



### Créer une ambiance vocale et musicale à l'image de la marque

- rédaction des messages sonores présentant le jeu et les dotations ;
- choix des comédiens (voix masculine ou féminine) et de la musique ;
- enregistrement en studio professionnel et mixage.

### Mise en œuvre technique

- conception de l'architecture informatique ;
- développement et programmation ;
- **hébergement** du S.V.I ;
- création de la base de données des gagnants.

### Respecter les obligations légales

- le dépôt du règlement du jeu chez un huissier est obligatoire ;
- la participation au jeu doit être gratuite et sans obligation d'achat pour le consommateur : ouverture d'une boîte postale pour réceptionner les demandes :
  - de règlement du jeu complet ;
  - de remboursement des frais de participation.

### Gestion des dotations

- colisage et expédition des dotations aux gagnants dans un délai garanti
- le type d'affranchissement retenu doit sécuriser l'expédition d'une dotation selon sa valeur commerciale : pour exemple, un appareil photo numérique est affranchi en Colissimo Expert® (traçabilité du colis et remise au gagnant contre signature)

### Exemple d'accroche et d'extrait de règlement



Jeu gratuit sans obligation d'achat ouvert à toute personne physique majeure résidant en France métropolitaine, Corse comprise, valable du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA. Pour participer au jeu, il suffit de composer le numéro de téléphone suivant : 0 892 68 XX XX (0,34 € / min facturé par France Télécom à partir d'un téléphone fixe). Si l'heure de l'appel coïncide avec l'un des instants gagnants, le participant a gagné. Sont mis en jeu 50 appareils photos numériques d'une valeur unitaire de XX €. Règlement complet du jeu déposé chez Maître XX, huissier de justice à Aix-en-Provence (13) et disponible sur simple demande écrite à l'adresse du jeu. Remboursement du timbre au tarif lent en vigueur (base 20g) pour les demandes de remboursement et les demandes de règlement, remboursement des frais téléphoniques (base 2 minutes - 0,68 € TTC) sur simple demande écrite accompagnée obligatoirement d'un RIB-IBAN ou RIP-IBAN à l'adresse du jeu avant le JJ/MM/AA minuit (cachet de la poste faisant foi) :  
Opération ScanOp Instants Gagnants  
13766 Aix-en-Provence Cedex 3

Un seul gagnant et un seul remboursement par foyer (même nom, même adresse, même RIB-IBAN ou RIP-IBAN). Conformément à la loi informatique et liberté du 6 Janvier 1978, les participants disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant en écrivant à l'adresse du jeu.

## Votre JEU AUDIOTEL® clé en main

### ScanOp vous accompagne à chaque étape de votre projet Audiotel® : définition du jeu, mise en œuvre technique, gestion opérationnelle complète.

### Glossaire

#### Abouement :

mise en relation d'un appel téléphonique entrant avec l'opérateur ou le service adéquat via un serveur vocal.

#### Arborescence :

schéma d'organisation et d'utilisation d'un serveur vocal.

#### Audiotel® :

marque du service vocal de France Télécom qui consiste à fournir aux utilisateurs un service téléphonique interactif.

#### Canal gratuit :

mise à disposition légale d'une adresse postale permettant au consommateur de participer gratuitement et sans obligation d'achat.

#### Dotation :

gain à remporter dans le cadre d'un jeu.

#### Editeur :

désigne l'entreprise qui est à l'origine d'un jeu ou d'un service Audiotel®.

#### Hébergement :

prestation de mise en ligne d'un service Audiotel® ou autre.

#### Reversement :

rémunération versée par le prestataire de service à la marque en fonction du nombre et de la durée totale des appels.

#### Serveur informatique :

ordinateur ou programme informatique qui partage des ressources avec d'autres ordinateurs clients sur un réseau informatique. Ce service consiste à stocker des fichiers, transférer le courrier électronique, héberger un site Web, etc.

#### Utilisateur final :

désigne le participant à un jeu Audiotel® ou le consommateur qui appelle un service Audiotel® pour obtenir des informations.

# MÉMO

# S V I

SERVEURS VOCAUX INTERACTIFS

## Tout sur les jeux Audiotel®

# ScanOp

ScanOp

Département de ScanCoupon

110, avenue de Galilée - B.P. 70392  
13799 Aix-en-Provence Cedex 3

Tél. : 04 88 71 85 00 - Fax : 04 88 71 85 50  
Site : [www.scancoupon.fr](http://www.scancoupon.fr) - Email : [contact@scancoupon.fr](mailto:contact@scancoupon.fr)



## 1 Définition

Un Serveur Vocal Interactif (S.V.I) est un système informatique qui prend en charge les appels téléphoniques entrants via des messages vocaux enregistrés. Le système est interactif car l'appelant est amené à interagir avec le serveur par la voix ou par l'utilisation des touches du téléphone.

## 2 Les applications

Les principales applications des Serveurs Vocaux Interactifs sont :

- **accueil téléphonique** : qualification et **aboutement** des appels ;
- **service après-vente** : consultation de comptes, hot line, notification de suivi de commande ;
- **géo-marketing** : génération de trafic en points de vente par des actions promotionnelles ciblées ;
- **data-mining et CRM** : news et alertes par SMS et/ou Internet pour informer, fidéliser et communiquer auprès d'une catégorie de consommateurs ;
- **jeux** : visibilité en linéaire, animation fond de rayon, opérations spéciales enseignes.

## 3 Les avantages

Les S.V.I permettent le développement de l'image de marque et la fidélisation client grâce à :

- une utilisation simple et interactive ;
- une disponibilité permanente, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- une information contrôlée et mise à jour en temps réel par téléphone ou via une interface web.

## 4 Les numéros d'appels

A chaque numéro son tarif et son application :

Type de n°	Préfixe	Coût	Ex. d'applications
Vert®	0 800, 0 804, 0 805, 0 809, ...	Gratuit pour l'appelant.	Information, Gestion de crise
Azur®	0 801, 0 810, 0 811, 0 819, ...	Coût de communication locale partagé entre l'appelant et l'appelé	Hot Line
Indigo®	0 820, 0 821, 0 825, 0 826, ...	0,12 à 0,15 € / min Payant pour l'appelant Coût unique quel que soit le point d'appel	Services Consommateurs

Tarifs communiqués à titre indicatif en vigueur en Janvier 2008

Type de n°	Préfixe	Coût	Ex. d'applications
Audiotel®	0 890, 0 981 0 892	A la durée : de 0,122 € / min à 0,34 € / min	Jeux, concours divertissement
	0 897	Au forfait : 0,56 € TTC	
	0 899	Accès mixte : 1,56 € TTC	
Numéros courts à 4 chiffres	commencent généralement par un 3	Déclinaison en Vert®, Azur®, Indigo®, Audiotel®	Numéros associés à une marque ou à un service spécifique, d'une grande facilité mnémotechnique pour les consommateurs.

Tarifs communiqués à titre indicatif en vigueur en Janvier 2008

## 5 SVI et Marketing Promotionnel

La quasi-totalité des actions promotionnelles sur S.V.I sont des Jeux, répondant aux objectifs marketing et trade marketing. Plus ponctuellement : les serveurs d'information, d'échantillonnage...

- Les objectifs marketing de la marque et la cible déterminent la mécanique à mettre en œuvre ;
- Le choix des **dotations** conditionne l'attractivité du jeu (nombre d'appels) :
  - un lot de qualité en quantité réduite valorise le jeu ;
  - l'enjeu est de trouver un juste équilibre entre valeur et quantité.

• Mécaniques et concepts :

➤ **Instant gagnant** : pour gagner, le joueur doit appeler pendant une plage horaire dite « gagnante », préalablement définie.

➤ **Jackphone** : un gagnant est sélectionné parmi les joueurs tous les « X » appels - quand l'appel gagnant approche, il peut être indiqué au joueur combien il reste d'appels avant d'atteindre le rang gagnant.

➤ **Quiz** : le joueur doit répondre à une ou plusieurs questions – le gagnant est sélectionné parmi ceux qui ont cumulé le plus de bonnes réponses.

➤ **Sweepstake** : les produits d'une marque sont porteurs d'un code unique dont les codes gagnants sont préalablement tirés au sort – le joueur doit composer un numéro audiotel pour vérifier s'il a gagné.

Cette liste est non exhaustive. Une multitude de combinaisons peuvent être imaginées et mises en œuvre pour répondre aux objectifs de la marque.

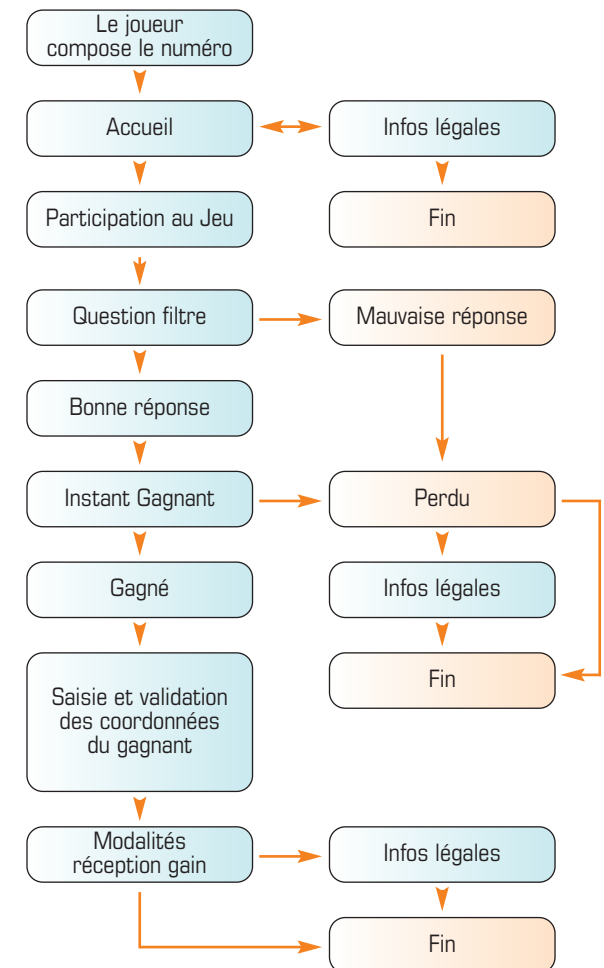
## 6 Mise en place d'un jeu Audiotel®

### Choisir un numéro d'appel

- demande de réservation auprès d'un prestataire de service ;
- les numéros audioteles font l'objet d'un **reversement** qui varie en fonction :
  - du type du numéro audiotel ;
  - de la durée de communication.

### Construire une arborescence

- le scénario du Serveur Vocal Interactif est déterminé par la mécanique de jeu retenue
- Exemple d'un jeu audiotel avec instant gagnant :



Tarifs communiqués à titre indicatif en vigueur en Janvier 2008