

CRM : Orange Business Services pousse le Numéro Cristal

Depuis l'application de la loi Chatel, les services téléphoniques de relation client, de réclamation, de support sont mieux encadrés, notamment au niveau des tarifs. De son côté, la loi de Modernisation de l'Economie interdit l'utilisation de numéros surtaxés pour les communications liées à la bonne exécution des contrats et des réclamations. Bref, le nouveau contexte réglementaire peut devenir un casse-tête pour les entreprises dépendantes de leurs centres d'appels.

Les opérateurs, qui ont longtemps bien profité de la manne des numéros surtaxés, sont aujourd'hui bien obligés de trouver des solutions alternatives. Lors du salon SECA 2009 (relation client), Orange Business Services a ainsi présenté à nouveau une offre qui pourrait trouver écho, le numéro Cristal.

Ce numéro court en 09 « *répond aux nouvelles dispositions réglementaires en faveur des consommateurs* » affirme la filiale Entreprises de l'opérateur historique. Il s'agit concrètement d'un numéro non surtaxé, « *son prix est celui défini par l'opérateur téléphonique du client à l'origine de l'appel* », poursuit Orange Business Services.

L'opérateur promet un niveau de service identique aux autres numéros de la relation client. Il permet de distribuer les appels sur plusieurs sites, de les répartir selon les horaires et les disponibilités des équipes, d'être calqué sur l'organisation de l'entreprise. Il donne la possibilité de gérer en temps réel les modifications de numéros de réception et de lancer des observations de trafic.

Facilement identifiable grâce à un logo, ce numéro pourrait à terme devenir un standard comme les numéros Verts, Azur, Indigo. A suivre.

[A lire : L'automatisation des centres d'appels peut-elle améliorer le CRM ?](#)

[A lire : notre dossier spécial CRM, 15 pages pour faire le tour de la question](#)