



«La proposition de Telenet nous permet d'économiser 25 % sur nos frais de téléphonie.»

Michiel Van Wambeke, Architecte d'infrastructure



Le défi

- > Accessibilité téléphonique aisée pour les clients
- > Maîtrise des coûts



La solution

- > Numéros de service



Les avantages

- > Économie des coûts de 25 %
- > Facilement extensible avec des numéros supplémentaires
- > Portail web pour la gestion des numéros de téléphone

Essent.be fait des économies considérables sur les numéros de service

Essent.be fournit du gaz et de l'électricité en Flandre et en Wallonie. Son slogan « Notre énergie. Une source de plaisir » vaut désormais pour près de 600 000 clients, qui s'adressent à l'entreprise pour des questions ou des remarques. « Notre défi consiste à rester parfaitement joignables, tout en gardant la maîtrise de nos coûts », explique Michiel Van Wambeke, architecte d'infrastructure.

Essent.be fait partie, au même titre que son homologue néerlandais Essent Nederland, de RWE, groupe international figurant au top 5 des entreprises d'énergie européennes. « Avec nos 600 000 clients, nous nous positionnons dans le top 4 des fournisseurs belges d'énergie », précise d'emblée Michiel.

« Cela implique que nous devons être facilement joignables. Nos call centers jouent, à cet égard, un rôle essentiel. Ils sont à la disposition des clients et des consommateurs qui ont des remarques ou des questions, de 8 h à 19 h. »

Une large gamme de numéros de service

Les call centers de RWE sont répartis à travers toute l'Europe. « Les call centers belges sont joignables via une série de numéros 0800 et 078 », explique Michiel. « Nous utilisons principalement les numéros 0800 pour les actions de marketing.

Nous entendons, en effet, assumer l'ensemble des frais et nous choisissons dès lors des numéros parfaitement accessibles. Appeler un numéro gratuit 0800 est beaucoup plus naturel que n'importe quel autre numéro, ce qui augmente le succès de nos campagnes marketing. »

Essent.be communique clairement les numéros 078 à ses clients. Michiel : « Nous trouvons très important qu'ils puissent trouver facilement la manière de nous contacter. C'est pourquoi nous mentionnons un numéro 078 notamment sur chaque facture qu'ils reçoivent. Contrairement aux numéros 0800, nous ne prenons pas l'intégralité des coûts à notre charge et les clients paient le tarif zonal. »

Le budget sous la loupe

Les call centers d'Essent.be reçoivent de nombreux appels par mois. Michiel : « La durée totale d'appels





« Telenet s'est chargé de toute la procédure de portage. Nous n'avons rien dû faire. »

Michiel Van Wambeke, Architecte d'infrastructure

s'élève en moyenne à 4 500 heures par mois. Environ 4 000 heures d'appels proviennent des numéros 078, les 500 autres passent par des numéros 0800. Étant donné que nous assumons ces frais en partie ou entièrement, la facture téléphonique monte rapidement. »

À l'instar de toute entreprise commerciale, Essent.be examine régulièrement ses frais. « Cette année, nous avons lancé un appel d'offres pour nos numéros de service », explique Michiel. « Nous voulions savoir si nous utilisons encore la meilleure offre du marché. Nos numéros de service représentent 99 % de notre trafic téléphonique, il est donc intéressant de remettre de temps en temps ce budget en question. »

25 % moins cher

« Nous avons demandé aux opérateurs téléphoniques de nous faire une proposition. Telenet est un de ceux qui ont réagi à notre appel », poursuit Michiel. « Au niveau des numéros de service, il existe en principe peu de possibilités pour vous différencier de la concurrence. La prestation de service est assez évidente et les SLA sont pratiquement les mêmes partout. Le prix revêt donc une importance décisive. »

De tous les opérateurs qui nous ont fait une proposition, trois se sont distingués par leur meilleure offre finale. Michiel : « Après une première sélection, nous avons demandé à trois opérateurs de nous présenter une proposition finale. C'est là que

nous avons constaté que Telenet nous permettait d'économiser 25 % par rapport à notre fournisseur actuel. Le choix a donc été vite fait. »

Une transition rapide

Michiel se montre très positif quant à la transition : « Nous n'avons rien dû faire pour la reprise de nos numéros de service. Telenet s'est chargé de toute la procédure de portage auprès de notre ancien opérateur et de l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications). Tout s'est déroulé sans anicroche. Nos lignes n'ont pas été interrompues une minute, pour aucun des numéros. »

Essent.be compte désormais 11 numéros de service chez Telenet, plus que dans son appel d'offres initial. Michiel confirme ce point : « Nous avons, en effet, pris un numéro 0800 supplémentaire. Ce service est aussi incroyablement facile. Notre Account Manager nous informe des numéros 0800 encore disponibles et nous choisissons le numéro le plus intéressant, avec une combinaison facile par exemple. Ce numéro est réservé et est directement disponible. »

Telenet propose également un portail web sur lequel Essent.be peut gérer ses numéros de service. « Très pratique », estime Michiel. « Les numéros de service sont toujours associés à un numéro local. Sur ce portail, nous pouvons très facilement apporter toutes les modifications nécessaires. Nous ne devons plus contacter notre Account Manager ou le Service Client de Telenet pour le faire. »

À propos d'Essent.be



Essent.be est un fournisseur belge d'électricité et de gaz naturel qui, au même titre que son homologue néerlandais Essent Nederland, fait partie de RWE, groupe international figurant au top 5 des entreprises d'énergie européennes. La société, dont le siège social est établi à Kontich, emploie 150 personnes qui se démènent jour après jour pour offrir à ses clients une énergie abordable, fiable et durable.