



Spécial

TECHNICAL MYSTERY CONTACT CHALLENGE 2008

Depuis 2002, Teleperformance Technical Help France propose son « Benchmark Efficacité » : Le Technical Mystery Contact Challenge, que l'on pourrait traduire en français par Le Challenge Technique du Contact Mystère. Un baromètre mesurant l'efficacité de l'assistance technique des sociétés High-Tech via des «contacts mystères».

En 2006 déjà (cf. **édition du 10 octobre 2006**), Free avait été élu première hotline téléphonique en France, avec un taux d'efficacité global évalué à 77% contre une moyenne des FAI à 67%. L'assistance par mail restait le talon d'Achille de Free et se situait tout juste dans la moyenne (9ème place) avec 41% d'efficacité.

Côté assistance Web, la filiale d'Iliad assurait un taux d'efficacité global de 81% (2ème place), notamment grâce à ses FAQs bien fournies et à son Chat avec les techniciens mis en place cette année-là.

Dans l'édition 2007, Free était classé numéro 2 dans le panel des FAI avec un taux de performance de 71% et une moyenne du panel de 64%. Sur le média Web, l'assistance de Free se place en tête du classement avec un taux d'efficacité de 94% pour une moyenne du panel Fournisseur d'Accès Internet atteignant 76%.

4086 contacts mystères ont été réalisés via les médias téléphone (2928 contacts), e-mail (666 courriels) et assistance en ligne (492 évaluations), pendant près d'un mois et demi entre juin et juillet 2008.

C'est donc un total de 123 sociétés réparties sur 13 secteurs d'activités qui ont été benchmarkées sur plus de 50 critères d'évaluation (analyse de la qualité d'accueil, de conseil et d'expertise technique).



Angélique Berge, Directrice de la Relation Abonné Free, PDG de Centrapel et Total Call, accompagnée de l'attaché de presse d'Iliad/Free, du Responsable Relation Utilisateur et de la Responsable du Service Qualité de Centrapel, nous a convié, Dominique de Freenews, Lorenzo d'Univers Freebox et moi-même, à la remise des prix l'édition 2008 du TMCC.

Le rendez-vous est pris au magnifique Espace Charles Louis Havas à Neuilly-sur-Seine. Une bonne cinquantaine de spécialistes et de responsables de l'Assistance Technique des sociétés nominées sont présents...

Après une présentation de Téléperformance, leader mondial du centre d'appels, la méthodologie utilisée nous est expliquée, et les différents panels sont détaillés.

Parmi ceux ci, la Mobilité, la Bureautique, les Loisirs et les Services (qui comprend entre autres les Fournisseurs d'Accès à Internet, catégorie dans laquelle Free est nommé, espérons que la société le sera aussi un jour dans celle des Services de Téléphonie Mobile ;-))

En attendant notre tour, les entreprises High Tech récompensées viennent une à une chercher leur prix, nous avons toujours le droit à de jolis discours... La palme sans doute à Sony, qui fut le seul à remporter un sésame dans trois catégories différentes !

Vient la catégorie attendue, avec la présentation des nominés... Alice, DartyBox, Free, Neuf Cegetel, Numericable, Orange, Télé2 et SFR, tous les grands FAI sont présents. Avec les nombreuses fusions et acquisitions réalisées cette année, nul doute qu'il y aura trois voir quatre FAI en moins... (mais un en plus avec Bouygues Telecom)



Globalement, l'Assistance Technique des FAI a bien progressé. Elle arrive quatrième parmi les 13 secteurs benchmarkés. Le taux d'efficacité moyen est de 67,28%, en progression d'environ quatre points par rapport à l'année dernière. And the winner is...



Après la deuxième place les deux années précédentes, Free arrive cette année sur la première marche du podium et affiche un taux de satisfaction de 76,52%, avec une progression de presque 5,5 points en un an.

Sur le média téléphone, Free enregistre ainsi les meilleures performances sur les critères «solution» et «fiabilisation de l'appel», et se place 2ème sur la «personnalisation de l'appel» et la «qualité de la prise en charge».

Sur le média mail, Free est le meilleur sur les items «accessibilité», «forme du courriel», «courtoisie/politesse», «syntaxe», «compréhension du problème», «réponse au premier contact» et «solutions multiples».

Le média Web Free obtient 100 % de performance en termes d'«accessibilité». L'«interactivité» du site Web de Free enregistre par ailleurs un résultat de 90 % de performance contre 46,88 % pour la moyenne du panel.

Free progresse en outre au classement général et passe de la 15e place en 2007 (sur un total de 126 entreprises) à la 4e place sur les 123 sociétés benchmarkées en 2008, tous médias et panels confondus.

Angélique Berge a tenu «à remercier l'ensemble des équipes Free pour le travail fourni et l'énergie déployée. Elle a aussi «salué l'implication de chaque conseiller, technicien, responsable et collaborateur : cette récompense, qui témoigne de l'importance des progrès accomplis, revient à chacun d'entre vous». Une récompense qui vient à point nommé confirmer les efforts effectués par Free en terme d'Assistance Technique...

Rendez-vous en 2009 pour un nouveau challenge ;-)

