

Free

## «AB PRODUCTIONS»



Notre Présidente d'honneur a récemment été choisi par le magazine «en-contact» pour son «Entretien du mois». Dédié aux professionnels des centres de contacts et de la relation client, le bimestriel a donc eu la chance de rencontrer Angélique Berge, Directrice de la Relation abonnés du groupe Iliad et également PDG de Centrapel, filiale du groupe gérant l'assistance aux abonnés Free, Alice et plus tard Free Mobile.

A travers une longue interview, notre Présidente a répondu sans tabou à la dizaine de questions posées. Parmi les annonces concrètes, nous pouvons retenir plusieurs points. D'abord concernant les centres d'appels d'Alice, Angélique Berge confirme qu'ils seront conservés et même développés. Les recrutements sont mêmes toujours d'actualité sur l'ensemble des sites (à Bordeaux, Marseille et Paris).

Quant aux critiques parfois émises envers l'assistance, la Directrice de la Relation abonnés insiste sur les efforts et les améliorations mises en place. L'élargissement de l'ATP, la certification NF Service, ou des plaintes déposées à la DGCCRF en diminution de 21M% sur un an, font partie des exemples «révélateurs de l'amélioration de la qualité de la Relation Abonnés de Free».

Enfin, est annoncé la création prochaine d'un nouveau centre d'appels en France en vue du lancement de Free Mobile d'ici 2012. Point de précision sur sa localisation mais sa taille, devrait être assez conséquente et pourra accueillir entre 500 et 600 personnes. A suivre...

Source : *en-contact* n°54

Free

## L'ANNONCE DE NSN AU MWC

Free Mobile vient de choisir l'équipementier qui construira la majorité de son réseau. Il s'agit de Nokia Siemens Network, qui a annoncé aujourd'hui lors du Mobile World Congress, le début de «négociations exclusives».

Le directeur général, Rajeev Suri s'est dit «très fier» de ce rapprochement avec un «client innovant» jouant la carte d'un réseau complètement «tout-IP».

La vidéo de la conférence est disponible en streaming ici (choisir «Rajeev Suri - CEO», entre 00:05:05 et 00:06:00) : <http://www.nokiasiemensnetworks.com/events/mobile-world-congress-2010/webcasts>.

Ou en téléchargement direct à cette adresse (MP4 - 128Mo) :

[http://www.thomson-webcast.net/uk/portals/download.mp4?portal\\_id=1dbff5dfa5b21fbc425cc1627aacd10&presentation\\_id=bb9a0e8ed510b743e91e5126d8693547&video\\_id=733574963b9c7048d5e750c336abdf8f](http://www.thomson-webcast.net/uk/portals/download.mp4?portal_id=1dbff5dfa5b21fbc425cc1627aacd10&presentation_id=bb9a0e8ed510b743e91e5126d8693547&video_id=733574963b9c7048d5e750c336abdf8f).

Et selon le quotidien La Tribune, Alcatel-Lucent aurait également obtenu une partie du contrat, mais apparemment bien plus minime que celle remportée par NSN... Selon les spécialistes, la valeur totale du contrat tournerait autour de 200 millions d'euros. Une jolie victoire pour l'équipementier finlandais...

Source : <http://www.mobilebusinessbriefing.com/article/nsn-chose-as-iliad-s-3g-supplier-in-france>



Free

## V4+ ?

Selon plusieurs constatations, les nouveaux abonnés en zones non-dégroupées recevraient depuis peu des colis de Freebox légèrement plus volumineux. Et pour cause, les Freebox V4 seraient actuellement envoyées accompagnées d'une carte Wi-Fi au format PCMCIA. Le Wi-Fi ne serait donc plus en option pour ces nouveaux abonnés, qui feront donc au passage une petite économie :-)