

Factsheet

## Garantir la joignabilité

### De quoi s'agit-il ?

Depuis 20 ans, callnet.ch - Swiss Contact Center Association se bat avec force pour améliorer la situation des consommateurs face aux "appels indésirables" et pour protéger la branche des "moutons noirs".

L'introduction de la nouvelle LCD en 2012 a déployé tous ses bienfaits au niveau national, avec malheureusement pour effet d'exporter le problème. Entre-temps, pratiquement tous les appels téléphoniques intempestifs qui ne respectent ni la LCD ni le code d'honneur de la branche proviennent de l'étranger. En 2015, la Protection suisse des consommateurs, les opérateurs télécom et callnet.ch se sont ainsi mis d'accord pour introduire une solution technique permettant de filtrer les appels indésirables depuis le central téléphonique.

### Filtre anti-spam actif depuis l'automne 2017

Actuellement, les clients bloquent environ 8800 numéros de téléphone par jour. Cela permet de filtrer environ 120 000 appels qui n'atteignent jamais leur destination. Les numéros d'appel bloqués directement par les clients n'apparaissent pas directement dans la liste de blocage, mais se voient attribuer une valeur de score. Près de 50 facteurs influencent le scoring. La fair-list de **callnet.ch** joue un rôle important. Les fournisseurs suisses qui adhèrent au code d'honneur de **callnet.ch**, resp. qui ont mis en place des règles de qualité et un processus spécial garantissant qu'aucun numéro de téléphone assorti de l'astérisque ne soit appelé, peuvent se faire inscrire sur cette fair-list. Une inscription sur la fair-list influence positivement la valeur du score de ses propres numéros de téléphone.

### Les non-membres de callnet.ch tâtonnent dans le noir

Le filtre anti-spam n'envoie pas de message indiquant qu'un appel ne peut pas être transmis. L'appelant entend une tonalité tout à fait normale et pense qu'il n'y a personne - cela sonne simplement dans le vide. Les **membres** de **callnet.ch** ont la possibilité d'orienter positivement les valeurs de scoring via le processus "Wer ruft mich an".

## Les autres avantages sont :

- Message du système lorsque sa propre valeur de scoring se détériore, avec la possibilité de vérifier s'il y a eu du spoofing.
- Le prestataire de services peut enregistrer un nom de projet dans la base de données "Wer ruft mich an" pour chaque numéro de téléphone sortant, de sorte que le nom du donneur d'ordre s'affiche sur l'écran du consommateur au lieu de "Centre d'appels indésirable".
- La solution peut également être utilisée pour des numéros de transfert, par exemple pour le transfert de services de piquet ou de services clients 7x24. Le coût de ce service supplémentaire s'élève à CHF 1500.00 par an (hors TVA). Pour bénéficier de ce service supplémentaire (fair-list), il faut être membre de callnet.ch.

**callnet.ch** s'engage depuis des décennies pour "des centres de contacts professionnels établis en Suisse". Cela implique le respect des lois et la protection des consommateurs, sans pour autant fausser ou même entraver la concurrence. En poursuivant ces objectifs avec ténacité, **callnet.ch** est reconnu comme un partenaire fiable et compétent. Les fournisseurs de télécommunications suivants participent actuellement au filtre anti-spam : Salt, Sunrise UPC GmbH et Swisscom. La solution du filtre anti-spam est ainsi accessible à pratiquement tous les consommateurs de Suisse.

**Ce n'est qu'une des raisons pour lesquelles une adhésion à callnet.ch vaut la peine pour vous en tant que partenaire actif sur le marché.**

## Contact

callnet.ch

Swiss Contact Center Association

Téléphone : 044 520 36 40

E-Mail : [sekretariat@callnet.ch](mailto:sekretariat@callnet.ch)