

# News letter

N°1 août 2003

## Sommaire

Edito	1
Brèves	2
Notre nouveau site Internet est à votre disposition	2
Les appels clients : au cœur de votre activité	2
A propos de la portabilité des numéros des mobiles	2
Nouvelle offre : des données statistiques à disposition	3
La sécurité informatique : un enjeu incontournable	3
Les débuts réussis du haut débit filaire : ADSL et xDSL	3
De nouvelles solutions pour les entreprises : Wi-Fi ou comment se connecter à Internet librement	3
Le parrainage peut vous permettre de gagner de nombreux cadeaux	4

NORMACTION lance sa Newsletter ! Ce premier numéro, tout spécialement conçu pour vous éclairer sur l'actualité des télécoms et de la sécurité informatique, espère être à l'origine de nombreux autres exemplaires.

Cette Newsletter a pour objectif de répondre à vos attentes et de les anticiper. Aussi, dans le cas où certains thèmes vous intéressent tout particulièrement n'hésitez pas à nous les suggérer, cette Newsletter est faite pour vous !

Notre prochain numéro dépendra de l'actualité, notre Newsletter étant un apériodique qui souhaite privilégier le contenu par rapport à la fréquence. Nous vous souhaitons d'ores et déjà une très bonne lecture,

L'équipe de NORMACTION

## Les appels clients : au cœur de votre activité

Accéder au SAV, commander un produit, faire une demande de devis, joindre un interlocuteur précis, obtenir des informations sur les services que vous offrez, les appels reçus, sont les points devenus aujourd'hui essentiels au bon développement des entreprises.

Pour ne plus perdre aucun appel de prospect et traiter davantage de demandes de clients, il existe des méthodes efficaces pour l'entreprise.

D'une part un numéro d'appel spécifique de type 0820 ou 0825 peut être mis à votre disposition par NORMACTION. Ce numéro vous permet :

- de disposer d'un numéro unique joignable de toute la France
- d'étendre votre zone de chalandise
- de bénéficier d'un reversement sur tous vos appels entrants.

D'autre part, NORMACTION met à votre service une gamme de services qui permettent de gérer les appels que vous recevez afin de les traiter de la façon la plus adaptée à vos besoins.

## A propos de la portabilité des numéros des mobiles

La portabilité est un service qui doit permettre depuis le 30 juin 2003, à tout client d'un opérateur mobile de GSM en métropole, de changer d'opérateur tout en conservant son numéro d'appel mobile.

La France va ainsi suivre la directive du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 qui veut que les abonnés des services téléphoniques, y compris les services mobiles, puissent conserver leur numéro. Comme l'indique la Directive européenne « la portabilité du numéro est un élément moteur du choix du consommateur et du jeu effectif de la concurrence. »

En concertation avec les opérateurs et les associations de consommateur, l'ART a défini les conditions techniques et juridiques de cette portabilité. Tout d'abord, trois types d'opérateurs ont été défini :

- l'opérateur donneur chez lequel le client est abonné
- l'opérateur receveur chez qui le client fait porter son numéro
- l'opérateur attributaire est celui à qui a été attribué la tranche de numéros mobiles (c'est donc aussi l'opérateur donneur lors du premier portage).

D'autre part les conditions d'utilisation pour le consommateur ont aussi été établies. L'abonné devra faire sa demande de portage en même temps que sa demande de résiliation de contrat d'abonnement auprès de l'opérateur donneur. Muni d'un bon de portage, l'abonné pourra souscrire un nouveau contrat auprès d'un opérateur receveur. Le bon de portage devra spécifier une date de portage théorique que l'opérateur receveur devra confirmer.

L'ART a également travaillé sur le délicat problème de la répartition des revenus. En effet, la portabilité représente des investissements lourds pour les opérateurs. L'opérateur d'origine devra financer l'émission des bons de portages; quant à l'opérateur receveur il devra supporter les coûts liés à l'opération technique de portage.

La portabilité sera gratuite pour le client qui résilie son contrat et demande un bon de portage. Pour un changement d'opérateur, l'opération de portage du numéro pourra être facturée par l'opérateur d'origine à l'opérateur receveur. Seul l'opérateur receveur pourra répercuter les coûts de portage à l'abonné, l'ART précisant que « ce tarif ne saurait... être dissuasif ».

## Brèves

D'après le rapport de l'ART sur le marché des services de télécommunication en France au quatrième trimestre 2002, le marché des télécoms connaît d'une part une décroissance continue dans le secteur de la téléphonie fixe et d'autre part un développement des marchés Internet et de la téléphonie mobile.

L'ART travaille actuellement sur le projet de loi sur les communications électroniques afin de transposer en droit français les dispositions des directives européennes en la matière.

La France compte, en 2003, 9 297 000 abonnements Internet individuels dont 1 807 000 en haut débit.

# Notre nouveau site Internet est à votre disposition

NORMACTION est heureux de vous annoncer la mise en ligne de son nouveau site Internet : **[www.normaction.com](http://www.normaction.com)**

Ce site vous permettra de vous informer sur toutes nos offres et de découvrir un espace qui vous est entièrement dédié. Vos impressions et vos suggestions nous intéressent, n'hésitez pas à nous les faire partager via la rubrique Contact.

Par avance, nous vous souhaitons une agréable visite !



## Nouvelle offre : des données statistiques à disposition

NORMACTION vous propose d'accéder à vos données statistiques sur tous les appels que vous passez afin d'avoir une lecture régulière de votre consommation.

Pour ce faire, un boîtier sera placé chez vous : il nous communiquera votre trafic et, grâce à une interface web, vous pourrez avoir accès à vos consommations du mois.

## La sécurité informatique : un enjeu incontournable

La profusion des virus, une catastrophe naturelle ou tout simplement un café renversé sont autant de menaces réelles pour vos données informatiques. Il devient aujourd'hui nécessaire pour les entreprises de se prémunir contre cette multitude de risques.

Il existe pour cela des solutions adaptées à vos besoins qui vous permettent de sauvegarder vos données dans un site indépendant du vôtre ou de placer des firewalls pour se protéger des intrusions, ou encore des anti-virus puissants pour se protéger des virus récents.

NORMACTION offre aux entreprises des solutions adaptées à chaque problème via ses offres qui répondent parfaitement à ces besoins :

- Action Backup qui permet de gérer leurs sauvegardes en toute simplicité et efficacité
- Firewall
- Anti-virus

## Les débuts réussis du haut débit filaire : ADSL et xDSL

L'ADSL, avec aujourd'hui plus de 41 millions d'abonnés dans le monde, est devenue la principale technologie du marché haut débit.

Plusieurs technologies filaires permettent l'accès à l'Internet haut débit comme l'ADSL qui fait parti des technologies xDSL (DSL signifiant Digital Subscriber Ligne). Ces protocoles fonctionnent sur une distance limitée de quelques kilomètres entre l'abonné et le central téléphonique.

L'ADSL qui est le protocole le plus répandu avec des millions de lignes dans le monde, utilise les fréquences hautes de la paire de cuivre raccordant l'abonné au réseau téléphonique commuté, les fréquences basses étant utilisées pour la voix. Ce système permet d'accéder à Internet tout en maintenant la ligne téléphonique disponible. L'ADSL fonctionne de manière asymétrique, le débit montant (depuis l'abonné) étant plus faible que le débit descendant (vers l'abonné). D'autres technologies xDSL procurent un débit symétrique, comme le SDSL ou la version symétrique à très haut débit VDSL.

Le succès de ces nouvelles technologies réside dans leur facilité de mise en place et à l'accès rapide et permanent à Internet.

Près de 7 millions d'américains sont abonnés à l'ADSL au premier trimestre 2003 (source Point-Topic). Les chiffres européens sont encore faibles en comparaison, l'ADSL équipant plus de 3 millions d'abonnés en Allemagne et près de 1,3 en France. Les prévisions pour l'Europe sont prometteuses et plus d'un tiers des foyers pourraient être équipés en 2007.

Pour s'inscrire dans cette tendance, NORMACTION peut offrir à votre entreprise un accès à toutes les offres xDSL.

# De nouvelles solutions pour les entreprises : Wi-Fi ou comment se connecter à Internet librement

Le développement des réseaux locaux sans fil répond à des besoins réels. Ces réseaux sans fil basés sur une technologie hertzienne permettent d'accéder à Internet et échanger des données dans des lieux publics à partir d'un ordinateur portable, d'un assistant personnel ou d'un téléphone.

Aujourd'hui le Wi-Fi (pour Wireless Fidelity) norme 802.11 propose un accès haut débit à 11 Mbit/s, demain le Wi-Fi 5 fournira un accès à 54 Mbit/s.

Ces solutions sont idéales pour les entreprises du fait de leur souplesse, de leur coût et de leur facilité de mise en oeuvre. Elles permettent en effet d'avoir accès au haut débit et d'être très facile à l'usage.

Des progrès sont encore à venir : d'une part en matière de sécurité et, d'autre part les autorités doivent permettre l'accès à de nouvelles fréquences pour que les accès locaux puissent s'imposer davantage. Le succès du Wi-Fi dépend largement du rythme de déploiement des hot spots. De plus, il est bon de noter que, jusqu'à présent, la répartition des coûts, profits et responsabilité est assez floue entre les différents acteurs en présence (le propriétaire du lieu public, l'installateur du réseau, l'opérateur qui va l'exploiter, et enfin l'acteur qui va commercialiser l'accès à Internet).

# Le parrainage peut vous permettre de gagner de nombreux cadeaux



Améliorons notre Partenariat: devenez prescripteur de nos solutions.

Nous vous proposons de parrainer des sociétés qui, si elles deviennent clientes, vous permettent d'accéder à de magnifiques lots que nous vous invitons à découvrir.

Pour participer il vous suffit de télécharger le formulaire sur notre site Internet [www.normaction.com](http://www.normaction.com) et de le remplir avec les coordonnées précises de la ou des entreprise(s) que vous souhaitez parrainer.

Ainsi vous pourrez gagner de magnifiques cadeaux.

**Conditions :** Téléphonie: 1 raison sociale signée = 10 points (dans le cadre d'un contrat signé générant au moins 300,00 € HT par mois de facturation NORMACTION)

**Sauvegarde :** 1 raison sociale signée = 60 points (sous réserve d'aboutissement du dossier).



**NormAction**  
Web et Télécoms

38-42 rue Gallieni 92600 Asnières  
Service clientèle : 0 825 153 469  
[www.normaction.com](http://www.normaction.com)