



Communiqué de Presse 09/01/2008

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

LA RELATION CLIENT DE DEMAIN ACTICALL expérimente la nouvelle génération des canaux d'interaction clients, le Point Visio Public d'Orange

Une première dans la relation client externalisée. Le site Acticall de Tarbes expérimente un outil de visiophonie conçu par France Telecom, le Point Visio-public, qui permet aux chargés de clientèle de voir leur interlocuteur et réciproquement.

France Telecom a installé dans l'agence postale d'Andernos-Les-Bains une boutique virtuelle qui se matérialise par une borne de mise en relation audiovisuelle dotée d'un écran tactile, d'un scanner, d'une caméra, et d'une imprimante.

Cet outil, totalement novateur, permet aujourd'hui aux habitants d'Andernos-Les-Bains d'accéder aux services Orange sans avoir à se déplacer en agence. Les usagers peuvent voir leur conseiller du centre de relation clients Orange comme s'ils se trouvaient face à lui, et effectuer ainsi les mêmes démarches qu'en boutique sur le périmètre global des services Orange, fixe, mobile, accès Internet, et service après-vente.

Acticall se lance dans la visiophonie

En tant que centre de la relation clients d'Orange, le site Acticall de Tarbes participe en direct à l'expérimentation de la borne visio. Pour l'instant, quatre Télé-conseillers se relaient pour répondre aux démarches clients émanant de l'agence postale du Mauret, station balnéaire des Landes.



Très simple d'utilisation, le Point Visio Public est un outil efficace, accessible à tous. Une simple pression suffit à activer la borne et le conseiller prend automatiquement le contrôle pour guider l'utilisateur.

Grâce à une visiophonie intégrée, la borne est capable de restituer la présence des interlocuteurs de manière très réaliste, avec une grande qualité d'image et de son.

Cet outil d'intermédiation utilise le logiciel de visiophonie « e-conf » particulièrement efficace et reconnu pour sa qualité d'image et de son numérique. Les bornes sont ainsi reliées les unes aux autres grâce à une connexion Internet sur-mesure.

Si elle n'a pas nécessité d'installation technique complexe, l'utilisation de ce nouveau canal d'interaction clients a requis une initiation des formateurs Acticall.

Dix jours après l'inauguration du Point Visio Public, les premiers retours sont plutôt positifs. Acticall se prépare néanmoins à une croissance des appels dès l'ouverture de la pleine saison, qui attire chaque année de nombreux visiteurs dans la région.

Une référence européenne de la technologie moderne

Le Point Visio Public a reçu le premier prix des « Broadband Award 2007 » de la Commission Européenne, qui récompense les initiatives illustrant l'Europe numérique de demain et les technologies pouvant constituer un puissant moteur de désenclavement et de développement économique et social.

Sur les 163 projets soumis au jury, le point Visio Public est lauréat 1^{er} Prix de la direction générale de la modernisation de l'Etat Catégorie « faciliter les démarches administratives ».

Acticall fait ainsi parti des précurseurs de la relation client en visiophonie. L'objectif à moyen et long terme reste la généralisation du processus et le déploiement, d'ici 2008, de 90 bornes supplémentaires.



**Communiqué de Presse
09/01/2008**

**Contacts :
Hélène BURY**

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 74 M€ de chiffre d'affaires en 2007 et 2 300 salariés répartis sur 9 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Les Editions Atlas, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service « Centre de Relation Client » - NF 345 et Label de Responsabilité Sociale.

Pour plus d'informations : www.acticall.com