



# LES NUMÉROS SPÉCIAUX DE SFR

LA SOLUTION POUR GÉRER VOS APPELS  
ENTRANTS

**PRÉSENTATION DE L'OFFRE**



## 1. POURQUOI UN NUMÉRO SPÉCIAL ?

## 2. DESCRIPTIF DE L'OFFRE SFR

## 3. POUR APPROFONDIR :

Utiliser l'intelligence de votre N° Spécial

Piloter l'intelligence de votre N° Spécial

Mieux connaître vos clients avec votre N° Spécial

Conserver votre N° Spécial avec la portabilité chez SFR



# 01

POURQUOI UN NUMÉRO  
SPÉCIAL ?

# UN NUMÉRO SPÉCIAL EN BREF

## GESTION EFFICACE DES APPELS ENTRANTS DANS L'ENTREPRISE



# UN NUMÉRO SPÉCIAL : QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un format Spécial

N° à 10 chiffres : N° 08AB (\*)  
N° à 4 chiffres : N° 3BPQ

Un numéro unique

Pour votre accueil, vos campagnes ou  
délivrer un service par téléphone

Une signalétique commune à tous les N° 08AB et  
3BPQ à compter du 1/10/2015

Pour plus de visibilité du numéro et de son  
tarif

Un numéro routé sur un réseau intelligent  
d'opérateur

Pour orienter les appels vers une ou  
plusieurs destinations selon des critères de  
routage

Une tarification choisie parmi plus de 40 codes  
tarifs disponibles au 1/10/2015

Choisie par l'entreprise selon son modèle  
éco,omique

(\*) : Les N° géo et 09 peuvent aussi être des N° Spéciaux - intelligents

# POURQUOI PRENDRE UN NUMÉRO SPÉCIAL ?

- **CHOISIR UN « N° COMMERCIAL » :**
  - Facile à retenir : 08AB; 09AB ...
  - Avec un palier tarifaire adapté à votre usage (promotion, vente, accueil)
- **DONNER UNE DIMENSION NATIONALE ET PROFESSIONNELLE À VOTRE ENTREPRISE :**
  - une tarification unique pour tous vos correspondants
  - Quelque soit l'origine de l'appel
- **MASQUER LA COMPLEXITÉ DE VOTRE ORGANISATION GÉOGRAPHIQUE ET DE SES ÉVOLUTIONS**
- **CONNAÎTRE LE TAUX D'APPELS PERDUS POUR POUVOIR MENER DES ACTIONS CORRECTIVES**
- **RÉMUNÉRER UN SERVICE (HOTLINE, MICRO PAIEMENT...)**
- **FILTRE, ROUTER VOS APPELS DE MANIÈRE INTELLIGENTE**

# CHOISIR LE BON NUMÉRO ?

IL EXISTE 3 TYPES DE NUMÉROS SPÉCIAUX DANS L'OFFRE DE SFR :

- **Les N° 08AB**
  - 3 grandes familles : c.f. slide suivante.
- **Les N° 3BPQ**
- **Les N° Proximum : N° géographiques ou 09 'intelligents'**

Note : les N° 08AB et 3BPQ offrent les mêmes possibilités tarifaires.

# POUR LES N° 08AB ET 3BPQ : 3 FAMILLES TARIFAIRES CLAIREMENT IDENTIFIABLES POUR LES CONSOMMATEURS ( À COMPTER DU 1/10/2015 – DATE D'APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION C+S)

GRATUITS	BANALISES	MAJORES
$C = 0 + S = 0$	$C \text{ BANALISÉ} + S = 0$	$C \text{ BANALISÉ} + S \geq 0$
0800 à 0805	0806 à 0809	081x, 082x, 089x
30xx / 31xx	32xx / 36xx / 39xx	32xx / 36xx / 39xx

**Gratuits** : les appels sont gratuits depuis les fixes et les mobiles

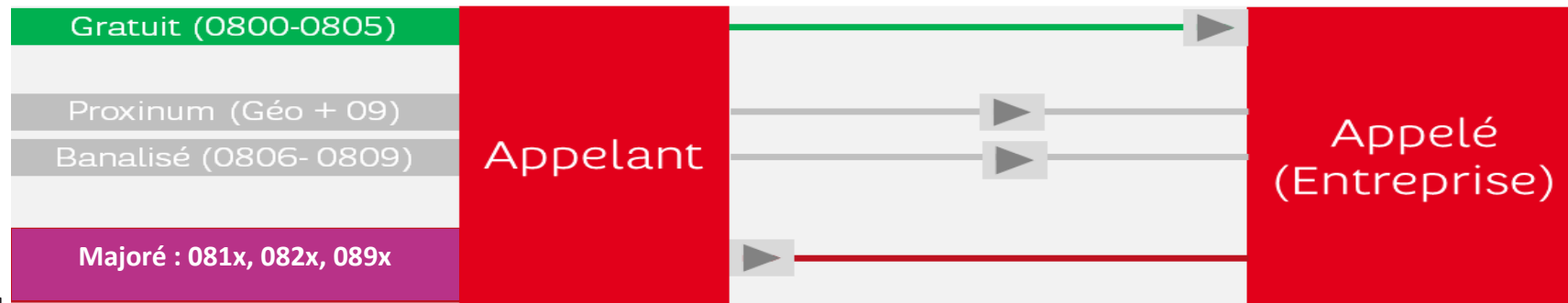
**Banalisés** : les appels sont facturés comme une communication « normale » vers un fixe

**Majorés** : les appels sont facturés comme une communication « normale » (C), à laquelle s'ajoute un surcoût (S) correspondant à la valeur du service proposé par l'éditeur/l'entreprise



# CHOISIR LE BON NUMÉRO POUR 2015

Un modèle économique simplifié avec la nouvelle réglementation (applicable au 1/10/2015)



1. Offrir la communication a vos correspondants : N° gratuit
2. Percevoir un reversement sur les communications afin de rentabiliser rapidement votre service : N° majoré
3. Etre conforme aux obligations réglementaires ( loi Châtel, LME) : N° banalisé et / ou proximum.

# CHOISIR LE BON NUMÉRO



## **Pour quelle stratégie de communication ?**

- Avoir un n° original & facile à retenir = plus d'impact visuel dans les campagnes publicitaires
- Numéros courts (3BPQ) ou numéros rares (0 899 899 899)
- Créer une relation de proximité : des n° géographiques suivant les régions

## **Pour quel(s) type(s) de service ?**

- Proposer un numéro adéquat au(x) service(s) proposé(s)

# CHOISIR LE BON N° SELON SON USAGE

QUELLE FAMILLE ?	QUEL SERVICE ?			
Quel prix pour l'appelant   N° Banalisé <b>N° Gratuit</b> N° Proximum (géo ou 09)	↓ <b>FORMATIF INFORMATIF</b> Service consommateurs Hot Line Urgence Lignes Internes pour population itinérante	↓ <b>TRANSACTIONNEL</b> Service client Offre collaborateurs	↓ <b>ASSISTANCE</b> Hot Line (maintenance SI, urgence pharmaceutique ou médicale) SAV Suivi de livraisons ou incidents	↓ <b>RÉCRÉATIF</b>
<b>N° Majoré</b>	Journaux téléphonés d'entreprise	Gestion temps de travail (déclarations)		
	Évènementiel Promotion commerciale	Télésurveillance Monétique	Accueil entreprise (standard) Vente assistée Prise de rendez-vous	Programme de fidélité
	Consultation solde Information touristique sur site Prestation de service à valeur ajoutée	Billeterie Prise de commandes	Centrale de gestion d'un réseau de distributeurs	Jeux Concours

(\*) : gratuit pour l'appelé, différents paliers pour l'appelant



# 02

LES NUMÉROS TRÈS  
SPÉCIAUX DE SFR

# L'OFFRE DE SFR

**ACCÉDER À UNE GAMME COMPLÈTE DE N° : N° 08AB; N° GÉO ; N° 09; N° 3BPQ**

**UTILISER L'INTELLIGENCE DU NUMÉRO SPÉCIAL DE SFR**

Accueil vocal ; arborescence; SVI; menu DTMF

Routage / filtrage intelligent

**PILOTER L'INTELLIGENCE DU N° SPÉCIAL DE SFR**

Via l'Extranet de SFR Business On Line

**CONSERVER VOTRE NUMÉRO ACTUEL AVEC LA PORTABILITÉ**

**MIEUX CONNAITRE VOS CLIENTS AVEC LES STATISTIQUES DE L'OFFRE SFR**

**COMMUNIQUER FACILEMENT VOTRE NUMÉRO SPÉCIAL**

# LES NUMÉROS COURTS (3BPQ)

Les numéros 3BPQ ne peuvent être **attribués qu'à des opérateurs déclarés.**

Contrairement aux autres ressources, il n'y a pas de processus de réservation. La ressource est **détenue par l'ARCEP** et doit être obtenue unitairement de l'ARCEP → déposer une « candidature »

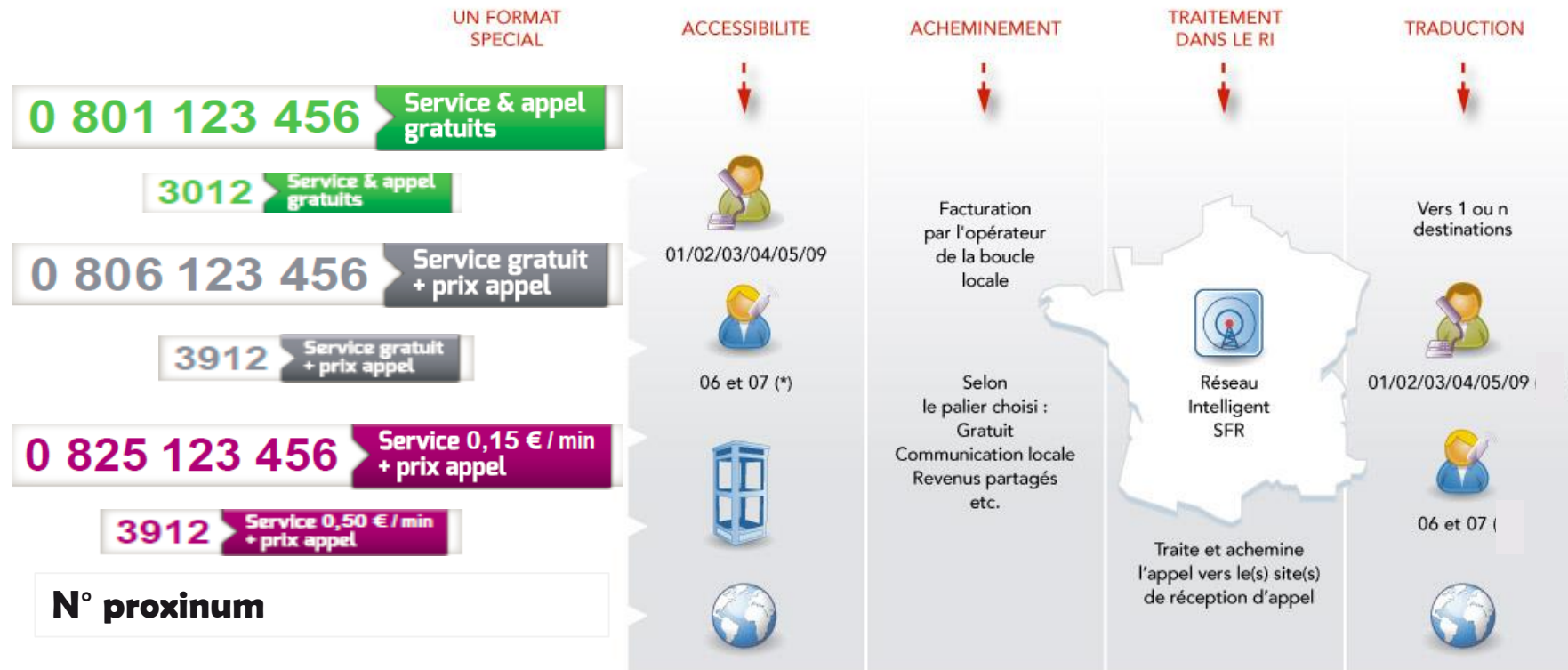
L'affectation est soumise à **redevance annuelle (de 40K€)** : elle est calculée au prorata temporis de l'année en cours (avantage client)

**Ex : n° attribué le 3 juin 2014 → redevance pour 2016 : 20 000€**

SFR facture mensuellement le client au prix coûtant dès la 1ère facture d'utilisation du numéro court (terme à échoir).

Attention, le redevance étant due à l'ARCEP à partir de la date d'attribution et non à la date de mise en service (2 à 3 mois d'écart), la première échéance sera un rattrapage de l'échu additionné de la mensualité à échoir.

# COMMENT ÇA MARCHE ?



Les n° spéciaux ne sont pas accessibles à partir de cartes pré ou post payées pour fixe. Attention les RP ne sont pas accessibles depuis les cabines.

## ET POUR APPROFONDIR :



- **UTILISER L'INTELLIGENCE DE VOTRE N° SPÉCIAL**
- **PILOTER L'INTELLIGENCE DE VOTRE N° SPÉCIAL**
- **CONSERVER VOTRE N° SPÉCIAL AVEC LA PORTABILITÉ CHEZ SFR**
- **MIEUX CONNAITRE VOS CLIENTS AVEC VOTRE N° SPÉCIAL**
- **COMMUNIQUER FACILEMENT VOTRE NUMÉRO SPÉCIAL**

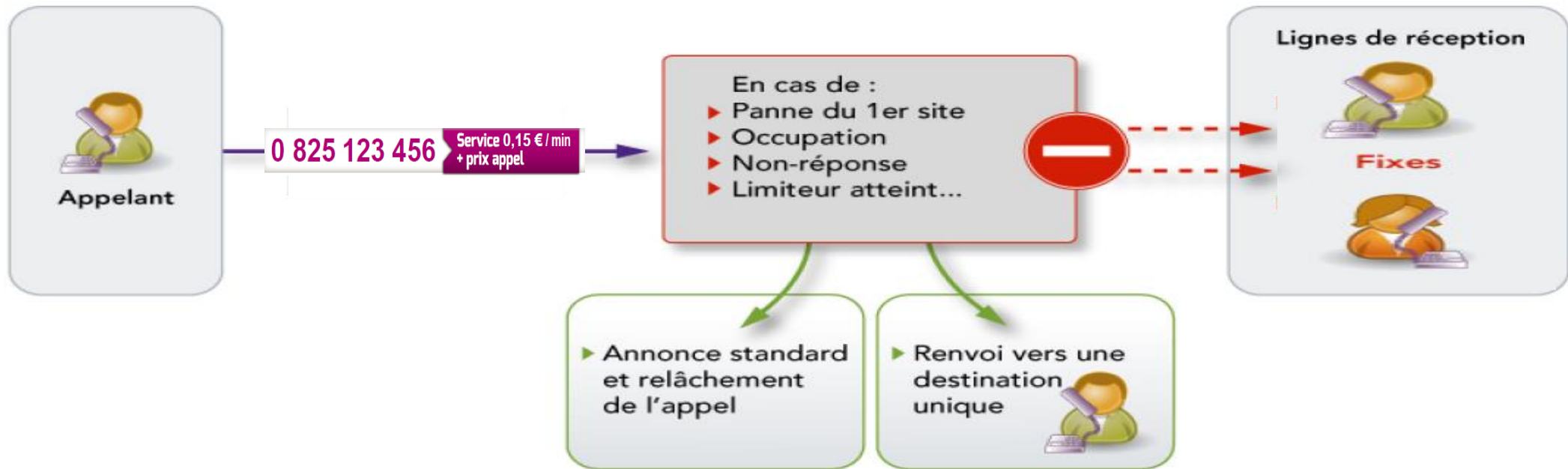




# 03

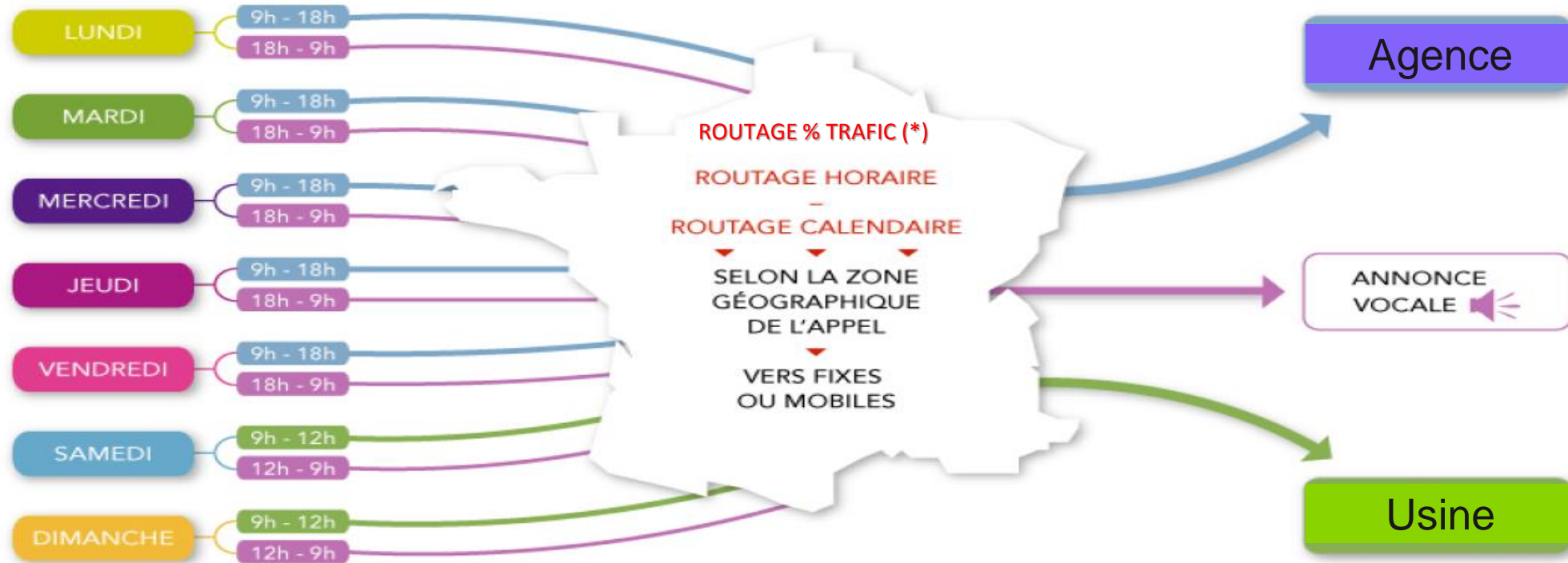
UTILISER  
L'INTELLIGENCE DE  
VOTRE N°SPÉCIAL SFR

# POUR NE PERDRE AUCUN APPEL : RE-ROUTAGE VERS DESTINATION DE SECOURS



Il vous suffit d'indiquer à SFR le N° vers lequel vous souhaitez re-router vos appels.  
Cette facilité est **gratuite** avec l'offre N° Spécial de SFR

# POUR ROUTER VOS APPELS SIMPLEMENT

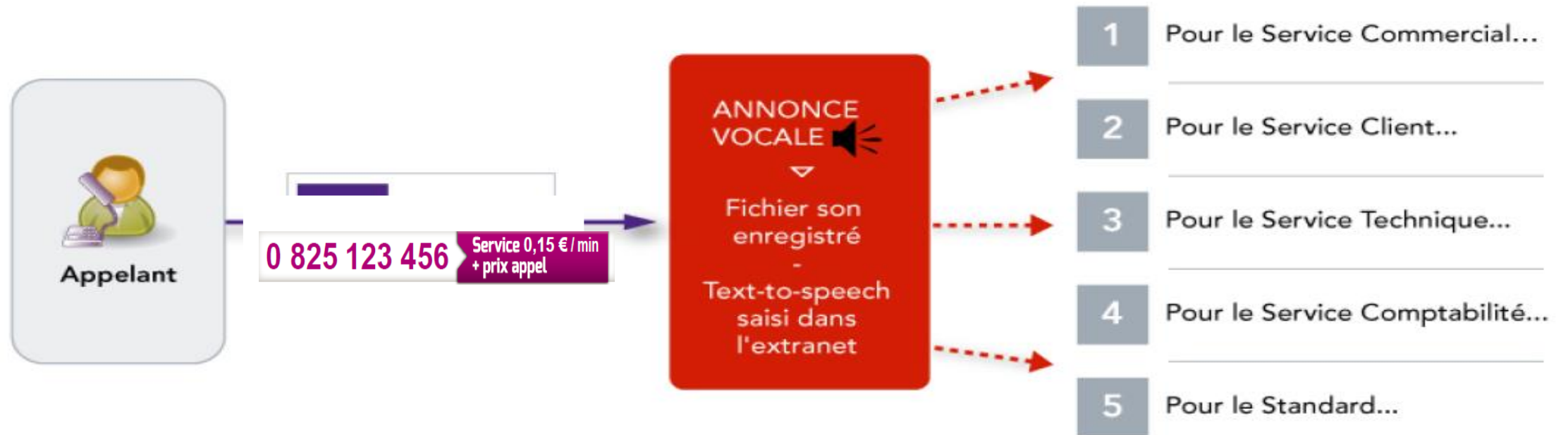


Il vous suffit de paramétrer vos critères de routage dans **l'Extranet Contact Center**.



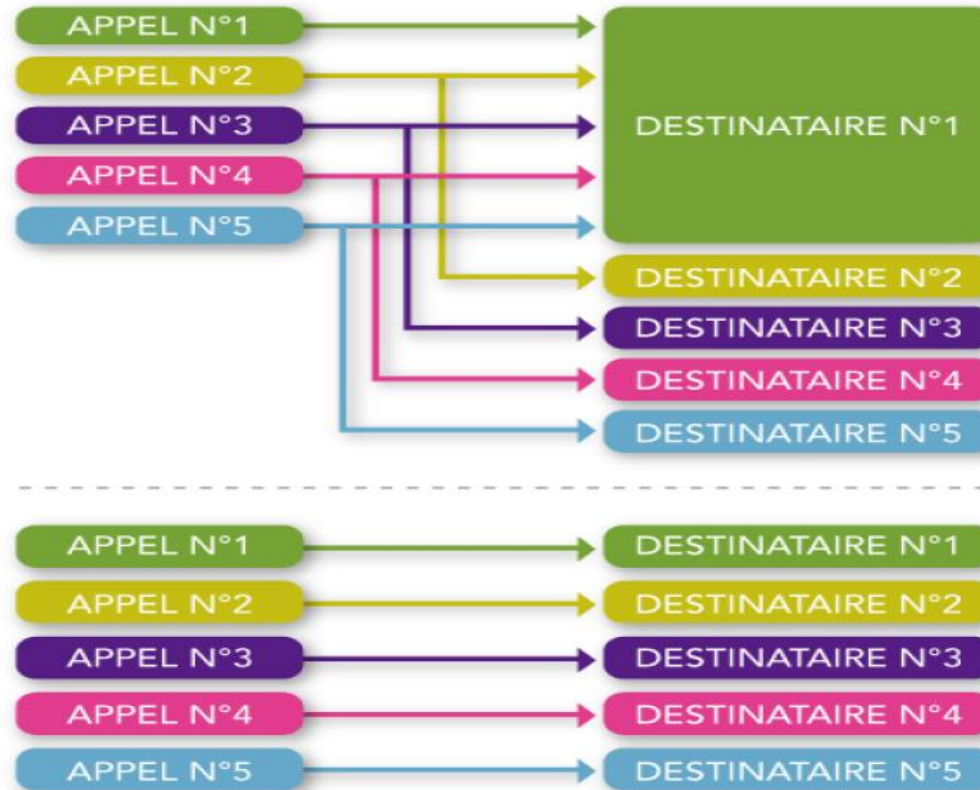
) : **Le routage % Trafic** permet de répartir le trafic selon des pourcentages définis dans l'Extranet vers plusieurs destinations réparties : par exemple : 50% du trafic vers destination #1; 30% vers destination #2 et le reste vers destination #3.

# POUR ACCUEILLIR ET ORIENTER VOS APPELANTS



Il vous suffit de créer votre arborescence vocale en y intégrant vos annonces vocales dans l'**Extranet Contact Center**.

# POUR RÉPARTIR VOS APPELS SELON VOS CHOIX D'ORGANISATION

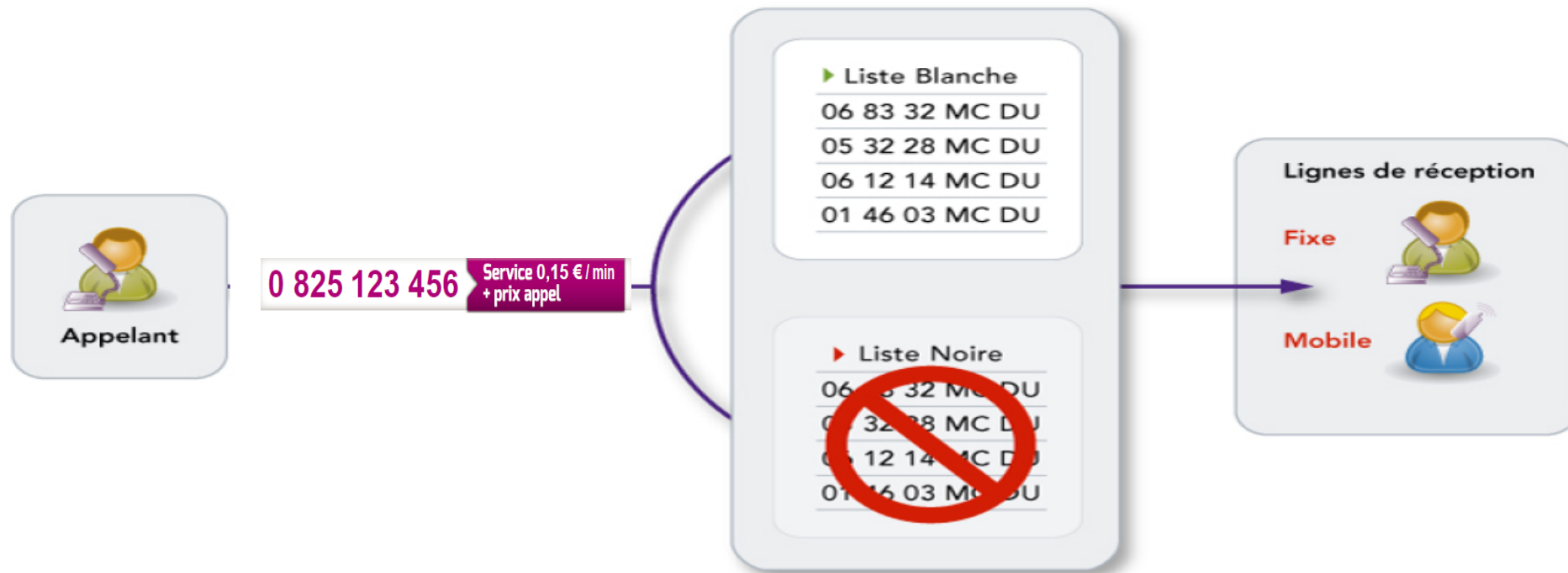


Il vous suffit de créer vos groupes de destinations et choisir le type de distribution pour chaque groupe dans **l'Extranet CC de SFR.**

**Par ailleurs** : si une de vos destinations est occupée ou ne répond pas, que le limiteur est atteint ou qu'il y a échec de re-routage : vous pouvez définir le traitement à effectuer grâce à l'Extranet (diffusion d'une annonce ou re-routage vers une autre destination...) :



# POUR FILTRER VOS APPELS ET SÉLECTIONNER AINSI VOS APPELANTS



Il vous suffit de créer vos listes blanches / noires ou code d'accès dans l'Extranet Contact Center de SFR

# POUR FILTRER VOS APPELS ET SÉLECTIONNER VOS APPELANTS (SUITE)



Cette option est **payante par N°** .

# POUR PERSONNALISER LE MGIT

Le **Message Gratuit d'Information Tarifaire (MGIT)** est une obligation réglementaire pour tous les N° 8AB sur-taxés ( hors N° 8AB gratuit pour l'appelant et hors N° 8AB M-to-M ou N° 8AB à usage professionnel)

Ce message a pour objectif d'informer les appelants du prix d'appel vers un N° 8AB à partir d'un fixe et d'un mobile.

SFR vous propose de **personnaliser** ce message avec la voix et les sons de votre choix – sous réserve que ce message personnalisé soit conforme aux recommandations ACSEL et FFT.

Cette possibilité est incluse dans **l'Extranet Contact Center..**



# POUR SUSPENDRE TEMPORAIREMENT VOTRE NUMÉRO

- Vous souhaitez suspendre temporairement votre N°
- Vous souhaitez pouvoir réactiver votre N° quand vous le souhaitez.
- Vous souhaitez diffuser un message à vos appelants les informant de cette suspension de ce N° et éventuellement en les renvoyant vers un autre N°.

**➔ IL VOUS SUFFIT DE DÉFINIR LE CALENDRIER DE SUSPENSION AINSI QUE LE MESSAGE À DIFFUSER DANS L'EXTRANET CONTACT CENTER.**

**ATTENTION** : Le minimum de facturation mensuelle continue à s'appliquer pendant la période de suspension

## AUTRE OPTION : FILTRAGE / INTERDICTION DES APPELS

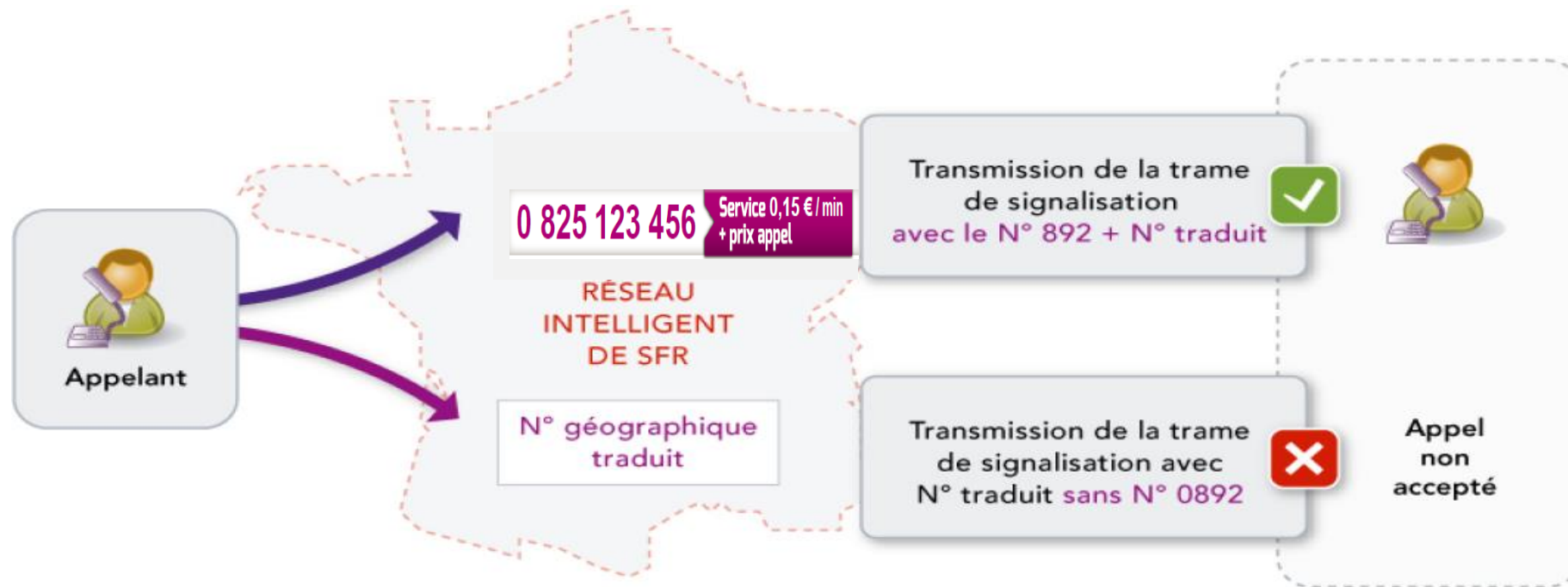
**Pour maîtriser vos coûts**, vous pouvez opter pour interdire l'accès de votre Numéro aux cabines et DOMs

**Pour ne pas être pollué par des appels** qui ne proviennent pas de votre zone d'activité, vous pouvez opter pour interdire l'accès de votre numéro aux origines internationales / DOMs ou cabines



**A venir** : filtrage sur les **origines mobiles** + possibilité de mettre en place les filtres via l'extranet Contact Center.  
Pour activer le filtrage : il faut passer commande; cette option est payante.

# POUR SÉCURISER VOS ACCÈS ET VOTRE REVENU (OPTION ANTI-PIRATAGE)



Cette option vous permet de **rejeter les appels** dont les appelants n'ont pas composé votre N° 8AB, mais le N° géographique traduit.

L'utilisation de cette option nécessite que votre installation (PABX) soit compatible avec la signalisation VN6 et **soit raccordée au réseau SFR via l'offre SFR Office**. Cette option est **payante**.



# 04

PILOTER  
L'INTELLIGENCE DE  
VOTRE N°SPÉCIAL SFR

# L'EXTRANET CONTACT CENTER : POUR PILOTER VOS N°SPÉCIAUX

L'accès à **SFR Business On-Line** vous permet d'accéder à l'Extranet **Contact Center (pour vos N° Spéciaux)** de manière sécurisée via un login et mot de passe.

**L'extranet Contact Center** vous permet :

- D'accéder aux informations sur vos Numéros Spéciaux;
- D'effectuer le paramétrage de vos numéros spéciaux (destination, routage, arborescence, annonce, annonce MGIT, suspension, filtrage ...)
- De consulter les statistiques de trafic et de qualité.

Les nouveaux paramètres de routage ou d'arborescence vocale sont pris en compte sans délai.

Les annonces vocales sont prises en compte dans le réseau avec un délai de 48h.

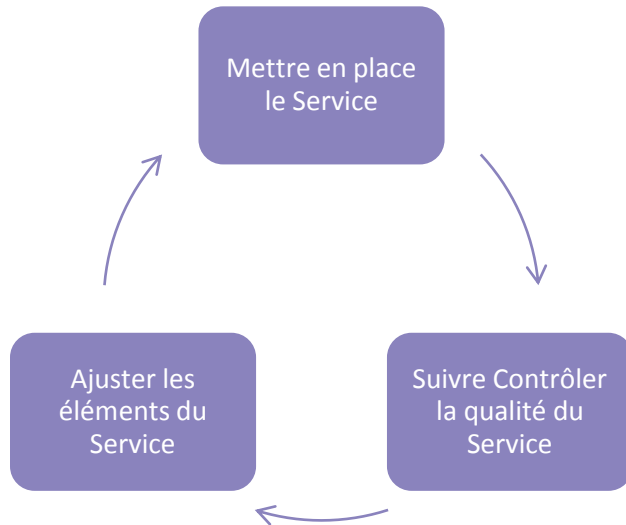
En outre : **SFR Business On Line** vous permet de **consulter vos contrats** de tous vos services avec SFR, d'**ouvrir des tickets d'incident** , tracer et suivre la résolution des incidents et de **visualiser les factures** de toutes vos offres SFR.

# QUEL USAGE DE L'EXTRANET CONTACT CENTER POUR VOS NUMÉROS SPÉCIAUX ?

- **Un de vos sites est indisponible ?** Répartissez les appels vers les sites opérationnels
- **Un de vos collaborateurs est absent ?** Répartissez les appels vers les autres collaborateurs
- **Vous lancez une campagne de publicité ?** Planifiez les ressources humaines pour y répondre, et adaptez votre organisation, grâce à l'analyse de la volumétrie d'appels, de la durée moyenne d'appel. Évaluez la qualité de l'accueil téléphonique (occupation, non réponse...)
- **Vos clients se plaignent d'avoir du mal à joindre vos services ?** Analysez la qualité de l'accueil téléphonique sur différentes périodes, mensuelles, quotidiennes. Déterminez si le problème est ponctuel ou récurrent, et appliquez les actions correctrices.
- **Vous constatez trop d'Occupation ou de Non-réponse**, un temps d'attente avant décroché trop long : Réorganiser et/ou ajouter des ressources, ou mettre en place l'option «File d'attente » (c.f. avec les offres Pack ou 4C de SFR).

Avec l'Extranet Contact Center : Adapter en permanence la gestion des appels entrants en fonction de vos choix et de vos contraintes.

# LES PRINCIPAUX USAGES DE L'EXTRANET CONTACT CENTER



- **Planifier et mettre en place votre Service**
  - Définir les destinations, arbres de routage des appels (nominaux, secours), les annonces vocales ...
  - Anticiper les incidents en mettant en place des arbres / plans de secours pour votre accueil téléphonique
  - Mettre en place les infrastructures, les processus organisationnels, former les collaborateurs.
- **Contrôler la qualité de votre Service et / ou l'efficacité de votre campagne**
  - Avec les statistiques accessibles via l'extranet
  - Les rejets d'appels : Occupation, Non réponse ; Délai de décroché
  - La durée moyenne d'appel , nbre d'appel : conformes aux attentes ?
- **Ajuster les éléments du Service**
- **Réorganiser et/ou ajouter des ressources**
  - Mettre en place l'option «File d'attente » - disponible dans les offres Pack et 4C de SFR

# AVEC L'EXTRANET CONTACT CENTER

## ■ **Autonomie**

- Vous gérez vous-même votre extranet et toutes les fonctionnalités offertes et vous pouvez déléguer et segmenter l'accès à l'Extranet en créant vous-même vos comptes utilisateurs
- Vous pouvez bénéficier de la **formation SFR pour mieux utiliser votre Extranet.**

## ■ **Réactivité**

- Disponible 24h/24 ; 7j/7.
- Mise en production des arbres de routage **en temps réel**

## ■ **Maitrise de votre service :**

- Vous définissez vous-mêmes vos routages, annonces vocales, filtrages ... ; vous paramétrez vous-même et mettez en production vous-même.

## ■ **Sécurisation & Confidentialité :**

- Vous pouvez **segmenter l'accès de l'extranet aux différents services, fonctions, et rapports**, afin de sécuriser le fonctionnement des services, et protéger la confidentialité de certaines informations.



# L'EXTRANET CONTACT CENTER

The screenshot shows the SFR Business Team extranet interface. At the top, there is a navigation bar with the SFR logo and 'BUSINESS TEAM' text. A dropdown menu is open, showing 'Toutes nos solutions'. To the right, there are links for 'Acheter', 'Business Room', and 'Espace Client'. Below this is a main navigation menu with tabs: 'ACCUEIL', 'VOS CONTRATS ET DONNEES DE L'ENTREPRISE', 'VOS FACTURES', 'VOS SITES ET VOS RESEAUX', 'VOS SERVICES ENTREPRISES' (highlighted in red), 'INCIDENTS', 'ASSISTANCE', and 'ADMINISTRER MON ESPACE CLIENT'. Below the navigation, there are links for 'Outils de relation Client' and 'Diffusion de messages'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Accueil > Vos services Entreprises'. A red circle highlights the 'Vos services Entreprises' section, which contains a description: 'Cet espace vous permet de paramétrer en ligne l'ensemble de vos services Entreprises. Paramétrez les services : Sécurité, solutions d'accueil, téléphonie d'entreprise, messagerie, infrastructure SI à la demande.' Below this is a 'Contact center' section with a description: 'Paramétrez vos solutions d'accueil (SVI, arbre de routage) et suivez les statistiques d'utilisation de ces services.' A red arrow points from this section to a grid of service tiles. The tiles include: 'NUMEROS SPECIAUX' (with a 'Alerte info' dropdown), 'PORTAIL VOCAL ET CENTRE D'APPELS', 'VOICE XML', and 'DMC'. Below the tiles are three news items: 'Certification des numéros spéciaux', 'Aide sur nos produits', and 'Hausse de la TVA'. On the right side, there is a sidebar with sections: 'Besoin d'aide ?' (with links for 'Messagerie et web', 'Gérer la sécurité', and 'Toute l'assistance'), 'Vos factures' (with a link for 'Accéder à l'ensemble de vos factures'), and 'Vous pouvez :' (with a link for 'Modifier votre réseau').

**SFR BUSINESS TEAM** Toutes nos solutions

Acheter · Business Room · Espace Client

ACCUEIL VOS CONTRATS ET DONNEES DE L'ENTREPRISE VOS FACTURES VOS SITES ET VOS RESEAUX **VOS SERVICES ENTREPRISES** INCIDENTS ASSISTANCE ADMINISTRER MON ESPACE CLIENT

Outils de relation Client | Diffusion de messages

Accueil > Vos services Entreprises [plein écran +]

## Vos services Entreprises

Cet espace vous permet de paramétrer en ligne l'ensemble de vos services Entreprises. Paramétrez les services : Sécurité, solutions d'accueil, téléphonie d'entreprise, messagerie, infrastructure SI à la demande.

### Contact center

Paramétrez vos solutions d'accueil (SVI, arbre de routage) et suivez les statistiques d'utilisation de ces services.

► Accédez à votre service

**SFR BUSINESS TEAM** extranet Contact Center

**NUMEROS SPECIAUX**  
Alerte info  
Voici, depuis vos modifications, paramétrez le comportement de vos numéros spéciaux.

**PORTAIL VOCAL ET CENTRE D'APPELS**  
Paramétrez en ligne votre centre d'appels et suivez les statistiques d'utilisation de vos outils vocaux, modifiez votre centre d'appels.

**VOICE XML**  
Paramétrez en ligne vos applications vocales "Voice XML". Accédez aux numéros spéciaux à vos applications.

**DMC**  
Paramétrez en ligne vos DMC (Demandes de Modification de Configuration).

**Besoin d'aide ?**

- Messagerie et web
- Gérer la sécurité
- **Toute l'assistance**

**Vos factures**

- Accéder à l'ensemble de vos factures

**Vous pouvez :**

- Si vos besoins évoluent et si vous souhaitez modifier votre réseau, déposer une demande en quelques clics seulement
- Modifier votre réseau

**Certification des numéros spéciaux**  
Mardi 26 février 2014  
En 2015, la législation sur les numéros spéciaux évolue. Découvrez les nouveautés.

**Aide sur nos produits**  
Mardi 27 février 2014  
Voici nos produits et services, et comment les paramétrer. Découvrez nos produits et services.

**Hausse de la TVA**  
Mardi 27 février 2014  
La TVA va passer de 5,5% à 20% à compter du 1er janvier 2014. Cette hausse va avoir des impacts sur les offres de nos clients. Voici les détails.

# DES MENUS CLAIRS

## POUR MIEUX GÉRER VOS NUMÉROS ET LE TRAITEMENT DE VOS APPELS ENTRANTS

ACCUEIL NUMÉROS **ROUTAGE** STATISTIQUES ADMINISTRATION

Arbres de routage

Arbre en production (Nominal)

800 970 559

Routage nominal  
Menu Vocal

- Touche 1
- Raccrocher
- Touche \*
- Réécouter
- Erreur

Arbre de routage

Propriétés générales

Numéro spécial associé 800 970 559

Commentaire (255 caractères max.) TEST MENU VOC

Message Gratuit d'Information Tarifaire Aucun

Date d'ouverture du service 05/03/2007

Date de fermeture du service 01/01/2038

Routage de l'arbre

Stratégie de routage Arbre de Routage

Arborescence nominale

Référence du calendrier utilisé 7 jours semaine + fériés

Critère Origine Géographique utilisé Découpage ZT - Maj 2007

Dernière action de votre arbre nominal Menu vocal

### Menu : Routage

Pour créer, mettre en production vos arbres de routage, annonces vocales, liste de filtrage etc ...

### Menu : Statistiques

Pour gérer et visualiser vos statistiques

### Menu : Numéros

Complété en 2015 avec RSVA

### Menu : Administration

Pour gérer vos utilisateurs et leurs droits

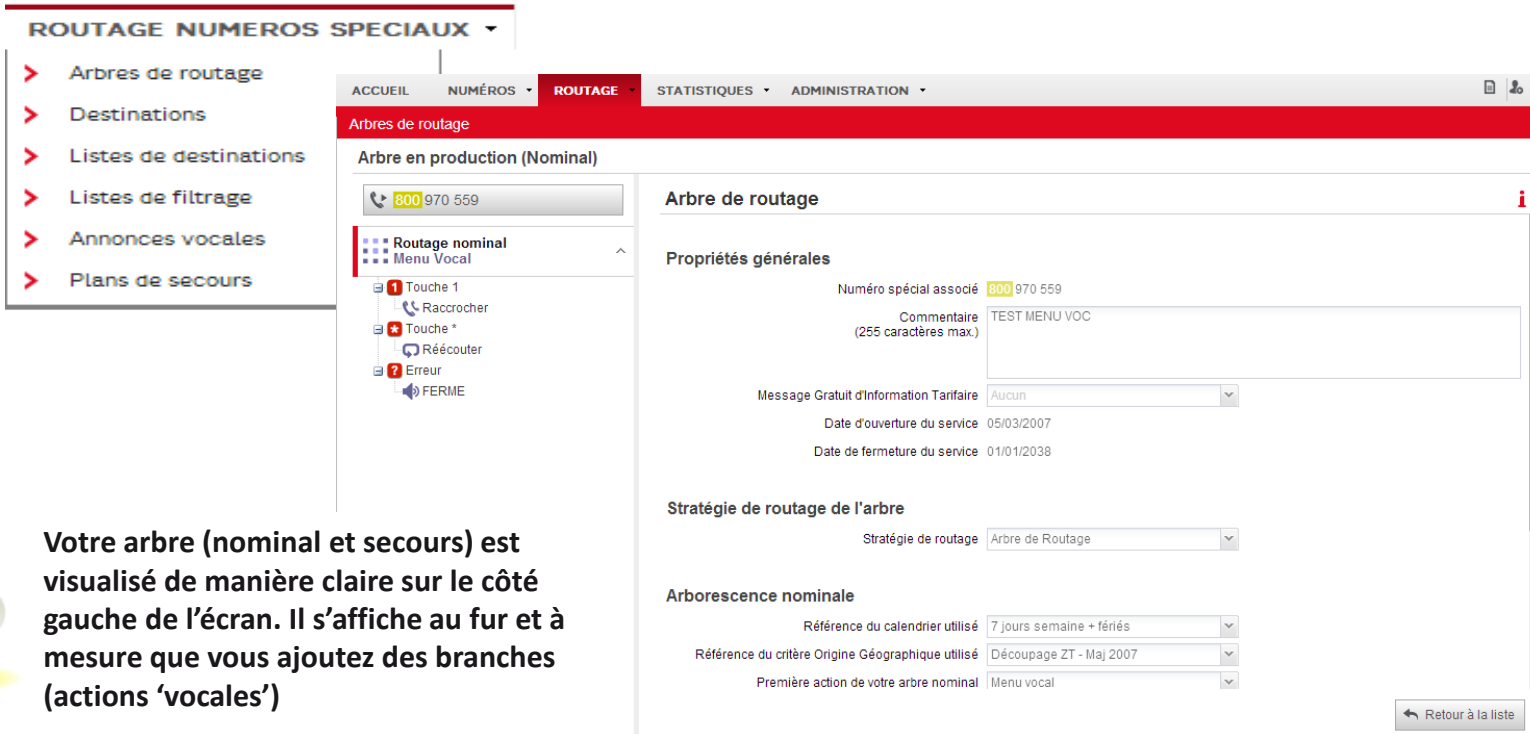
Pour tout savoir sur le nouvel Extranet : cliquez : [ici](#)

# ZOOM SUR QUELQUES FONCTIONNALITÉS

## LES ARBRES DE ROUTAGE

### Créer votre routage, vos annonces vocales avec l'Extranet Contact Center.

Pour que votre accueil téléphonique adhère à votre organisation géographique, à vos horaires d'ouverture, à vos ressources en prise d'appel.. ...



The screenshot displays the 'ROUTAGE NUMEROS SPECIAUX' section of the SFR Business Extranet. On the left, a navigation menu lists options: Arbres de routage, Destinations, Listes de destinations, Listes de filtrage, Annonces vocales, and Plans de secours. The main area shows the configuration for a 'Routage nominal' (Nominal routing) for the number 800 970 559. The 'Arbres de routage' (Routing trees) section is active, showing a tree structure with nodes for 'Touche 1', 'Raccrocher', 'Touche \*', 'Réécouter', 'Erreur', and 'FERME'. The 'Propriétés générales' (General properties) section includes fields for 'Numéro spécial associé' (800 970 559), 'Commentaire' (TEST MENU VOC), 'Message Gratuit d'Information Tarifaire' (Aucun), 'Date d'ouverture du service' (05/03/2007), and 'Date de fermeture du service' (01/01/2038). The 'Stratégie de routage de l'arbre' (Routing strategy of the tree) section shows 'Stratégie de routage' set to 'Arbre de Routage'. The 'Arborescence nominale' (Nominal tree structure) section includes 'Référence du calendrier utilisé' (7 jours semaine + fériés), 'Référence du critère Origine Géographique utilisé' (Découpage ZT - Maj 2007), and 'Première action de votre arbre nominal' (Menu vocal). A 'Retour à la liste' button is located at the bottom right.

**Votre arbre (nominal et secours) est visualisé de manière claire sur le côté gauche de l'écran. Il s'affiche au fur et à mesure que vous ajoutez des branches (actions 'vocales')**

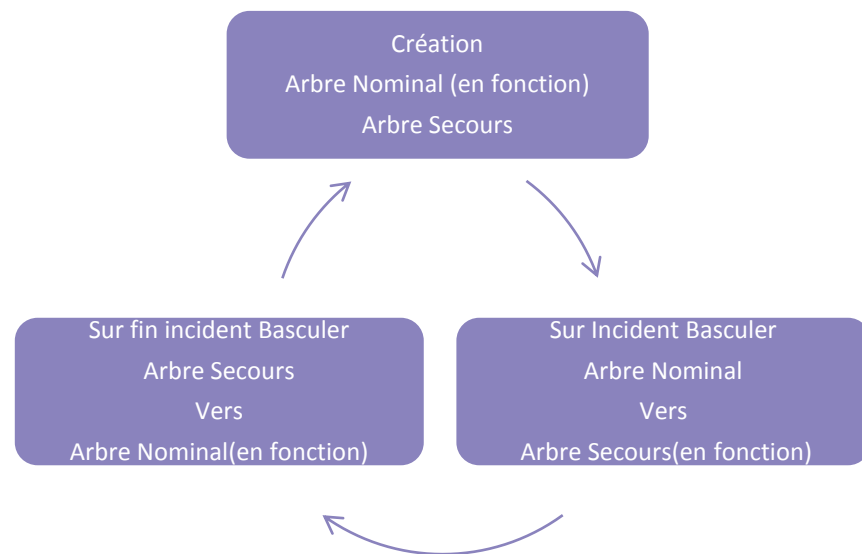


# ZOOM SUR QUELQUES FONCTIONNALITÉS

## LES ARBRES ET PLANS DE SECOURS

### Anticiper les incidents sur vos sites avec l'Arbre de Secours et le Plan de Secours

Votre Service d'accueil téléphonique doit être disponible sans discontinuité, ni baisse de qualité de service. Pour cela : mettez en place des stratégies de secours. Vous pourrez ainsi à tout moment adapter votre accueil vocal.



#### ■ Créer 2 arbres de routage : 1 Nominal et 1 Secours

- Par défaut l'arbre Nominal est mis en œuvre
- En cas d'incident remplacer l'arbre Nominal par l'arbre de Secours

#### ■ Basculer de l'arbre Nominal vers l'arbre de Secours

- En cas d'incident de votre site : basculer de l'arbre Nominal vers l'arbre de Secours. (bascule unitaire ou en masse via plan de secours)

#### ■ Après résolution de l'incident retour vers l'arbre Nominal

- Une fois l'incident réglé revenir à l'arbre de routage nominal



**Parce que vous gérez plusieurs dizaines de N° Spéciaux : SFR a créé le Plan de secours**

Un plan de secours vous permet de « **basculer en masse** » un groupe d'arbres de routage vers le mode « Secours » ou revenir vers le mode « nominal »

# ZOOM SUR QUELQUES FONCTIONNALITÉS

## LES STATISTIQUES

### Suivre l'activité :

→ Le trafic : avec les Rapports Standards, → la qualité de votre accueil : avec les Rapports Experts ; → effectuer vos propres analyses avec les Ebills, les tickets bruts d'appels.

Rapport standard Mensuel / Hebdo
Rapport expert Quotidien
Rapport expert Hebdo / Mensuel
E-bill
Tickets bruts
Bordereaux reversement

Information disponible
Synthèse , Trafic jour, Trafic par destination, par origine + comparatif période précédente
<u>Trafic horaire</u> , durée appel, efficacité appelé, abandon appelant, MGIT, filtré service SFR
Durée appel, efficacité appelé, abandon appelant, MGIT, <u>appel présenté</u> , filtré service SFR
Liste de tous les appels efficaces (donnant lieu à facturation et / ou reversement) avec N° appelant tronqué ( 6 chiffres)
Liste de TOUS les appels (sans valorisation financière)
Détail des appels donnant lieu à reversement (avec valorisation financière)

# ZOOM SUR QUELQUES FONCTIONNALITÉS

## LES NUMÉROS

### Avec la nouvelle réglementation applicable au 1/10/2015 : gérez votre Numéro Spécial



- **Tarifs et MGIT :**
  - **Information sur le tarif S du N° 081x, 082x, 089x** → info (tarif appelant + le code tarif du N° ) chargée dans la base RSVA. Le tarif appelant du N° peut être modifié sur commande auprès de SFR.
  - **Infos sur le Message Gratuit d'Information Tarifaire** : possibilité pour le client de le personnaliser à partir de ce menu.  
Note : la fonctionnalité est déjà disponible.
  
- **Information usage du N° (typologie) et nom de l'éditeur du N° (enseigne) :**
  - Ces informations pourront être modifiées directement via l'extranet
  
- **Signalétique** : création de la vignette / logo du N° sur la base de la nouvelle signalétique via le générateur embarqué dans l'Extranet CC.
  
- **Filtrage -interdiction** : le client pourra filtrer / interdire les appels d'origine DOM / Cabine / international / Mobile pour ses Numéros via ce menu.



# 05

CONSERVER VOTRE  
NUMÉRO : LA  
PORTABILITÉ


# LA PORTABILITÉ

**VOUS AVEZ DÉJÀ UN N° SPÉCIAL CHEZ UN AUTRE OPÉRATEUR  
CE NUMÉRO EST CONNU DE VOS CONSOMMATEURS, CLIENTS ETC ...  
CE NUMÉRO EST PEUT-ÊTRE MNÉMOTECHNIQUE.**

Pour bénéficier :

- De meilleurs tarifs
  - Lors de la portabilité chez SFR, vos Numéros portés conservent gratuitement leur mnémonicité .
- De la richesse fonctionnelle de l'offre et l'Extranet Contact Center de SFR
- De l'évolutivité vers les autres de 'mini' centres de contacts : Pack et 4C

**Confier votre Numéro à SFR avec la portabilité.**

 Avec la nouvelle réglementation, vous devrez changer la communication visuelle de votre Numéro et la mettre en conformité avec la **nouvelle signalétique commune** à tous les opérateurs [ Il n'y a plus de notions de N° Vert / N° Azur ; N° Audiotel ...] : c.f. chapitre : 'Un N° Spécial pour communiquer'



# LA PORTABILITÉ

- Cette opération est simple et transparente grâce au mandat de portabilité signé par vous:
  - SFR prend en charge les relations techniques et contractuelles avec l'opérateur donneur (FT ou autre opérateur alternatif)
  - Vous choisissez la date et l'heure de la portabilité sur le réseau SFR : compter un délai minimum de 20 jours ouvrés.
  - Aucune interruption de service
- SFR est membre fondateur de l'APNF.
  - L'APNF a mis en place depuis 2012 une base de données de portabilité afin :
  - De fluidifier les échanges inter-opérateurs et ainsi réduire les délais de portage
  - D'améliorer la qualité de l'acheminement du trafic vers des numéros portés.



# 06

MIEUX CONNAITRE VOS  
CLIENTS ET SUIVRE LA  
PERFORMANCE DE VOTRE  
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

# LES STATISTIQUES / RAPPORTS

**Visualiser de manière synthétique** les principaux indicateurs dans les **rapports standards** :

- Volume d'appels, durée d'appels, origine d'appels, destination des appels

**Piloter la qualité de votre accueil** avec des indicateurs pertinents **sur lesquels vous pouvez agir dans les rapports experts.**

**Utilisez des niveaux de zoom** différents :

- Rapport Mensuel et hebdo : détail du trafic et des indicateurs par jour
- Rapport Quotidien : détail du trafic et des indicateurs par heure

**Effectuer vos propres analyses** :

- SFR vous fournit les informations brutes pouvant être retraitées par vous-même : e-bill, tickets bruts d'appels, bordereau de reversement ( au format csv).

# LES STATISTIQUES / RAPPORTS (SUITE)

## Eviter de traiter une masse énorme d'information

- SFR vous propose de grouper vos numéros par activité / par palier, selon votre choix via l'Extranet Contact Center

Différencier les rapports opérationnels et les rapports analytiques qui permettent d'effectuer des comparaisons avec les périodes précédentes.

Les rapports statistiques sont générés durant la nuit du jour J . Ils sont disponibles pour consultation dans l'Extranet Contact Center à partir de 9h30 le jour J+1.

- Les rapports mensuels du mois M sont donc disponibles le 1er du mois M+1 à 9h00
- Les rapports hebdomadaires de la semaine S sont donc disponibles le Lundi de la semaine S+1 à 9h00
- Les rapports quotidiens du jour J sont donc disponibles le jour J+1 à 9h00.

# DES NIVEAUX DE DÉTAIL EN ADÉQUATION AVEC VOS BESOINS

**Les rapports standards** : centrés sur les appels efficaces, pour une **première analyse de vos appels** ; divisés en 2 parties :

- **Le rapport opérationnel** : la volumétrie de vos appels en réception : le nombre d'appels totaux, le nombre d'appels efficaces, le nombre moyen d'appel par jour, le nombre moyen d'appel efficace par jour, la durée moyenne des appels efficaces : par semaine / par mois ;
- le pourcentage d'appels totaux versus appels efficaces, le pourcentage moyen d'appels efficaces /jour ..
- volumétries sur les origines d'appel : combien d'appel de quelle origine (par département) ? et sur les destinations des appels : combien d'appel vers quelle destination?
- **Le rapport comparatif** : des comparaisons de ces indicateurs volumétriques par rapport aux périodes précédentes.

**Les rapports experts** fournissent des informations pour permettre des **analyses précises sur les appels efficaces** ainsi que les différentes **causes des échecs d'appels**.

- Les rapports experts se déclinent **en 7 familles**

Vous pouvez également choisir la **fréquence des rapports** : jour / semaine / mois

# LES 7 FAMILLES DU RAPPORT EXPERT

Des indicateurs : pour repérer les améliorations de productivité et de réactivité ; pour une meilleure image



		Dispo	Fréquence	Tableau - Indicateur	Détails des paramètres
Rapport Expert	<p><b>Vous pouvez re-définir le tarif S de votre N° majoré :</b> Trop d'abandon appelant : Tarif S de votre N° majoré : trop cher ?</p>	Quotidien uniquement		Horaire	trafic/h; selon origine / destination
		Q, H, M		Durée appel	répartition des appels selon leur durée
		Q, H, M		Abandon appelant	abandon avant décroché pour tous les N° abandon avant décroché pour les N° sans MGIT
		Q, H, M		MGIT	abandon pendant MGIT abandon après MGIT et avant décroché zapping # MGIT
		Q, H, M		Efficacité appelé	rejet sur occupation rejet sur limiteur atteint rejet sur non-réponse
		Hebdo et Mensuel uniquement		Appel présenté	efficace temps moyen avant décroché appellant différent appellant différent ayant appelé > 1 fois, > 2 fois, > 3 fois appellant différent ayant appelé > 5 fois, > 10 fois
		Q, H, M		Filtré service SFR	Filtré sur code d'accès Filtré liste blanche / noire Filtré interdiction DOM / cabine / international

**Vous pouvez agir sur ces indicateurs en re-dimensionnant votre prise d'appel**

**Vous pouvez repérer les le nbre d'appelants différents, les addictions, les utilisations frauduleuses**

**Vous pouvez qualifier l'activité de vos agents en prise d'appel**



**07**

UN NUMÉRO SPÉCIAL  
POUR  
COMMUNIQUER

# LA COMMUNICATION DE VOTRE NUMÉRO SPÉCIAL PAR SFR

## ■ Des Numéros mnémotechniques:

- SFR vous propose des N° mnémotechniques dans toutes les familles de N° : Gratuit / Banalisé / Majoré.

## ■ SFR se charge gratuitement de la parution aux annuaires de votre Numéro Spécial

- Lesannuairistes avec lesquels SFR travaille : Pages Jaunes; Le Numéro; France Télécom; Télégate; Allo Bottin; Annuaire Universel; LSSI EUROPE LDT; PCCI; U-CORSU; GIBMEDIA; AMITEL
- Vous pouvez choisir des restrictions de parution : parution aux annuaires sans localisation ; parution aux annuaires anti-prospection; parution aux annuaires anti-recherche inversée; parution d'une marque aux annuaires
- Pour que la communication de votre Numéro soit conforme à la **nouvelle signalétique obligatoire à partir du 1/10/2015**, SFR mettra à votre disposition un générateur de logo de qualité HD





08

POUR CONCLURE

# L'ACCOMPAGNEMENT CLIENT

- Une force de vente spécialisée dans l'élaboration de solutions d'optimisation et de gestion des appels entrants.
  - Ces spécialistes interviennent en support de vos interlocuteurs commerciaux habituels afin de concevoir avec vous la meilleure solution pour gérer vos appels entrants et vos contacts; vous proposer des solutions à valeur ajoutée de centres de contacts virtuels telles que Pack ou 4C
  - Ces spécialistes sont soutenus par la Direction Services, Objects & Cloud qui a la charge du développement, de l'hébergement et de l'exploitation de la plate-forme de services centres d'appels, de cloud services et de solutions d'objets connectés.
- Le service Client à votre écoute :
  - Accessible 24/24h – 7/7j pour tout incident technique et demande administrative au 0811 907 907 .
  - Le traitement des demandes s'effectue du lundi au vendredi de 8h-19h



SIMPLICITE

▶ Concentrez-vous sur votre métier

# UNE SOLUTION MAÎTRISÉE

## PERFORMANCE

L'assurance de bénéficier des solutions les plus avancées

- ▶ > 2,5 Mds minutes sur le Réseau Intelligent SFR en 2014
- ▶ 195.000 Numéros Spéciaux actifs en 2014
- ▶ NOC 24/24

## ACCOMPAGNEMENT

L'assurance d'avoir les experts de SFR à vos côtés

- ▶ Près de 40 spécialistes de la Relation Client (ingénieurs d'affaires et consultants avant-vente)
- ▶ 600 chargés de clientèle
- ▶ Une équipe de support fonctionnel dédiée aux Solutions de Relation Client
- ▶ Equipe d'experts techniques dédiée

## ACCESSIBILITE

L'assurance de pouvoir vous focaliser sur votre métier

- ▶ Une solution hébergée disponible 24h/24
- ▶ Un accès simplifié via un extranet : vous devenez autonome
- ▶ Accessible depuis n'importe quel lieu géographique
- ▶ 100 personnes dédiées aux Opérations Techniques Relation Client

# LES NUMÉROS SPÉCIAUX CHEZ SFR



+ de 6000 clients entreprises

## Secteurs Finances

Axa, Direct Assurance, le groupe Banque Populaire, le groupe Crédit Agricole, BNP-Paribas, LCL, Crédit Mutuel, SPB Assurances, Natio, Marsh, Eurofil, Macsf, MGEN, la Banque de France, RCI Banque, Crédit CGI, CSF, Lyranetwork, TNS, AGF, April, Assurance 2000, BCP, Centre régional interbancaire...

## Secteur Public

Caisse Nationale d'Assurance Maladie, Pôle Emploi (ANPE), Mairie de Paris, Cabinet du Premier Ministre, Ministère de l'Economie et des Finance, Conseil Général 94, des mairies (Besançon, Courbevoie ...), des départements (13, ...); IPSOS; MétéoFrance;

## Secteurs Services

Canal +, Total, Electricité De France, Nestlé, Groupe Lucien Barrière; Paperec; Appius; DHL; Rentokil; Fujifilm;; Ortec; Lidl; autoroute ESTEREL ...

## Secteurs Industrie

Bosch, Nextira One, Veolia , General Electrics;

# QUELS BÉNÉFICES POUR VOUS ?

## POINTS FORTS

**Notoriété**

**Evolutivité**

**Pilotage**

**Optimisation**

## AVANTAGES CLIENTS

- ▶ Un N° Visible
- ▶ Facile à retenir

- ▶ Point d'entrée vers des solutions de gestion des appels entrants et de Gestion de la relation client

- ▶ Autonomie
- ▶ Maitrise
- ▶ Réactivité

- ▶ Pilotage fin de l'activité via un reporting détaillé , Suivi de votre activité
- ▶ Réduction des appels perdus, non répondus.
- ▶ Paramétrez, adaptez vous-mêmes vos stratégies de routages

# RAPPEL DES LOIS APPLIQUÉES AUX NUMÉROS SPÉCIAUX (I/III)

## LOI CHÂTEL ET LME ( LOI DE MODERNISATION L'ÉCONOMIE)

**LA LOI « CHATEL », PROMULGUÉE LE 3/01/ 2008 POUR UNE APPLICATION LE 1/06/2008 INTERDIT LES APPELS SURTAXÉS EN B TO C (DES ENTREPRISES AUX PARTICULIERS) SUR CERTAINS PÉRIMÈTRES :**

Pour les entreprises pratiquant la vente à distance hors services financiers; dans les domaines d'activités suivants :

- suivi de l'exécution de la commande
- exercice du droit de rétractation / annulation
- exercice de la garantie

Note : L'article 29 précise que les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande **ne supportent que les coûts de communication : c'est-à-dire des n° non surtaxés.**

# RAPPEL DES LOIS APPLIQUÉES AUX NUMÉROS SPÉCIAUX (II/III)

## **LOI CHÂTEL ET LME ( LOI DE MODERNISATION L'ÉCONOMIE)**

**LA « LME », PROMULGUÉE LE 4/08/2008 POUR UNE APPLICATION LE 1/01/2009 ÉTEND LE PÉRIMÈTRE D'INTERDICTION DES N° SURTAXÉS :**

**Extension à tous contrats B to C, pour tous secteurs d'activité**

Pour les domaines d'activités suivants :

- demande visant la bonne exécution du contrat
- traitement des réclamations

**L'ARCEP A DÉFINI EN 2008 LES NUMÉROS SUR-TAXÉS : TOUS LES 089X, LES 082X ET LES N° 810 / 811 DITS À COMM' LOCALE ET PRÉCONISAIT L'UTILISATION DE N° LIBRE APPEL OU DE N°09 POUR RESPECTER LA LOI CHÂTEL ET LME.**



**Avec la réglementation C+S applicable au 1/10/2015 : sont conformes à la loi Châtel et LME : les N° gratuits, les N° banalisés et les N° géo / 09**

# RAPPEL DES LOIS APPLIQUÉES AUX NUMÉROS SPÉCIAUX (III/III)

## **MESSAGE GRATUIT D'INFORMATION TARIFAIRE (MGIT)**

**DEPUIS 2011 : L'OBLIGATION EST FAITE D'ANNONCER LE PRIX DE L'APPEL QUE VA PAYER LE CONSOMMATEUR POUR TOUS LES N° 8AB SUR-TAXÉS VIA LE MESSAGE GRATUIT D'INFORMATION TARIFAIRE.**

Ce message doit être gratuit pour l'appelant et fournir l'information du prix de l'appel.

Il doit respecter les règles définies en 2010 – 2011 par l'ACSEL et la FFT.

- Les N° à usage B-to-B ou M-to-M peuvent être exemptés du MGIT.

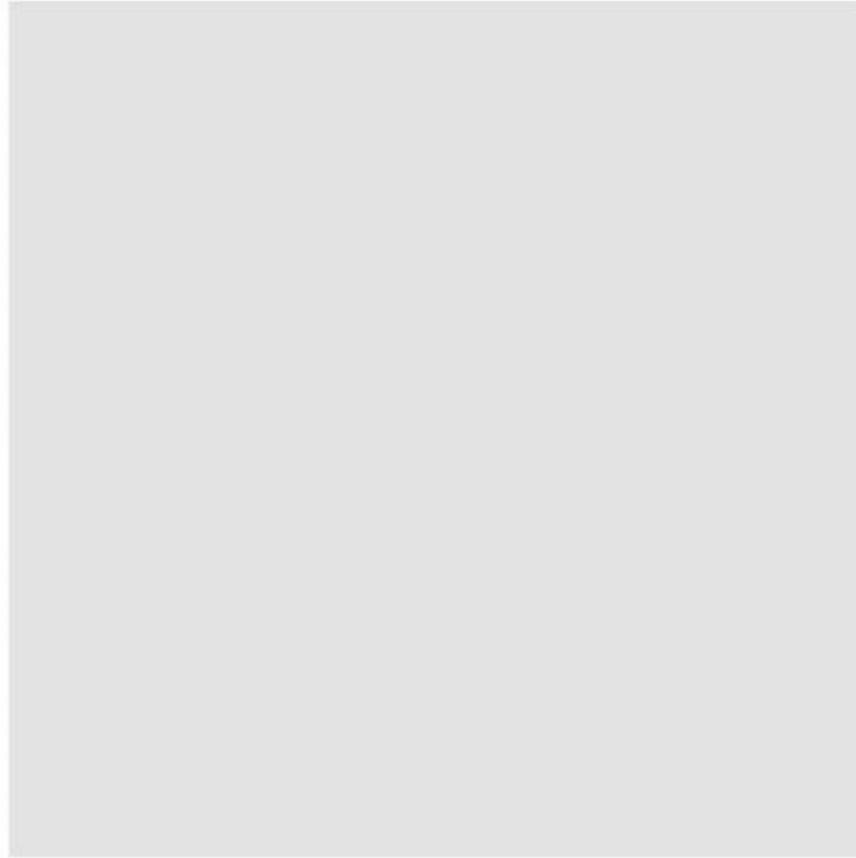
**Avec la réglementation C+S applicable au 1/10/2015 : l'obligation du MGIT s'applique à tous les N° majorés. Elle concerne l'information sur le prix du Service : S.**







**BUSINESS**  
Libérons l'énergie d'entreprendre





# 09

## ANNEXE 1 : LA RÉGLEMENTATION C+S EN QUELQUES SLIDES



## LA RÉFORME

AVANT



Des prix décomptés ou hors forfait

Des prix en fonction d'un appel fixe ou mobile

Des surtaxes multiples

APRES

Deux composantes dans le prix

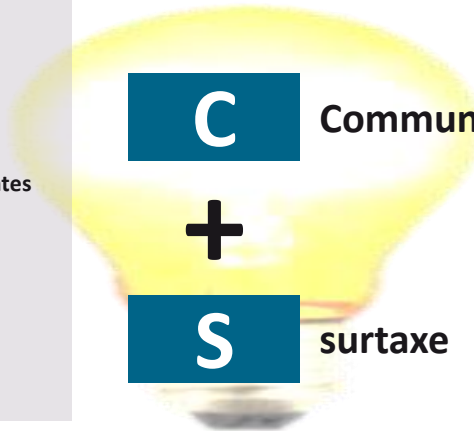
C

Communication

+

S

surtaxe



## OBJECTIFS DE LA RÉFORME

Une réforme pour redynamiser le marché avec  
Une nouvelle structure tarifaire

Pour Vous



+ de Souplesse

+ de Réactivité

+ de Choix

Pour les consommateurs



+ de Clarté

+ de Simplicité



## COMMENT CA MARCHE

### 3 familles de numéros



GRATUITS

$C = 0$   
+  
 $S = 0$

*Pour le consommateur*  
Appels = gratuits

BANALISES

$C = \text{Banalisé}$   
+  
 $S = 0$

*Pour le consommateur*  
Appels = prix d'une communication fixe

MAJORES

$C = \text{Banalisé}$   
+  
 $S > 0$

*Pour le consommateur*  
Appels = communication banalisés +  
surcote du service



## SIMPLIFICATION DE LA TARIFICATION

Une tarification plus  
clair

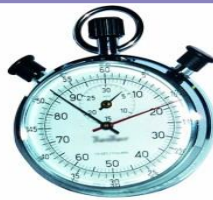
**C** + **S**

S : Tarifs à l'appel

S : Tarifs à la durée

~~S : Tarifs mixtes~~

Une meilleure  
lisibilité tarifaire



Facturation à la seconde dès la première  
seconde

- Abandon de la charge d'établissement d'appel
- Abandon du crédit temps
- Abandon de l'UT



Abandon de la tarification heure pleine / heure  
creuse



## VOS BÉNÉFICES

1=1

1 numéro

=

1 tarif

Souplesse dans la politique de tarification **pour nos clients**



Possibilité de modifier la tarification du service (S)

Ajustement du tarif en fonction de l'évolution du marché



40 paliers tarifaires(S)

Un large choix de tarif pour mieux correspondre à la valeur du service sur le marché



Des paliers pouvant aller à 0,80€ /min  
Ou 3€ l'appel

La possibilité de proposer des services à haute valeur

# LES BÉNÉFICES POUR LES CONSOMMATEURS



## Une annonce claire de la tarification

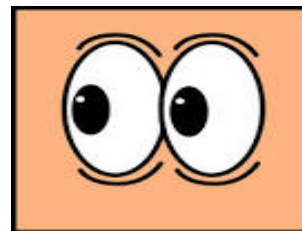


Identification sonore

Message gratuit d'information tarifaire

*Cet appel vous sera facturé le prix d'une communication banalisée plus 6 centimes la minute après le signal sonore*

**+ De clarté =  
+ de confiance  
=  
+ d'usage**



Identification visuel

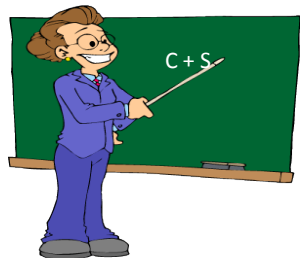
Affichage du C et du S

**0 825 123 456** Service 0,15 € / min  
+ prix appel



## NOTRE OBJECTIF :

### Informer



sur l'impact de la réforme sur le service que vous offrez à vos clients

### Accompagner



pour son service le tarif le plus adapté à son marché

### Choisir

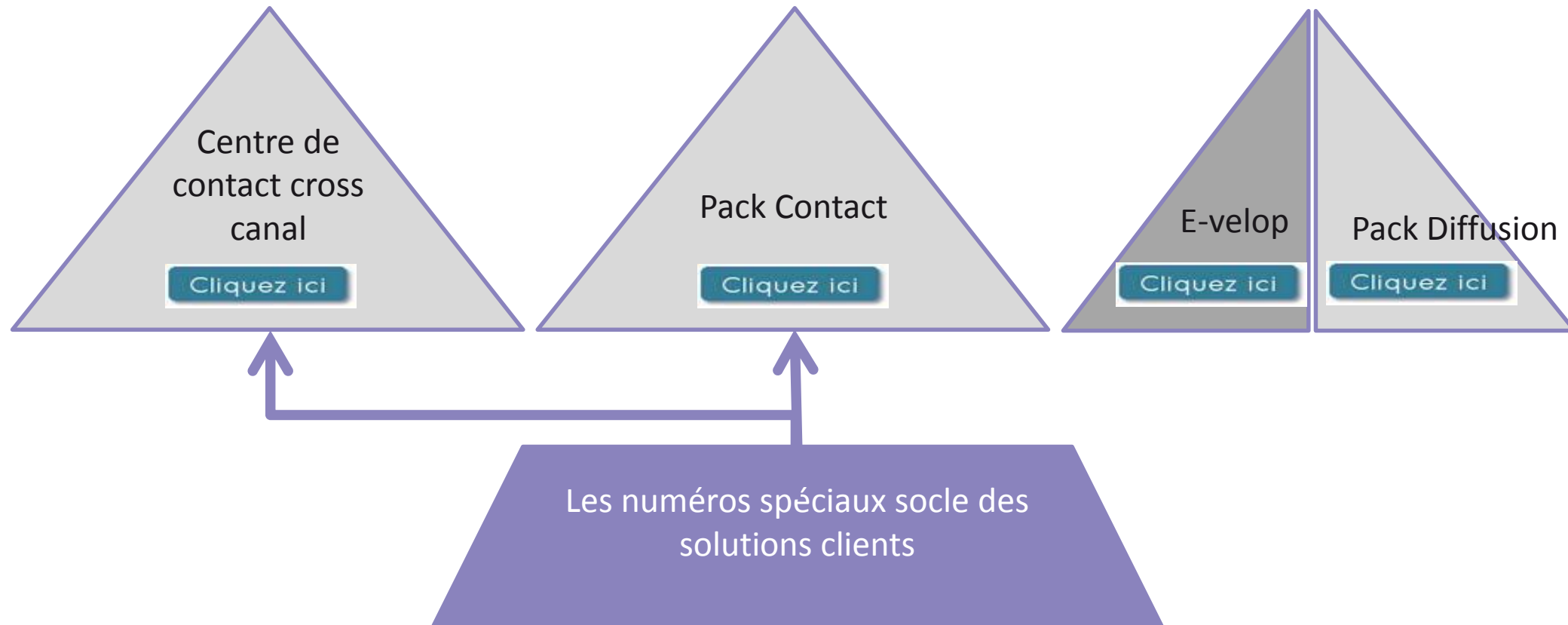


la migration du service vers la nouvelle structure tarifaire





# LES NUMÉROS SPÉCIAUX SOCLE DE VOTRE RELATION CLIENT



Pour vous



+ de Souplesse

+ de Réactivité

+ de Choix

Pour les consommateurs



+ de Clarté

+ de Simplicité

# 10

ANNEXE 2 : LES TARIFS  
APPLICABLES À PARTIR  
DU 1/10/2015

## Tarifs appelant applicables à partir du 1/10/ 2015

Tarif appelant depuis un fixe ou un mobile

Famille	Catégorie		
<b>Gratuit</b>	0800 à 0805 30xx- 31xx	Gratuit c = 0 + s = 0	
<b>Banalise</b>	0806 à 0809 32xx – 34xx- 36xx – 39xx	C = tarif banalisé (décompté du forfait) + s = 0	
<b>Majore</b>	<b>C = tarif banalisé (décompté du forfait) + s &gt;= 0</b>		
		<b>S : tarif à la durée €TTC /Mn</b>	<b>S : tarif à l'appel €TTC /Appel</b>
	081x 32xx – 34xx - 36xx – 39xx	0,05 ; 0,06 €TTC/mn	0,05 ; 0,08 ; 0,09 ; 0,10 ; 0,12 ; 0,15 €TTC/ appel
	082x 32xx – 34xx- 36xx – 39xx	0,05 ; 0,06 ; 0,09 ; 0,10 ; 0,12 ; 0,15 ; 0,18 ; 0,20 €TTC/mn	0,05 ; 0,08 ; 0,09 ; 0,10 ; 0,12 ; 0,15 ; 0,20 ; 0,30 ; 0,40 ; 0,50 €TTC/ appel
	089x 32xx – 34xx- 36xx – 39xx	0,05 ; 0,06 ; 0,09 ; 0,10 ; 0,12 ; 0,15 ; 0,18 ; 0,20 ; 0,25 ; 0,30 ; 0,35 ; 0,40 ; 0,45 ; 0,50 ; 0,60 ; 0,70 ; 0,80 €TTC/mn	0,05 ; 0,08 ; 0,09 ; 0,10 ; 0,12 ; 0,15 ; 0,20 ; 0,30 ; 0,40 ; 0,50 ; 0,60 ; 0,65 ; 0,79 ; 0,80 ; 0,90 ; 0,99 ; 1,00 ; 1,50 ; 1,99 ; 2,00 ; 2,50 ; 2,99 ; 3,00 €TTC/ appel