

Décret Jours/Horaires/Fréquence : vous n'avez plus le droit à l'erreur !

L'entrée en application du Décret Jours/Horaires/Fréquence (J/H/F) implique de réaliser un comptage précis, fiable et consolidé de chaque appel. Un défi technique et organisationnel pour lequel Manifone se positionne comme un tiers de confiance. Explications avec Thierry Schoone, Directeur du Développement Stratégique.

Nous y sommes ! Le Décret J/H/F est entré en application le 1^{er} Mars. Désormais, le démarchage téléphonique n'est plus autorisé que du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 20h. Mais ce décret recèle une autre mesure encore plus impactante. En effet, un consommateur ne peut plus être sollicité par téléphone plus de 4 fois sur une période de 30 jours calendaires. « Cette réglementation inédite impose de nouvelles réalités aux centres d'appels qui ne peuvent plus se permettre de gâcher la moindre tentative d'appel avec un prospect ou un client », précise Thierry Schoone, Directeur du Développement Stratégique pour Manifone. Il s'agit de gérer efficacement ces 4 appels et de garantir au mieux que le consommateur sera placé dans les meilleures conditions pour être réceptif à l'interaction... C'est la nouvelle équation définie par le Décret J/H/F. « Il faut tout mettre en œuvre pour maximiser les chances que l'appel soit utile. Notre service de mise en relation instantanée est l'une des réponses à cette ambition devenue primordiale : ne jamais gaspiller une tentative d'appel en garantissant une joignabilité optimale, déjà prouvée sur le marché, tout en assurant une mise en relation dans les meilleures conditions », explique Thierry Schoone. C'est pourquoi Manifone propose une technologie qui permet d'éliminer le blanc si agaçant que vivent les prospects au décroché et

qui leur signale à coup sûr un appel non seulement non sollicité mais en plus si peu respectueux car il n'y a personne au bout du fil ! « L'élimination de ce blanc entraîne une augmentation immédiate de l'ordre de 20 % des appels argumentés. Nous permettons ainsi d'optimiser le potentiel de transformation des fichiers appelés par nos clients », explicite Thierry Schoone.

Partenaire d'une transformation majeure ...

L'autre enjeu majeur pour les Centres de Contacts, c'est donc la nécessité dorénavant de comptabiliser avec précision le nombre d'appels réalisés vers un consommateur. En tant qu'opérateur, Manifone est en mesure d'assurer un décompte de chaque appel, afin de garantir le respect de la réglementation. « Il ne s'agit pas seulement d'éviter les sanctions applicables en cas d'abus ou d'erreurs » confie Thierry Schoone, « mais bien d'éviter de dégrader durablement l'image des marques qui sollicitent les consommateurs ». Un double enjeu auquel les Donneurs d'ordres sont particulièrement sensibles et qui pourrait bien avoir une incidence sur leurs relations avec les acteurs de la Télévente. La mise en place de compteurs d'appels fiables s'impose dès lors comme une nécessité. « Les grands acteurs sont déjà dotés d'outils qu'ils ont reparamétrés en interne, mais ceux-ci doivent encore passer l'épreuve du feu », souligne



Thierry Schoone,
Directeur du
Développement
Stratégique

Thierry Schoone, « et nous sommes là pour leur permettre d'assurer un zéro défaut sur ce sujet devenu crucial ».

Manifone : un rôle de tiers de confiance

En effet, Manifone a développé une nouvelle interface qui permet, pour les campagnes concernées par le décret J/H/F, de définir un nombre d'appels sur une période donnée. Lorsque pour un numéro de téléphone, le nombre de sollicitations est atteint, il n'est plus possible de le composer. « Nous sommes opérateur, il ne peut donc pas y avoir de trous dans la raquette ! » déclare Thierry Schoone. Une caractéristique déterminante lorsque l'on sait la difficulté à gérer du multi plateformes, multi-pays mais aussi que les fichiers d'appels sont parfois répartis entre différents prestataires ou différents services d'une même organisation. « Manifone se positionne ainsi en tiers de confiance, dans l'intérêt des Centres de Contacts et de leurs Donneurs d'ordres, garant non seulement du respect de la réglementation mais aussi du respect du consommateur. In fine, nous souhaitons agir, comme nous l'avons toujours défendu, au service de la préservation d'un démarchage éthique et responsable ! » conclut Thierry Schoone.

