



Réduisez vos dépenses, et augmentez vos recettes grâce à vos télécoms et internet

Guide à l'usage des sprl, indépendants et small and home offices pour la réduction des coûts, et l'augmentation de la productivité grâce à l'utilisation optimale des outils de télécommunication modernes

Par Christophe Petiau
Coach télécom chez Speed.be
Bureau de consultance financière en télécom
Edition 2007

Copyright Speed.be
Tous droits réservés de reproduction et de copie
sous peine de violation des droits d'auteur

Avant-propos

Bon nombre sont les indépendants, patrons, managers, et directeurs de petites sociétés qui utilisent chaque jour un téléphone, un fax, les sms, un gsm, internet, sans y avoir jamais été formés. Vous qui avez lancé une entreprise de construction ou rénovation en bâtiments, une carrosserie, un bureau d'avocats, une agence immobilière ou d'assurances, êtes confronté tous les jours avec ces outils barbares dont vous savez pertinemment que vous n'en n'utilisez pas le tiers des possibilités, en pensant à raison que les télécoms, ce n'est ni votre dada, ni votre métier.

Ce petit manuel tend à vous aider à gérer aux mieux vos outils de télécommunication, votre utilisation du web et votre site web, dans le but de dépenser mieux, moins et plus intelligemment, mais aussi de gagner plus, d'augmenter votre productivité, ce qui revient à augmenter le bénéfice financier de votre activité par un meilleur investissement dans vos moyens de production, dont font aujourd'hui partie de manière de plus en plus importante, les télécoms et internet. Cet aspect de votre travail se devait d'être analysé avec soin et de manière globale, sans toute cette complexité de termes et abréviations télécom dans lesquels vous noient régulièrement les fournisseurs multiples de matériel, d'équipement, d'accès internet et représentants d'opérateurs télécom.

Ce guide, édité par Speed.be, société web experte depuis 6 ans sur le plan des tarifs télécom, vous livrera des astuces très malignes, des conseils rentables, des trucs qui vous faciliteront la vie dans l'utilisation de vos appareils tels gsm, téléphone, faxes, email etcetera. Il vous aidera à choisir convenablement vos partenaires télécom, en fonction de vos besoins, ni plus ni moins !

Sans même modifier ni vos opérateurs, ni les moyens techniques dont vous disposez actuellement, vous pouvez déjà faire des économies, et être plus productif !

Il vous aidera à revisiter vous-même votre propre site internet afin d'en faire une vitrine vraiment efficace de votre société et de vos activités et produits.

À optimiser votre **bonne utilisation des outils internet et télécom** dans votre gestion quotidienne: votre email, votre site web, votre fax, vos sms, votre GSM ou parc de GSM.

À **augmenter votre productivité** par la réduction des dépenses télécom et l'augmentation de vos recettes grâce à votre promotion efficace sur internet.

Si malgré tout, ce livre reste quand-même indigeste pour vous, ou que vous voulez faire reposer vos télécoms entre des mains expertes, Speed.be peut en outre vous offrir

- une **formation** sur vos propres stations de travail à consommer plus efficacement et moins cher en fixe, mobile, email, fax et sms.
- à réaliser un **audit de votre site web** et le mettre à jour, en lui assurant la plus large publicité dans les moteurs de recherche.
- à effectuer toute autre tâche liée à l'optimisation de votre gestion financière des télécom, en fonction des spécificités de votre entreprise, sur base d'une analyse en profondeur de vos problèmes et la recherche des solutions les plus adaptées au moindre prix.

Notre objectif principal est de réduire vos dépenses et augmenter vos recettes grâce à la meilleure utilisation de vos télécom et de votre connexion internet.

Bonne lecture et profitez-bien des conseils qui vont suivre...

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE I : Passage en revue de vos outils de télécommunication pour une utilisation quotidienne plus efficace et rentable.

1. Le Téléphone

Services de déviation d'appels - signal 2^{ème} appel – affichage nom et numéro, phone-manager – 1919 – 1939 – conversation à 3 – dépôt direct d'un message

2. L'Email

Us et coutumes – votre signature – format – liens vers votre site – aborder une campagne de pub par email – l'email mobile

3. Le Fax

Faxmail, pas cher, fini papier et encre - gain de temps et de productivité – envoi de faxes par internet – garder un fax classique

4. Le GSM

Appels 1 touche – renvois d'appels - gestion du répondeur fixe à distance

5. Les SMS

Composition avec un clavier de PC, 2 fois moins cher, 4 fois plus vite – SMS vers poste fixe

6. PC et Pocket PC

Synchronisation entre outlook et le Pocket PC – gestion du temps – rechercher tout ce qui concerne un client grâce à l'indexation

7. Le central PABX

Programmation des renvois d'appels en cascade – heures de fermeture des lignes – appels internes

8. Le répondeur téléphonique

Un message en cas d'absence ou fermeture de bureau, réfléchi et soigné – contenu impératif – écoute ou modification du répondeur à distance depuis un GSM

CHAPITRE II : Réduction des dépenses sur la facture de vos opérateurs.

1. En téléphonie fixe

Comparer les opérateurs pour bien choisir – supprimer les abonnements inutiles - comment bien téléphoner au meilleur prix ? – quel intérêt des formules all-in ou forfaits ? – la facture unique, la panacée ? – appels vers les GSM – vers l'étranger – un central PABX

2. En téléphonie mobile

Vérifier votre plan tarifaire – Au bureau, gsm ou fixe ? – réduire de moitié les appels internationaux depuis GSM – frais de roaming – internet & email mobile

3. En faxes

Quel opérateur choisir, éviter les coûts de connexion, à quelle heure ? - envoyer un fax plus vite – recevoir les faxes sans soucis dans votre mailbox

4. En SMS

Acheter du crédit SMS 2 fois moins cher – gérer les sms envoyés – annuaire sms – envoi groupé d'un sms à plusieurs personnes à la fois

5. En ADSL ou internet Haut-Débit par câble TV

Comparaison de votre formule et tarif – partager une seule connexion – éviter les frais de dépassement de volume – règles de transferts et résiliations – Qualité du service

CHAPITRE III : Augmentation des recettes grâce à votre site web

- 1. Les rubriques et données indispensables à publier**
- 2. Les modules interactifs de gestion du contact clientèle sur un site web**
- 3. Augmenter le nombre de visiteurs sur votre site web**

CHAPITRE I : Passage en revue de vos outils de télécommunication pour une utilisation quotidienne plus efficace et rentable.

1. Le Téléphone

Service de déviation d'appels

Lorsque vous êtes à l'extérieur du bureau, composez le code *21*166604xxxxxxxx#

1666 est un exemple de code « carrier select » d'un opérateur alternatif, suivi de votre numéro de GSM par exemple. Le code à 4 chiffres vous permet d'économiser fortement sur les coûts de connexion d'un appel depuis un poste fixe vers un gsm, ainsi que sur le prix par minute. Si vous oubliez ce code de 4 chiffres lors de votre déviation, vous devrez vous acquitter de 10 cents par appel, et de 18 à 22 cents par minute au tarif Belgacom. Le seul opérateur à l'heure actuelle à ne pas facturer de coût de connexion est Sun Télécom, au tarif « 3U ». L'économie sur les coûts de connexion peut s'élever à plus de 50% de votre facture totale concernant les appels de fixe vers mobile, car en général, les appels de ce type sont plutôt courts, et risquent de tomber assez souvent sur un répondeur, ce qui engendre une communication aboutie à chaque fois, et donc à chaque fois 1 coût de connexion de 10 cents supplémentaires. Autant s'en passer en utilisant cette astuce du code à 4 chiffres... De retour chez vous ou au bureau, n'oubliez pas de composer le #21#, car c'est vous qui payez la communication depuis votre poste fixe vers votre gsm !

Procédure: Activation: *21*votre cs code **1661** (par exemple) votre gsm **04xx xx xx xx #** / Désactivation: #21#

Conseil : Lorsque vous sortez du bureau, activez la déviation depuis votre ligne fixe avant de sortir, car il est impossible de faire passer vos appels par un opérateur alternatif en utilisant le service d'activation de la déviation à distance Phone-Manager dont nous parlons ci-dessous...

Signal 2^{ème} appel

Ce service, disponible chez la plupart des fournisseurs de ligne téléphonique fixe tels Belgacom, Télé2 ou Scarlet One par exemple, vous permet de switcher d'une conversation à l'autre, en tapant simplement le code R2 sur votre téléphone pour parler à la personne qui tente de vous appeler, et le R1 pour revenir à votre première conversation. Un client qui tombe sur un signal « occupé » une ou deux fois de suite, sera probablement un client perdu. Cette option ne coûte que 1 ou 2€ par mois, alors que la perte d'un client peut vous coûter beaucoup plus cher que cela. Nous pensons donc qu'il s'agit d'une option vraiment rentable pour un indépendant ou une petite société.

Procédure: **R2 ...R2... R1**

Affichage nom et numéro

Une option tarifaire pratique si vous souhaitez sélectionner votre clientèle, voire décider de décrocher ou pas un appel personnel et rappeler la personne plus tard. Avec un central PABX, cette option est d'office installée et gratuite, de manière à pouvoir fournir au logiciel de votre centrale toutes les données statistiques nécessaires sur les appels reçus (heure et date) et les numéros appelants,....

Phone-manager

Comment demander, à distance, la déviation de vos appels vers votre GSM, ou un autre poste fixe?

Imaginons que vous soyez sorti en trombes de votre maison ou du bureau, sans avoir pensé à dévier vos appels, de manière à ne pas en perdre sur la route.... pas de problèmes, si vous êtes abonné à Confort, composez le **0800 11 987** (appel

gratuit), et suivez la procédure pour demander d'activer la déviation de tous vos appels vers votre gsm.

Attention, dans cette hypothèse-ci, il n'est plus possible d'utiliser votre code carrier select. Si vous essayez de dévier vers, par exemple, ... 1595 04xx xxxxxx, cela ne fonctionnera pas, et tous vos correspondants entendront le message "*Ce numéro n'est pas attribué*"

Procédure: Appeler le **0800 11 987** - tapez **1** (pour activer) - votre gsm: **04xx xx xx xx**

Parler à trois personnes en même temps (la conversation à 3)

Sans besoin d'abonnement, vous pouvez parler à 3 en même temps. Il suffit pour ce faire de taper R pendant une conversation, puis de composer le numéro de la 3ème personne. Appuyez de nouveau sur R, attendez la tonalité, puis sur 3 et ça y est, vous pouvez converser à 3.

Procédure: **R ... 0xx xx xx xx ... R...3**

Savoir qui vous a appelé en absence

Vous venez de rater un appel car vous aviez un café en main, et votre GSM dans l'autre, pas de soucis, s'il s'agissait d'un nouveau gros client, vous ne le perdrez pas... En appelant gratuitement le **1919**, vous saurez qui vient d'essayer de vous appeler. Ce service vous donne, la plupart du temps, la date, l'heure et le numéro du dernier appel resté sans réponse de votre part. N'appuyez pas sur 1 sinon vous rappellerez au tarif BELGACOM cette personne, donc à un prix prohibitif.

Procédure: **Appeler le 1919.**

Envoyer un message vocal directement à quelqu'un sans l'appeler

Vous ne voulez pas déranger votre correspondant ou vous n'avez pas le temps de papoter, alors laissez lui un message directement sur son répondeur. composez le **1232** depuis votre téléphone, ou 078 15 1232 depuis un autre poste, ensuite, composez le numéro de téléphone ou de GSM de votre correspondant, et laissez-lui votre message

Procédure: **1232 ... n° de votre correspondant 0xx xx xx xx** - laissez votre message ... #

Connaître l'opérateur GSM de votre correspondant

Vous appelez très souvent quelqu'un, sachez ce que ces appels vous coûtent, de manière à ensuite choisir la bonne solution pour l'appeler, soit depuis votre poste fixe, soit depuis votre GSM, selon le tarif qui vous conviendra le mieux vers le réseau de cette personne. Tapez 1399, ensuite son numéro, et vous le saurez... Cela vous concerne si vous êtes client Proximus par exemple avec un forfait beaucoup moins cher vers Proximus mais beaucoup plus cher vers Mobistar et Base par exemple. Et, depuis la portabilité des numéros de téléphone, on ne peut plus savoir quel client est sur quel réseau, en ne connaissant que son n° de GSM...

Procédure: **1399 ... 04xx xx xx xx** (n° de votre correspondant)

2. L'Email

Quelques « Us et coutumes » de la communication par email

Un email doit généralement être traité endéans les 24 heures. Si le travail que requiert la réponse nécessite plus de temps, renvoyez alors à votre correspondant un accusé de réception endéans ces 24 heures, afin de le rassurer que vous avez bien reçu son email (les filtres anti-spam sont en effet tellement médiocres qu'aujourd'hui, on ne peut plus en être sûr), et que vous allez bien traiter sa question dans les plus brefs délais.

Ecrivez toujours à une seule personne dans le champ « to : » (ou « à : » en français), et ne mettez en copie (« cc : ») que la ou les personnes desquelles vous n'attendez pas de réponse. Vous-même, lorsque vous êtes en « copie carbone » « cc : », ne vous sentez pas obligé de répondre à l'email, car le message ne vous est alors adressé que « pour info ». Si vous indiquez 2 personnes dans le champ « To : », c'est le meilleur moyen de ne pas recevoir de réponse à votre email, car chacun de vos 2 destinataires risque de croire que votre email s'adresse à l'autre et n'y répond donc pas...

Les lettres d'info – newsletters – infolettres...

Lorsque vous envoyez un mailing publicitaire par exemple, à plus de 5 clients, mettez leurs adresses email dans le champ « BCC : » (Blind Carbon Copy) afin d'éviter que tous les destinataires ne voient l'adresse email de tous les autres, ce qui créerait non seulement une impression de non professionnalisme total dans votre chef, mais une grande confusion et un mécontentement de la part de vos clients qui ne verront certainement pas d'un bon œil le fait que vous ayez publié leur adresse email à des dizaines de personnes, le rendant par là potentiellement victime de spam à l'avenir.

N'écrivez jamais en majuscules et n'abusez pas des ponctuations, votre interlocuteur aurait l'impression que vous lui criez dessus !

Si vous lancez une infolettre, ou « newsletter », afin de tenir au courant vos clients de vos activités, vous êtes tenu de placer un lien de désabonnement dans toutes celles-ci, et avertir vos clients, lors de leur inscription volontaire à celle-ci, de la fréquence de vos lettres d'info, à laquelle vous devez vous tenir.

Si vous souhaitez inscrire d'anciens clients à votre lettre d'info, vous devez au préalable leur en demander l'accord, par email ou quelque autre moyen en leur signalant comment vous avez obtenu son adresse email. Sans cette précaution, vous serez considéré comme un spammeur et votre email passera inmanquablement à la poubelle.

Ajoutons qu'une lettre d'info est le moyen le plus efficace pour entretenir un bon taux de visite de votre site web, en y insérant un maximum de liens vers celui-ci. Entre deux lettres d'info, ce taux de fréquentation retombera généralement comme du lait sur le feu. Utilisez par exemple votre calendrier outlook avec l'option de « récurrence » pour vous souvenir de chaque jour où il est temps de parler à vos internautes.

Le format de votre lettre d'info doit toujours être rigoureusement identique sauf lorsque vous aurez décidé de changer son design bien-sûr.

Votre signature dans tous vos emails

Au bas de tous vos emails, doit apparaître votre signature (programmée automatiquement via « Outils - Options - Mail Format » d'outlook). Celle-ci doit contenir votre nom, prénom, fonction, société (le logo si possible), adresse postale et email, n° de téléphone, de GSM si vous le souhaitez, et un lien vers votre site web.

Exemple :

Christophe Petiau

Consultant télécom



Avenue Vauban 43

5000 Namur

Helpdesk: 081/31.25.00

Fax: 02/400.72.85

Email: christophe.petiau@speed.be

Url: <http://www.speed.be>

Le format de vos emails

Pour des raisons esthétiques et de performance, choisissez plutôt le format HTML, compatible dans 90% l'ensemble des serveurs mail du monde aujourd'hui.

Choisissez une bonne fois pour toutes une et une seule police de caractères dans « Outils – Options – Mail Format » de votre outlook.

Choisissez un lettrage foncé sur fond clair afin de ne pas passer pour une discothèque ou un site pornographique (sauf si c'est votre cas ;-)).

Et évitez vraiment les images de fond ou arrière-plans gratuits trouvés sur un quelconque site web.

Et encore moins les smileys ou autres Gifs animés ! Ne les utilisez que pour faire rire vos copains dans vos envois purement privés... Cela n'a rien de professionnel, croyez-nous.

Liens vers votre site web

Tous vos emails et réponses doivent contenir au moins 1 lien vers votre site web (celui qui se trouve dans votre signature automatique). Si vous avez des bons de commande ou des pages d'informations sur un produit ou un service, copiez le lien vers celui-ci dans votre email. Cela augmente vos chances que votre email de réponse à la question d'un client, soit suivi d'effets et engendre une commande.

Aborder une campagne de publicité par email

Lorsque vous possédez un site web, sans le promouvoir en déboursant quelques euros par mois, il restera comme une bouteille à la mer dans l'immensité du World Wide Web.

Afin d'augmenter plus que sensiblement le nombre de visiteurs sur votre site web, ouvrez un compte « Google Adwords », créez un texte de publicité court, qui s'affichera sur toutes les pages du plus célèbre et du plus rentable des moteurs de recherche, lorsqu'un client tapera un des mots clés que vous aurez listés parmi ceux qui caractérisent le mieux votre société et ses activités. Le retour sur investissement en vaut vraiment la chandelle, et cela de manière bien plus importante qu'une publicité papier. Les économies que vous aurez réalisées sur vos factures de télécommunications grâce aux conseils de Speed.be, votre coach, peuvent être réinvesties intelligemment dans ce moyen de développer votre chiffre d'affaires. Nous sommes ici en plein dans le concept d'utilisation des économies sur dépenses au bénéfice de l'augmentation de la productivité.

Lien vers Google Adwords : <https://adwords.google.fr>

Les notions de Coût par Clic ou CTR (taux par clic) ou encore d'Enchères sur le Coût par Clic, vous paraîtront sans doute très barbares au début, mais, avec un peu d'entraînement, vous saurez comment créer, mais aussi, et c'est très important si pas plus important, entretenir au quotidien, une campagne de publicité sur Google.

Si votre activité est saisonnière, vous pouvez décider de dépenser de l'argent dans une campagne de quelques semaines ou mois.

Créez d'abord un texte d'annonce dans le champ ad hoc. Cette annonce doit être concise, précise, très évocatrice de votre activité en un ou deux mots. Le titre de la campagne doit contenir votre mot-clé le plus important pour vous, et peut éventuellement faire référence à une ristourne ou une promotion spéciale.

Choisissez des mots-clé très précis. Exemple : si vous vendez du foie gras artisanal dans le namurois, « achetez » les mot-clé « foie gras artisanal », « foie gras », « foie gras de canard », foie gras d'oie », « foie gras Namur » plutôt que le mot-clé « foie » qui vous vous coutera cher et ne répondra en rien à la recherche des utilisateurs de Google, qui seraient plutôt intéressés par des sites médicaux sur les maladies du foie, ou encore des étudiants qui rechercheraient des images de foie de souris pour illustrer leur cours de sciences. En achetant le mot-clé « foie gras Namur », vous ferez « BINGO » !

Retournez le plus souvent possible dans votre espace google adwords pour vérifier si des mots-clé n'ont pas été désactivés suite à une enchère de l'un de vos concurrents, et enchérissez alors sur le coût-par-clic de vos mots-clé.

L'email et l'internet mobile

Les 3 grands opérateurs mobiles belges vous proposent aujourd'hui de recevoir et d'envoyer des emails, ou de consulter internet, depuis votre GSM, voire depuis votre PC portable connecté à votre GSM, au travers de la technologie GPRS ou UMTS.

Seul Proximus a pour le moment développé l'UMTS (la téléphonie mobile de 3^{ème} génération), qui ne signifie ni plus ni moins qu'un réseau permettant un débit de transfert de données plus rapide qu'en GPRS. Le GPRS permet 40Kbps alors que les régions couvertes en UMTS autorisent des débits de l'ordre de 400 Kbps (soit presque la vitesse de l'ADSL en l'an 2000). Comptez environ un forfait de 50€ par mois sans limite de temps (mais cependant avec une limite de volume de 1GB chez Proximus par exemple) pour une connexion illimitée à l'internet mobile à l'heure actuelle.

A l'avenir, les réseaux UMTS coûteront le même prix qu'une connexion ADSL à la maison, pour des taux de transfert équivalents. Mais nous n'y sommes pas encore... Dès lors, si vous êtes régulièrement sur la route, et que la consultation de vos emails ou la consultation de votre intranet, d'un site web d'un partenaire, est importante, dans ce cas, investissez dans un service MOBILE DATA chez votre opérateur mobile actuel. Dans certains cas, votre productivité peut en être améliorée, car le fait de devoir rentrer au bureau pour vérifier une info avant de l'envoyer à un client, c'est un déplacement peut-être inutile et c'est du temps perdu. Et le temps, à notre époque plus compétitive que jamais, c'est de l'argent...

Les appareils Blackberry ont la cote en ce moment. Ils permettent ce qu'on appelle le « PUSH EMAIL », à savoir l'envoi de vos emails sur votre BlackBerry en temps réel, comme s'il s'agissait de votre outlook au bureau.

3. Le Fax

Faxmail, pas cher, fini papier et encre

Un fax classique vous coûte du papier, de l'encre, du temps pour aller acheter du papier et de l'encre, des ennuis en cas de panne de l'appareil, et surtout beaucoup

de temps à « poireauter » devant la machine pour vérifier si votre fax a bien été envoyé, ou attendre un fax envoyé par un client ou un partenaire, sans compter l'irritation de débarrasser du papier bloqué dans le fax, rappeler le client pour lui demander de le renvoyer, j'en passe et des meilleures.

Gain de temps et de productivité

Afin de rendre votre vie plus agréable, optez pour le FAXMAIL.

Le Faxmail, c'est tout simplement la réception de vos faxes sur votre adresse email, dans votre outlook, en fichier attaché .PDF. C'est facile, pratique, écologique, rapide car vous les voyez instantanément et pouvez plus rapidement y répondre, inutile de vous déplacer lorsque vous êtes à votre poste de travail. Vous l'avez tout de suite en format électronique et pouvez le stocker dans un répertoire « /faxes » de votre disque dur. Et si vous devez avoir vos faxes à la fois en électronique et sur papier, il est bien plus facile et rapide d'imprimer un fax reçu en électronique, que de scanner un fax reçu en format papier. Comme faxmail, nous vous conseillons faxbox (www.faxbox.be), qui ne coûte que 69€/an pour un service de réception de faxes dans votre mailbox + répondeur voice-to-mail avec attachements .wav.

Envoi de faxes par internet

Nous vous conseillons la solution faxaway (www.faxaway.com). Pour 10€ de crédit d'appel, vous envoyez vos faxes depuis votre Outlook, comme s'il s'agissait d'un email. Tout le texte de votre email et les attachements sont convertis en fichiers .tif et sont envoyés par fax à votre correspondant. Rien de plus simple si vous souhaitez envoyer un fax au numéro 02 400 72 85 par exemple: envoyez un email à 3224007285@faxaway.com ! Autre avantage : lorsque vous désirez envoyer un mailing par fax, vous n'avez plus à bloquer votre ligne de fax pendant 1 heure, ni restez devant la machine pour contrôler si vos papiers passent bien dans la machine !

Garder un fax classique

En passant au numérique, votre fax peut-il pour autant être jeté à la poubelle ? A priori oui, car les solutions faxmail exposées ci-dessus vous font gagner beaucoup de temps et d'argent par rapport à un appareil fax traditionnel. Cependant, vers des numéros spéciaux (078, 070, 0900, 0800,...) faxaway ne fonctionne pas toujours. Votre vieux fax sera dans ce cas une bonne solution de secours.

4. Le GSM

Appels 1 touche

Vous appelez souvent votre associé ou votre secrétaire ? Dans ce cas, encodez son numéro sur la touche 1 de votre GSM, et faites de même pour toutes les personnes que vous appelez souvent. Attribuez leur un « numéro d'appel 1 touche » dans votre GSM.

Nous avons trouvé une solution qui permet d'encoder en appel une touche des numéros INTERNATIONAUX, de personnes, clients, fournisseurs, que vous appelez souvent. Cette solution s'appelle HIBOO MOBILE. Avec Hiboo, vous pouvez prédéterminer, via une interface web, jusqu'à 10 numéros mobiles internationaux. Encodez les numéros Hiboo dans votre répertoire, ou comme numéro fréquent en « appel 1 touche ». Par exemple, encodez +3224001351 sous le nom «Robert » dont le n° est identifié comme votre 1^{er} correspondant Hiboo Mobile. L'appel ne sera pas facturé par votre opérateur belge, mais sera déduit de votre crédit d'appel Hiboo car il aura transité via la plate-forme gsm/fixe de Hiboo. Pour votre opérateur mobile, cet appel sera facturé comme un appel national car le n° de votre fournisseur français, Robert est +32(0)2.400.13.51, et non plus le 0033 xxxxx ! Astuce !

Renvois d'appels

Le menu « renvoi d'appels » de votre GSM est très important dans votre gestion quotidienne. Apportez-y toute l'attention nécessaire, surtout lorsque vous devez vous absenter pour longtemps. Vous pouvez demander à votre gsm de renvoyer vers votre boîte vocale soit tous les appels, ou les appels en cas d'indisponibilité, au cas où vous êtes occupé, si vous êtes en zone de non réception (inaccessible), si votre gsm est éteint (indisponible). Nous vous conseillons d'activer le renvoi d'appels dans tous les cas où vous n'êtes pas en mesure de répondre (donc, en cas d'indisponible, inaccessible et occupé). Dès que vous êtes de nouveau disponible et que vous recevez le SMS de notification d'un message vocal, rappelez votre correspondant le plus vite possible, ce qui lui démontrera à quel point vous pouvez être efficace et professionnel !

Gestion du répondeur fixe à distance

Hypothèse : vous êtes en voiture et vous avez oublié d'activer votre répondeur vocal au bureau avant de partir, vous étiez pressé, ça arrive... Si un client vous appelle au bureau, il vaudra mieux qu'il puisse vous laisser un message sur votre répondeur que d'entendre 20 sonneries sans réponse, n'est-ce pas ! Vous pensez peut-être que c'est tant pis ? Non, les répondeurs vocaux de bonne qualité sont consultables et gérables à distance. Avec le Bolero de Belgacom par exemple, il vous suffit de composer le numéro de votre poste fixe au bureau, ensuite taper un code secret de 4 chiffres (que vous aurez pris soin de préprogrammer à l'avance bien-sûr le jour de l'installation et de la configuration de votre répondeur), et taper le code 01 pour allumer votre répondeur avec possibilité de laisser un message, ou taper 02 pour allumer votre répondeur sans possibilité pour le correspondant de laisser un message. En tapant le code 03, vous pouvez écouter les messages laissés par vos correspondants sur votre poste fixe, depuis votre GSM, en voiture.

5. Les SMS

Composition avec un clavier de PC, 2 fois moins cher, 4 fois plus vite

Pourquoi perdre votre temps et votre argent à envoyer des SMS depuis votre GSM alors que vous êtes devant votre PC au bureau ? ... Connectez-vous sur sms.belcenter.com . Tapez facilement en 20 secondes votre SMS sur le clavier de votre PC au lieu de chipoter pendant 10 minutes sur celui de votre GSM, encodez le n° de gsm du destinataire, cliquez sur ENVOYER, et voilà. Le sms vous coûtera 0,085€ via internet au lieu de 0,15€ depuis votre gsm. Vous gagnerez temps, argent, et vos nerfs n'en s'en porteront que mieux.

Envoyer un SMS vers un poste fixe ?

Composez un SMS comme si vous alliez l'envoyer vers un gsm mais envoyez le à un numéro de téléphone fixe ! Le téléphone de votre correspondant sonnera plusieurs fois, jusqu'à ce qu'il décroche et puisse écouter votre message écrit, transformé en voix par le serveur. Ce service ne fonctionne pour le moment que depuis les gsm Proximus vers toute ligne fixe Belgacom.

6. Le Pocket PC

Synchronisation entre outlook et le Pocket PC

Lorsque vous quittez votre bureau pour aller voir un client ou un partenaire, pensez à synchroniser votre Pocket PC avec votre ordinateur de bureau et notamment le calendrier, les contacts et emails outlook. En effet, cela ne vous est-il jamais arrivé de dire à votre interlocuteur « l'info que vous me demandez est au bureau dans mon PC... ». En synchronisant vos données avant toute réunion, ça n'arrivera plus. Que l'on vous demande un numéro de téléphone, une adresse, une copie de facture récente, une info contenue dans un email, vous aurez tout cela sous la main. Et

vos agenda étant à jour, vous ne pourrez pas prendre un double rendez-vous par erreur...

Gestion du temps

Vous voyagez dans les transports publics ? Votre Pocket PC vous permet de répondre à vos emails off-line, afin d'éviter de vous ennuyer dans les trajets. Une simple synchronisation une fois revenu à la maison ou au bureau, et hop, vos emails sont traités et vous pouvez tranquillement penser à autre chose pour profiter de ce temps gagné...

CHAPITRE II : Réduction des dépenses sur la facture de vos opérateurs.

1. En téléphonie fixe

Comparer les opérateurs pour bien choisir

Afin de réduire vos factures de téléphonie fixe, sachez que vous pouvez changer d'opérateur fixe sans pour autant perdre votre ligne Belgacom. Ce n'est pas parce qu'en fin 2004 sont arrivés sur le marché les opérateurs « All-In » permettant la suppression des lignes Belgacom, que cela a changé quoique ce soit au marché du CPS, autrement dit le carrier preselect, à savoir la déviation des communications téléphoniques vers le réseau d'un autre transporteur que Belgacom, et qui nécessite toujours bien une ligne fixe Belgacom cependant.

Depuis 1998, il est possible, soit en composant un préfixe de 4 chiffres manuellement, soit en présélection automatique, d'appeler à des tarifs beaucoup moins chers que ceux de Belgacom, surtout vers les GSM et vers l'étranger ! Les réductions peuvent aller jusqu'à -80% malgré les efforts que Belgacom a pu faire sur ses tarifs depuis la libéralisation des télécoms.

En ce qui concerne les appels nationaux belges de fixe à fixe, si vous êtes facturé aujourd'hui pour plus de 15 euros par mois, alors vous devez souscrire à un forfait de téléphonie fixe comprenant les appels nationaux de fixe à fixe gratuits 24 heures sur 24. Les opérateurs les moins chers facturent ce service à 15 euros, pour un qualité tout à fait identique à celle de Belgacom, (car il s'agit bien de simple CPS sur ligne fixe Belgacom et non de dégroupage total). Le tableau des offres comparées et à jour se trouve à cette adresse : www.speed.be/fixe . Sélectionnez «vers postes fixes (Belgique National) », puis Cliquez sur OK. Les offres apparaîtront classées de la moins chère à la plus onéreuse. Vous verrez si votre opérateur actuel tient la route au niveau de ses tarifs.

Si votre consommation nationale de fixe à fixe n'excède pas les 15€/mois, dans ce cas, vous avez plutôt intérêt à continuer à payer vos communications à la minute. Choisissez plutôt un opérateur qui ne compte pas de coût de connexion, soit un coût de connexion très faible. Ne soyez pas attiré par le seul « tarif par minute » qui est de la poudre aux yeux. Le coût de connexion peut grever de plus de 50% la facture d'une société, car une société appelle généralement beaucoup et fréquemment. Ce coût unique par appel est donc handicapant sur une facture. Réduisez-le donc à son minimum. URL : www.speed.be/fixe toujours, là où vous voyez « 0 » dans la colonne « abonnement ».

Appels vers les GSM

Depuis votre poste fixe vers les GSM, les coûts sont généralement 10 fois plus élevés que de fixe à fixe. Ce poste doit être analysé avec la plus grande attention. Si votre forfait mobile vous permet de téléphoner à moins de 0,14€/ minute htva, alors il n'y a pas photo : laissez un GSM de société au bureau, ou achetez une simbox, pour vos collaborateurs et exigez que tout appel vers un GSM, et surtout vers le vôtre, soit effectué à partir de ce GSM.

Il est en effet difficile de trouver un opérateur fixe moins cher que 0,14€/minute en heures pleines avec minimum 0,08€ de coût de connexion, alors que certaines formules mobiles Business peuvent ne facturer que 0,09€/ minute et soit un coût de connexion de 0,055 (Base), soit une minute indivisible (Proximus et Mobistar).

Si le nombre d'appels du bureau vers GSM est peu fréquent, dans ce cas, dans notre moteur de comparaison fixe vers mobile (www.speed.be/fixe), sélectionnez « vers Proximus » « vers Mobistar » ou « vers Base » et cliquez OK, puis souscrivez à l'opérateur qui vous conviendra le mieux.

Les appels vers l'étranger

N'appellez jamais au tarif Belgacom vers l'étranger, quelle que soit la formule tarifaire que ce dernier vous aura proposée. Les opérateurs alternatifs sont tous beaucoup moins cher, à qualité égale vers l'étranger, du moment qu'il s'agisse toujours bien de la technologie du CPS (carrier preselect) et non de Voice over IP ou Voice over DSL. La plupart des opérateurs alternatifs situés en Belgique sont des revendeurs des réseaux de Colt, Verizon (ex-Mci Worldcom), Versatel (devenu Télé2) ou Mobistar. Ces « carriers » comme on les appelle, sont de qualité excellente et possèdent un réseau mondial en fibres optiques permettant de téléphoner vers n'importe quel pays dans le monde, y compris vers les réseaux mobiles, à des tarifs très concurrentiels par rapport à l'opérateur historique.

Dans speed.be/fixe, sélectionnez le(s) pays que vous appelez fréquemment, et choisissez l'opérateur le moins cher. Testez-le dès le lendemain grâce à son préfixe de 4 chiffres. S'il vous convient, passez-y en code automatique pour plus de facilité. Pour rappel une fois de plus, vous ne quitterez absolument pas Belgacom, et tous les services actifs sur vos lignes Belgacom resteront fonctionnels à 100% (adsl, répondeurs, services confort, pabx, phone-manager, etc...) car ce n'est pas parce que vos communications passent par un concurrent que Belgacom ne reste pas votre opérateur pour la ligne.

Supprimer les abonnements inutiles

Belgacom a la fâcheuse tendance parfois de « vendre du XXL à un client qui taille du Small »... en facturant des abonnements inutiles. C'est à vous de checker votre facture de temps en temps et de détecter les éventuelles lignes qui ne sont plus ou très peu utilisées. Certains clients ont déjà pu trouver sur leur facture Belgacom, après l'an 2000 des abonnements pour un service sémaphone, alors que depuis l'avènement du GSM, ce service a disparu. Mais tant que le client ne demande pas d'annuler un abonnement, il reste facturé à vie, alors qu'un simple appel au 0800 33 800 permet de le faire enlever.

Il en va de même pour certaines lignes isdn facturées à 34€/mois tvac et plus jamais utilisées suite à des réductions d'effectifs dans votre personnel par exemple. Demandez à votre consultant en télécom d'analyser vos factures et de détecter ces éventuelles inepties, car les économies dégagées pourraient être considérables, sans vous enlever le moindre service utile.

Concernant l'ADSL aussi, pourquoi auriez-vous souscrit un ADSL PLUS avec 30GB à 57€ tvac alors que l'ADSL GO à 40€ vous aurait amplement suffi, voire un ADSL concurrent à 30€, plus rapide et avec plus de volume, et nombre de PC illimités...

Comment bien téléphoner au meilleur prix ?

Si vous donnez pas mal d'appels vers l'étranger, et vers pas mal de pays distincts, nous vous conseillerons sans doute de souscrire (c'est gratuit et sans engagement), à plusieurs codes carrier select, en plus de votre opérateur alternatif principal en carrier preselect. En effet, certains opérateurs pourraient être excellents vers la Chine, mais peu concurrentiels vers le Liban. Si tel est votre cas, il faut alors souscrire au meilleur vers la Chine, et au meilleur opérateur vers le Liban. Grâce aux préfixes, vous appellerez toujours au moins cher. Nous en arrivons rarement à

cette formule, mais cela peut arriver, compte tenu de votre situation particulière, et les pays que vous appelez fréquemment. Il est en effet plus simple d'être client d'un seul opérateur en CPS, et ne pas se casser la tête ni « gonfler » votre secrétaire avec des codes à 4 chiffres...

Quel intérêt des formules all-in ou forfaits ?

En général, ce que l'on appelle formule « ALL-IN » revêt aussi la notion de « dégroupage total ». Il s'agit de Scarlet One, Télé2 All in, Mobistar Live Box, ou encore les offres de téléphonie par internet sur câble TV.

Nous déconseillons tout cela aux entreprises. D'ailleurs les opérateurs eux-mêmes interdisent ces offres aux sociétés, sachant que la qualité n'est pas garantie à l'instar d'une ligne classique PSTN ou ISDN.

Selon nous, un professionnel doit garder au moins sa ligne principale chez Belgacom. Les problèmes techniques, de facturation, et surtout de qualité du service clientèle, seront quasi-inexistants chez Belgacom par rapport à la concurrence.

Que cela ne vous empêche pas, ce que nous conseillons fortement, de prendre l'ADSL d'un concurrent sur une ligne Belgacom, ni le carrier preselect en téléphonie fixe sur votre ligne Belgacom.

Mais à l'heure actuelle, oubliez franchement toute formule All-In Voice over DSL incluant la suppression de la ligne Belgacom.

La facture unique, la panacée ?

NON. La presse spécialisée, les instituts de sondage et d'enquêtes, sont payés pour faire croire au marché que les formules « double play » ou « triple Play » sont avantageuses, selon l'idée que tout acheter chez le même opérateur permettrait de faire des économies d'échelle, et qu'il serait plus facile de recevoir une seule facture mensuelle plutôt que 2 ou 3. C'est faux. Dans un premier temps, selon l'analyse de vos besoins, en général il existera toujours une combinaison téléphonie fixe via l'opérateur X, ADSL ou internet par câble chez l'opérateur Y, et GSM chez l'opérateur Z, moins chère qu'en souscrivant à une formule groupée tout en un de type Triple Play.

Secundo, est-ce vraiment si compliqué de renvoyer à votre comptable 2 ou 3 factures par mois au lieu d'une seule ? Il n'y a pas d'avantage à ne recevoir qu'une seule facture pour 2 ou 3 produits télécom.

Certains opérateurs offrent des ristournes réellement avantageuses si l'on couple à la fois leurs produits de téléphonie mobile ou fixe avec leur ADSL, mais il faut calculer si cela s'avère malgré cela plus intéressant que de scinder vos produits. Et d'ailleurs, la plupart des opérateurs actifs dans les 3 secteurs (fixe+mobile+adsl), n'offrent pas de ristourne si l'on souscrit à plusieurs de leurs services.

Un central PABX

Le PABX est un outil indispensable lorsque vous êtes à minimum 2 personnes à travailler dans le même bureau. En effet, un PABX même bas de gamme, permet de dévier les appels sur la seconde ligne lorsque la première est occupée, ou renvoyer un appel d'une ligne à celle du collègue. Un Pabx nécessite une ligne ISDN pour pouvoir gérer 2 appels entrants ou sortants simultanés. Sans la centrale, vous perdrez inévitablement des appels de clients, et vous perdrez du temps, donc de l'argent...

2. En téléphonie mobile

Vérifier votre plan tarifaire – Au bureau, gsm ou fixe ? – réduire de moitié les appels internationaux depuis GSM

Comment appeler un numéro international depuis un GSM et ne payer que le prix de fixe à fixe ?

Il faut être abonné en carrier select ou preselect en code 1666 (ou 1661) chez votre opérateur alternatif fixe, et avoir demandé le service "code PIN". Il vous suffit alors d'appeler le 02 400 06 89 (ou 03 610 38 01 pour les abonnés du 1661), attendre la tonalité, puis encoder votre code secret (livré au moment de votre abonnement). Ensuite, composez le numéro de votre correspondant à l'étranger. Dès lors, Proximus, Mobistar ou Base, ne vous facturera qu'un appel national vers 02, et votre opérateur alternatif fixe vous facturera la partie internationale de l'appel, au prix de fixe vers fixe. Le gain peut aller jusqu'à 80% d'économies selon la destination appelée en utilisant ce "truc".

Procédure: **02 400 06 89 ... xxxxxxxxxx** (votre code pin) ... **00xx xxxxxxxxxx** (n° international à appeler)

Frais de roaming

En téléphonie mobile, ce qui coûte le plus cher, sans contestation possible, ce sont les frais d'envoi et de réception d'appels du ou vers l'étranger. Dans 3 ans, ces frais seront réduits à un maximum de 0,19€/minute grâce à un récent règlement européen. En attendant, il faut se débrouiller afin de réduire ces frais.

Si vous vous rendez régulièrement à l'étranger dans le même pays, il faut nécessairement que vous achetiez soit un abonnement mobile local, soit une carte prépayée locale.

Dans le premier cas, il vous coûtera toujours moins cher d'appeler la Belgique depuis l'étranger qu'en payant les frais de roaming sur votre facture belge au retour.

Et si vous penchez pour la solution de la carte locale prépayée, depuis votre pays de séjour, faites un appel en absence pour que votre secrétaire vous rappelle. Elle vous appellera depuis la ligne fixe du bureau, ce qui coûtera de 2 à 3 fois moins cher que si c'est vous qui l'appelez.

Autre solution : Phone-Plus a développé une carte prépayée d'une quarantaine d'euros de crédit d'appel sans frais de roaming dans toute l'Europe proche. Le seul inconvénient en est l'impossibilité de porter un numéro belge sur cette carte. Il faut donc se rendre à l'étranger avec 2 gsm. Mais l'économie réalisée en vaut franchement la chandelle ! (Lire notre conseil sur www.speed.be : 20/12: [Les appels mobiles internationaux au meilleur prix](#))

Internet & email mobile

L'application qui a manifestement le vent en poupe dans le cadre de l'internet via GSM chez les professionnels, est l'EMAIL. Recevoir ses emails directement sur son GSM ou son Blackberry est très facile et permet de rester en contact avec ses partenaires toute la journée, où que l'on soit. Et les prix ont fortement baissé. Ainsi, le leader de ce marché, Proximus, propose une carte data pour 7€/mois, et un abonnement à Mobile Internet 10 heures ne coûte plus aujourd'hui que 24,90€ par mois. Il faut néanmoins acheter un GSM compatible Push Email ou Direct email, ou un appareil Blackberry, qui vous envoie vos emails avec notification instantanée (comme s'il s'agissait de SMS...).

3. En faxes

Quel opérateur choisir, éviter les coûts de connexion, à quelle heure ?

Si vous envoyez beaucoup de faxes, vous pouvez soit le faire après 17 heures, en composant le code 1551 de Belgacom HappyTime devant vos numéros de correspondants, soit le faire depuis votre email via faxaway.com dont nous parlons ci-dessus au chapitre I page 10.

Envoyer un fax plus vite et recevoir les faxes sans soucis dans votre mailbox.

Pour économiser sur le papier, l'encre et surtout vos nerfs, passez du fax papier au fax purement numérique : faxbox.be pour recevoir vos faxes dans votre outlook, et faxaway.com pour les envoyer depuis votre outlook, comme de simples emails.

4. En SMS

Acheter du crédit SMS 2 fois moins cher – gérer les sms envoyés – annuaire sms – envoi groupé d'un sms à plusieurs personnes à la fois

Un SMS classique coûte généralement 14,5 euro cents chez Mobistar et 15 eurocents chez Base et Proximus et prend un temps fou à composer depuis un téléphone mobile, pour un entrepreneur qui a autre chose à faire que de s'user les doigts sur un clavier de GSM.

Vous pouvez vous faciliter la vie et ne plus payer que 8,5 eurocents tvac sans aucuns francs d'abonnement au service. Tapez l'adresse <http://partners.sms.belcenter.com/?partner=speed>

L'envoi de vos SMS sera - + **Rapide** sur les 3 réseaux belges. Testez la rapidité, c'est immédiat, ou presque. 3 sms gratuits vous sont offerts pour tester ce système que nous utilisons nous-même chez Speed.be et que nous trouvons tout à fait confortable et rentable.

- 1 service d'**Annuaire**, pour pouvoir enregistrer dans votre carnet d'adresses tous vos contacts et les gérer facilement.

- le **Tracking**: Suivi de l'envoi de chacun de vos SMS, statut de l'envoi (en cours, envoyé...) confirmation du reçu par votre destinataire.

- l'**Envoi différé**: Il est possible d'envoyer vos emails à dates et heures préprogrammées.

- le **Reply**: votre interlocuteur pourra vous répondre directement depuis son GSM vers votre GSM, ce qui n'est pas possible depuis les autres interfaces web, qui ne permettent pas à vos interlocuteurs d'envoyer une réponse.

- **L'envoi groupé** : Vous gérez une équipe de 3 ouvriers qui doivent recevoir tous les 3 un message important en même temps. Avant, vous deviez envoyer 3 fois le même SMS depuis votre GSM. Maintenant, vous n'avez qu'à le taper dans la page web de sms.belcenter.com et l'envoyer en un seul clic aux 3 correspondants que vous aurez préalablement, et une seule fois listé dans un petit fichier texte et stocké dans votre annuaire sms sur ce site web.

Vous pouvez envoyer un même SMS à jusqu'à 5000 numéros de GSM en même temps. Très pratique pour une campagne électorale ou l'annonce d'un nouveau produit à vos clients ! ...

5. En ADSL ou internet Haut-Débit par câble TV

Comparaison de votre formule et tarif

Partager une seule connexion

Toutes les formules ADSL du marché permettent aujourd'hui de partager une même connexion via un routeur ADSL sur plusieurs PC, que ce soit en Ethernet ou en Wi-Fi.

Cessez donc de payer trop cher en pensant qu'une connexion de type « ADSL GO » telle que celle de Belgacom, ne vous autoriserait pas à partager votre connexion. Sans quitter Belgacom, choisissez la formule qui vous convient le mieux sur www.speed.be/adsl Cliquez sur l'onglet « Sur ligne Belgacom » , puis sur le titre « Abo » de ce tableau pour classer les offres de la moins chère à la plus chère.

Toutes les offres de ce tableau sont mises à jour en permanence, reprennent les promotions du mois en cours.

Pour une société ou un indépendant, nous conseillons de vous intéresser avant tout au prix mensuel car nous savons que vous n'allez généralement pas chasser la bonne promo chaque année.

En termes de qualité, une très bonne connexion Haut-Débit ADSL sur ligne Belgacom commence à 29,5€ par mois tva comprise. Pour savoir quels opérateurs sont à éviter pour un professionnel, contactez votre coach télécom Speed.be.

Éviter les frais de dépassement de volume

Une petite société, même avec 4 collaborateurs même connectés 10 heures par jour, a rarement besoin de plus de 10GB de volume, car la connexion du bureau ne sert pas à télécharger des films en peer-to-peer ni des MP3....

Pour éviter toute surprise sur la facture ADSL de votre opérateur, dans la section « volume supplémentaire », ne souscrivez simplement pas à une offre de type light, car celles-ci sont limitées en volume ou en débit, alors qu'une offre Haut-Débit (plus de 3300Kbps), ne facture pas plus d'1€ le GB supplémentaire en cas de dépassement du volume mensuel autorisé, alors qu'un abonnement « light » peut aller jusqu'à 20€/GB supplémentaire !

Règles de transferts et résiliations

Le transfert d'un opérateur vers un autre est très simple également: Il suffit de passer commande à un nouvel opérateur dans www.speed.be/adsl. Les clients Belgacom ADSL ne doivent jamais envoyer de lettre de résiliation à Belgacom. Si leur contrat est souscrit depuis plus d'un an, Belgacom ne leur comptera absolument aucuns frais de résiliation et Les jours facturés par Belgacom seront remboursés sur la prochaine facture Belgacom.

Si en revanche leur contrat date de moins d'un an, Belgacom leur comptera la moitié de X mois restants dûs à partir du moment où la ligne ADSL aura été connectée sur un autre réseau.

Si votre offre actuelle est autre que Belgacom ADSL, il faut alors envoyer une lettre de résiliation à votre opérateur actuel, qui vous confirmera la date de la résiliation par courrier. Passez ensuite commande à la nouvelle offre choisie idéalement 15 jours avant la date de la résiliation annoncée par votre ISP.

Qualité du service ADSL ou câble

Une connexion ADSL est une connexion « point-to-point », dont le débit ne varie donc pas en fonction du nombre de clients connectés simultanément entre le domicile et le point d'accès du provider. Au contraire, l'internet par câble est Point-to-Multipoint, sensible donc au trafic simultanément, mais autorisant en revanche des débits actuellement beaucoup plus élevés (jusqu'à 20Mbps chez Coditel à Bruxelles par exemple, bientôt des connexions à 100Mbps. La qualité des connexions par câble TV s'est considérablement améliorée avec le temps en Belgique, et que ce soit chez VOO ou Tvcablenet ou Coditel par exemple, les clients se disent satisfaits de cette technologie, à la base beaucoup moins évidente que l'ADSL sur le plan de la constance du débit et de la qualité du signal. Le problème pour un professionnel

est que l'on n'a pas souvent un boîtier de TV au bureau, condition sine qua non d'une commande d'internet par câble... L'ADSL est donc à notre avis toujours mieux indiqué pour les sociétés et indépendants.

Ce fascicule de conseils est à présent terminé. Nous espérons qu'il vous sera utile dans votre gestion quotidienne de vos télécoms, et nous tenons à votre entière disposition si vous avez la moindre question sur l'une des rubriques abordées ci-dessus. Vous pouvez nous contacter soit par email à info@speed.be, soit par téléphone au 081 31 25 00. En dehors de nos heures d'ouverture, vous pouvez nous laisser un message voice-to-mail sur le 02 400.72.85 ouvert 24h sur 24.

Merci pour votre attention et bon succès dans vos affaires.

Christophe Petiau

Consultant télécom



Avenue Vauban 43
5000 Namur

Tel : 081 31 25 00
Voicemail & Fax: 02/400.72.85
Email: christophe.petiau@speed.be
Url: <http://www.speed.be>