

Free

ASSISTANCE NUMBER ONE

Le magazine L'Entreprise vient de réaliser un comparatif des services d'assistance de près de 200 entreprises ! Ce banc d'essai les a testées sur les mois de mars et avril 2009. Les divers services d'assistance ont été contactés par un client mystère insatisfait, deux fois par téléphone et deux fois par Internet (mail ou chat).

Pour le téléphone, ont été notés sur 20, l'aboutissement de l'appel, la rapidité de l'accueil, les conditions de l'échange et les actions de fidélisation engagées.

Pour l'écrit, ont été jugés, le délai de réponse, le contenu du mail, la présentation et les actions de fidélisation.

Et même si Free se place en 62ème position, il est agréable de constater que cette 62ème place parmi les 200 entreprises de tout secteur confondu, avec la note de 14,15 sur 20, est également synonyme de première place en ce qui concerne le secteur des télécommunications. Dans le même secteur, Orange obtient la deuxième place, Bouygues Télécom la troisième, SFR la quatrième et enfin Alice ferme la marche.

Sources : <http://www.universfreebox.com/article8520.html>

Internet

MULTIRÉCIDIVISTE ? YES SIR !

Dans l'affaire qui oppose l'opérateur historique à ses concurrents concernant la chaîne Orange Sport, l'Autorité de la Concurrence doit rendre son avis la semaine prochaine. L'AFP qui en profite pour présenter rapidement le gendarme de la concurrence, revient sur les plus grosses amendes infligés...

Rappelez-vous d'une certaine menace de l'opérateur historique (cf. **édition du 23 mars**). En début d'année, Xavier Niel qualifiait Orange de «délinquant multirécidiviste» et celui-ci annonçait alors dans la foulée qu'il allait porter plainte... Une plainte que l'on attend toujours... Mais une plainte qui finalement n'arrivera peut-être jamais...

Surtout quand on voit que dans le palmarès des dix plus grosses amendes, Orange est trois fois présent ! Novembre 2005, il est condamné à 80 millions d'euros pour abus de position dominante.

Novembre 2005 toujours, amende record de 256 millions d'euros pour entente illicite avec Bouygues Télécom et SFR. Et enfin en octobre 2007, pour un nouvel abus de position dominante et une amende de 45 millions d'euros. Des amendes pour un total de presque 400 millions d'euros... Pas mal !

Sources : **AFP**



Insolite

ORANGE SAUVAGE

Sorti il y a plusieurs semaines, le site d'écoute de musique conçu par Orange, Wormee, déclarait la guerre au déjà bien installé Deezer. Une guerre qui aujourd'hui s'annonce très sauvage. Dernier exemple en date, une campagne de publicité pour Wormee qui frôle l'illégalité.

Même si on ne sait si un accord a été signé avec la régie publicitaire de la RATP, il semblerait qu'Orange affiche des publicités pour son site un peu partout dans la capitale. Directement collés sur les abris-bus, de manière anarchique dans le métro ou encore sur les petits paniers des Vélib's, les auto-collants sont partout. Et il y a même des pochoirs juste devant le siège de Deezer (en illustration). Quelle provoc' !

Et si aucun accord n'a été signé, Orange devra sûrement payer de lourdes amendes, voire même payer les frais de nettoyage ! Des frais au final moins onéreux qu'une campagne en bonne et due forme ? Pas sûr...

Source : <http://www.journaldugeek.com/2009/07/03/wormee-fait-dans-laffichage-sauvage/>

Le plugin qui déchire du vendredi

LA PUB EST UN ART OU L'ART EST UNE PUB ?

Pardon pour les utilisateurs d'Internet Explorer ou de Google Chrome, le site plugin qui déchire du vendredi s'adresse aux utilisateurs de Firefox. S'il n'est plus très utile de présenter le célèbre module «AdBlock Plus» qui éliminera la plupart des publicités présentes sur les sites que vous visitez, vous avez sans doute remarqué que le module laissait parfois passer certaines bannières...



En couplant Adblock Plus avec le module **Add-Art**, vous obtiendrez une arme redoutable contre les bannières. Le principe d'Add-Art est de remplacer les publicités par des bannières d'artistes. Et la navigation devient de suite plus agréable... Vous pourrez même proposer vos propres créations !

C'est par ici : <https://addons.mozilla.org/fr/firefox/addon/6846>.