

## 3GSM: existe-il une demande pour les systèmes CRM en libre-service ?

**Barcelone**– Les expériences mises en place dans d'autres secteurs de l'économie tendent à montrer cependant que la cause est entendue. Amazon et Easyjet en sont deux des meilleurs exemples: l'adoption par les utilisateurs est bien réelle. De plus, une enquête très récente du Gartner Group réalisée au niveau européen montre que 2/3 des utilisateurs de téléphones portables préfèrent (ou préféreraient s'ils l'avaient) le système libre-service au traditionnel Centre d'Appels. La proportion monte même à 75% pour la tranche des 18/29 ans. Leader dans ce domaine, l'éditeur franco-américain Netonomy fait sienne cette statistique. Selon son directeur marketing Andy Holcombe, « *il ne faut pas que l'opérateur ait à forcer son client à communiquer avec lui* », sous peine de risquer de le perdre... Le CSS (*Customer Self-Service*) peut intervenir dans le cycle complet de la relation entre un opérateur et son client: \* pour acheter son téléphone et souscrire à son abonnement et aux services de contenu (le système sert alors de guide comparatif, comme chez Bouygues Telecom) \* pour gérer son compte (le système lui propose des nouveaux contenus, lui permet l'activation de sa messagerie vocale, et l'assiste dans le signalement et le suivi des problèmes) \* pour visualiser et analyser sa facture (et pour trouver le moyen d'en réduire le montant), pour la rendre plus lisible (en remplaçant les numéros par les noms), et pour vérifier l'état des consommations par rapport au montant du forfait. Tel opérateur peut opposer à ce système le propre logiciel de suivi qu'il aura lui-même développé en interne. C'est alors quand les coûts de maintenance de tels systèmes se révéleront prohibitifs que les suites logicielles du marché comme celle de Netonomy n'auront pas de peine à s'imposer. La généralisation de l'utilisation des systèmes en libre-service devrait rendre les utilisateurs et les opérateurs plus heureux: \* les premiers y gagnant en qualité de service \* les seconds y trouvant un moyen de fidélisation de leurs clients, et une source d'économies... Rendez-vous l'an prochain au salon 3GSM pour mesurer le taux d'adoption de tels systèmes (ce taux est déjà de 1/3 des interventions chez Bouygues Telecom). Toutes les infos sur le 3GSM: lisez notre dossier