

HOTLINE FREE, BONJOUR...

Un mois après avoir visité une salle de dégroupage avec une équipe de techniciens Free (**Newsletter n°14**), l'**ADUF** a rendez-vous dans les locaux de **Centrapel** à Paris. Cette société, filiale d'**Iliad**, et experte en relation client, a tout le support téléphonique de **Free** en charge.

Tout au long de notre visite, nous avons rencontré de jeunes gens passionnés, pointus et disponibles...



Angélique, *Président de Centrapel.*

Gère un effectif de 530 personnes. Sa force ? La polyvalence : PABX, technique, gestion du personnel, mise en place de projets jusqu'au bobo des uns et des autres... une vraie femme Barbara Gould... et dire qu'elle n'a pas encore 30 ans !!!

Fatim, *Responsable des Ressources Humaines.*

Perrine, *Directrice des Ressources Humaines.*

(de gauche à droite)

Vous êtes au minimum un Bac +2, êtes motivés, dynamique, assidu et ponctuel ? Et bien ça ne suffira pas pour prétendre à un poste de hotliner chez Free. Si votre candidature est retenue, ces demoiselles vous tortureront avec un test drastique. Vos connaissances en informatique seront soumises à dure épreuve. Au fait, quel est le port le plus souvent utilisé par un serveur SMTP ?



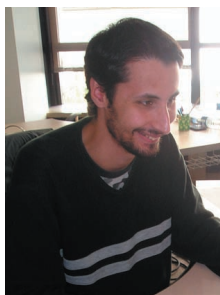
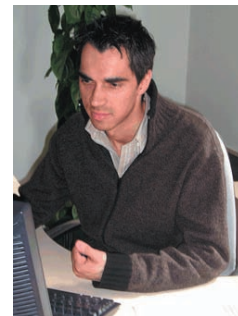
Alexandre, *Développeur informatique.*

Surnommé «l'homme qui travaillait sans souris», il est notamment à l'origine de la mise en place du **système d'historisation des appels**. Ainsi, lorsque vous appelez la hotline, le téléconseiller a tous les outils et informations nécessaires au traitement de votre dossier :

- Date d'inscription / résiliation
- Nature de la ligne : IP/ADSL (512 - 1024 Mbits/s) ou dégroupée
- Date de migration vers le dégroupage
- Caractéristiques de la ligne (débit, qualité, distance du NRA...)
- Modem installé : Freebox ou Sagem
- Configuration informatique (PC, Mac, système d'exploitation...)
- Historique des appels à la hotline (pour chaque appel, le téléconseiller laissera un commentaire dans la base d'information indiquant l'objet de son intervention à distance, de sorte que, si le Freenaute rappelle ultérieurement, on saura exactement ce qui a été fait précédemment sur sa configuration)
- Adresse IP
- Position sur la carte du DSLAM
- N° de série Freebox
- N° de téléphone Freebox
- Rapports d'activité France Télécom (commande de ligne, GAMOT...)
- Date et heure de la première / dernière synchronisation
- Comptes e-mail principal, secondaire(s) et pages perso rattachées
- Suivi des envois de modems (Freebox et Sagem) par Colissimo
- Liste des factures émises et prélèvements bancaires effectués

Franck, Responsable «*Observe*».

C'est un des garants de la qualité des prestations des téléconseillers. Son rôle est d'écouter leurs interventions téléphoniques. Suivant des critères de compétence, de communication et de rapidité, il note régulièrement chaque hotliner. **1000 écoutes** sont ainsi réalisées chaque mois. Et cette évaluation n'est pas anodine puisqu'elle est source d'une prime qui constitue une part importante de la rémunération des hotliners. Franck définit par ailleurs des axes d'amélioration et organise des débriefing suite aux écoutes avec les personnes concernées. Ainsi, cela permet de détecter les problèmes que rencontrent les collaborateurs niveau 1, afin d'organiser des soutiens ponctuels (formation Mac, réseau, relation client etc...)



Boualem, Technicien informatique Niveau II.

Dîtes-lui «Démarrer», il vous répond «Pomme». Dîtes-lui «XP», il vous répond «OS X».

Vous l'aurez compris, lorsqu'un hotliner a besoin d'un **support Macintosh**, c'est le dernier rempart contre les configurations Imac et autres G5 récalcitrantes.



	CW	OCW	ACD	ACW	AUX
SCU	0	01:00	2	0	3
HOTLINE	50	2:59	92	0	3
26/04/2004 CENTRAPEL 10:52:07					



La hotline Free, c'est **600 téléconseillers** (dont 30% d'ingénieurs en informatique) qui travaillent sur 2 plateaux de réception d'appels d'une superficie totale de **1600 m²**.

«Le second plateau inauguré en février dernier (ci-dessus) et le plan de recrutement de 200 hotliners supplémentaires ont permis de faire baisser les délais d'attente de manière significative» assure Angélique Berge, directrice de la hotline. A 10h52 ce matin, heure où nous sommes allés visiter les locaux de la hotline, le tableau d'affichage (ci-dessus) indiquait un délai d'attente de 2 minutes 59 secondes.

L'ADUF tient à remercier toutes les personnes qui ont participé à l'édition de cette newsletter ainsi que le personnel des services «Cellule Freebox», Courrier, Mail et Abuse que nous présenterons dans nos prochaines éditions. A suivre...