsables marketing, des directeurs de la relation clients ou des directeurs commerciaux pour suivre et corriger leurs actions en temps réel », précise Jacques Pilorge.

Au meilleur coût

Le Numéro du Service Client[®] permet d'avoir des coûts variables moins élevés qu'un numéro gratuit puisqu'une part de la communication (la partie locale) est prise en charge par l'appelant.

« Si l'entreprise le souhaite, nous intégrons des mécanismes de refacturation de l'assistance des consommateurs », complète Jacques Pilorge.

A propos de 36 20, Le Numéro des Marques, éditrice du Numéro du Service Client[®].

Elle a créé en 2003, le numéro court 3620 éponyme également conforme à la LME. Ses créateurs comptent, entre autres, le publicitaire Bernard Roux, l'un des fondateurs de l'agence de publicité RSCG ou encore Eric Vivien, d'Altran, expert en innovation de la Relation Clients.

La société met également en service des numéros courts dédiés et édite depuis 2006 le service de Rappel Automatique Gratuit (click to call) www.RappelAutomatiqueGratuit.com

Pour en savoir plus : www.3620.com

² L'ARCEP a identifié en mai 2008 la liste des numéros non surtaxés conformes à la loi Chatel et par conséquent conformes à la LME. www.arcep.fr

Contacts

Relations presse, Agence C3M, 01 47 34 01 15, Michelle Amiard - michelle.amiard@agence-C3M.com
36 20 Le Numéro des Marques, 36 20 dites 36 20*, Jacques Pilorge, directeur commercial - jacques.pilorge@3620.com, *0.15 euro/min