

06.04.2005 - 10:38 Uhr

## **cablecom prend de nouvelles mesures pour le service à la clientèle**

Zurich (ots) -

cablecom met constamment tout en oeuvre pour répondre au mieux et au plus vite aux désirs de ses clients. Ils sont déjà nombreux à apprécier la possibilité de gérer eux-mêmes leurs données de base chez cablecom. Dès aujourd'hui, ils disposent aussi gratuitement de "cablecom assistant". Il s'agit d'un logiciel capable de les aider rapidement et de manière précise quant à la liaison Internet, aux configurations e-mail et à la sécurité.

Cablecom met à la disposition de ses clients de nouveaux outils gratuits qui leur assurent un contact aussi simple et direct que possible.

Gestion conviviale des données de base des clients

En décembre 2004, cablecom inaugurerait son service clientèle en ligne afin de simplifier les procédures administratives de ses clients. Depuis, ils sont déjà nombreux à apprécier la possibilité de gérer eux-mêmes leurs données de base chez cablecom. Ils peuvent en effet procéder de manière totalement indépendante en cas de changement d'adresse, de modifications de facturation ou d'adaptation des produits choisis. Ce service clientèle est accessible sur [www.cablecom.ch/espaceclients](http://www.cablecom.ch/espaceclients), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Grâce à une boutique en ligne, on peut également commander des accessoires pour les services de cablecom, notamment des appareils téléphoniques ou des routeurs pour surfer sans fil. Le montant des commandes est alors simplement ajouté à la facture suivante.

"cablecom assistant" apporte une aide rapide et fiable

Les questions relatives à la liaison Internet, aux configurations e-mail et à la sécurité sont au centre des préoccupations des clients. En cas de problème, ceux-ci veulent bénéficier d'une aide rapide. C'est pourquoi cablecom a développé le "cablecom assistant" en collaboration avec le célèbre éditeur de management software "Motive". Ce logiciel s'installe localement sur le PC. Dans un premier temps il, donne des réponses "hors ligne" aux questions les plus fréquentes ainsi que des instructions pour résoudre les problèmes. Si cette première étape n'apporte pas de solution, "cablecom assistant" analyse la configuration du PC et diagnostique les erreurs. Le logiciel est même capable de résoudre seul certains problèmes relatifs à la configuration e-mail ou à la liaison Internet. Pour les cas plus complexes, l'"assistant" fournit, à la fin de son analyse, un code chiffré que le client transmet par téléphone au conseiller cablecom. Ce code permet ensuite de reconnaître très rapidement l'origine du problème et donc d'apporter une aide précise. Ce logiciel est désormais disponible sur le CD d'installation fourni aux client(e)s cablecom. Les clients en possession d'un CD plus ancien peuvent le télécharger gratuitement sur [www.cablecom.ch/assistant](http://www.cablecom.ch/assistant).

Alimentant quelque 1,5 million de ménages et comptant un effectif de près de 1'500 collaborateurs, cablecom est le plus grand câblo-opérateur de Suisse. En qualité de fournisseur multiservices, cablecom offre des solutions dans les domaines de la diffusion analogique et numérique de programmes de télévision et de radio par câble, de l'Internet haut débit, de la téléphonie et des applications pour entreprises. Alimentant quelque 1.5 million de ménages et

comptant un effectif de près de 1'500 collaborateurs, cablecom est le plus grand câblo-opérateur de Suisse. En qualité de fournisseur multiservices, cablecom offre des solutions dans les domaines de la diffusion analogique et numérique de programmes de télévision et de radio par câble, de l'Internet haut débit, de la téléphonie et des applications pour entreprises.

Contact:

cablecom Media Relations

Stephan Howeg

Directeur de la communication d'entreprise

Tél. +41/(0)1/277'99'99

Fax +41/(0)1/277'95'88

E-mail: [media.relations@cablecom.ch](mailto:media.relations@cablecom.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100004998/100488395> abgerufen werden.