

Cablecom business exploite son propre service clientèle, 24 h sur 24. Beat Jutzi est responsable de l'équipe Customer Care & Support. Il nous emmène dans les coulisses de ce service.

L'équipe d'assistance de cablecom business (de g. à d.):
Beat Jutzi, Manager Customer Care & Support Business,
Evelyn Ammann, **Martino Martinoni**, **Kitty Wohlgemuth**, Support Specialists,
Sven Surbeck, Billing Specialist.



M. Jutzi, quel est votre travail chez cablecom business?

Je suis responsable avec mon équipe de l'encadrement après-vente des clients commerciaux.

C'est-à-dire?

Nous nous occupons de toutes les questions et de tous les problèmes survenant chez le client pendant la durée de son contrat. Notre ligne 0800 820 540 est réservée aux clients commerciaux et les met directement en liaison avec une équipe de spécialistes, tandis que les particuliers sont assistés par le Call Center.

Faites-vous une différence entre les questions et les problèmes?

Non, aucune. Qu'il s'agisse d'une simple question ou d'un incident réel, notre équipe met immédiatement le client en liaison avec les services compétents, où il est pris en charge dans les meilleurs délais.

« Nous avons comme règle de répondre dans les plus brefs délais à nos clients. »

Quelles sont exactement les prestations de votre équipe et de quelles ressources dispose-t-elle?

Les clients de cablecom business peuvent nous joindre 24 h sur 24, même les dimanches et jours fériés. Actuellement, notre équipe comprend cinq personnes. Nous nous organisons de manière à pouvoir réceptionner à tout moment personnellement

Adresse bibliographique

cablecom Sàrl, Business Solutions
Avenue de la Vallombreuse 51, 1004 Lausanne
Hotline 0800 888 304, fax 0800 888 305
www.cablecom.biz/facts

Responsable du contenu: Marco Quinter

Texte: Alphatext.com, Zurich

Mise en page/production: Feinkost, Zurich

Impression: Schmid-Fehr AG, Goldach SG

Reproduction autorisée avec mention de la source.

Parution trimestrielle.

chaque appel. S'il advenait, exceptionnellement, que cela ne soit pas possible, l'appelant peut laisser son numéro. Nous avons comme règle de répondre dans les plus brefs délais à nos clients.

Pouvez-vous le garantir?

Nous avons défini des degrés de prestation dans le cadre d'accords spéciaux appelés «Service Level Agreements» (SLA). Il est évident que notre équipe doit être formée afin d'être capable de répondre aux exigences les plus élevées. Ces accords font partie de leurs contrats et ont une valeur légale.

Comment vous êtes-vous organisés afin de fournir à vos clients un encadrement optimal?

J'ai déjà mentionné notre disponibilité permanente. Notre équipe dispose en outre de «lignes rouges» directes avec nos divisions administratives et techniques. Ces liaisons directes sont importantes pour résoudre rapidement les problèmes de notre clientèle et fonctionnent efficacement. De plus, nous avons le droit de faire remonter les problèmes jusqu'à la direction. L'essentiel pour nos clients, c'est de pouvoir s'adresser à nous de jour comme de nuit, avec, au final, une solution.

Cablecom business connaît une croissance à deux chiffres. Avez-vous élaboré des scénarios afin de suivre ce rythme en matière d'assistance?

Si nous voulons continuer d'offrir à nos clients un helpdesk qualifié, diligent et disponible, nous sommes obligés de suivre aussi avec nos effectifs.

M. Jutzi, merci!

Votre lien direct avec les offres cablecom:

Demandes sur topnet Private IP:

www.cablecom.biz/private

Demandes sur topnet Global IP:

www.cablecom.biz/global

Infos détaillées sur les services topnet:

www.cablecom.biz, tél. 0800 888 304

