



09.02.2012 - 10:00 Uhr

Un nouveau partenaire d'installation à domicile pour Sunrise

Zürich (ots) -

Sunrise vient de conclure un nouveau partenariat avec cablex, qui sera désormais res-ponsable de l'installation électrique et de la mise en service de nouveaux produits ainsi que du dépannage. En choisissant cablex, Sunrise a opté pour un partenaire qui dispose de dizaines d'années d'expérience dans le réseau fixe, de sites sur tout le territoire suisse et d'outils extrêmement modernes. Sunrise offre à ses clients la possibilité de commander des offres forfaitaires comprenant l'installation à domicile pour certains produits sélectionnés. L'installation à domicile comporte l'installation du hardware et la mise en service du produit en question.

Dès à présent, Sunrise offre à ses clients une prestation de service complète de haute qualité dans le domaine de l'installation à domicile, afin de garantir, d'une part, une excellente expérience client et, d'autre part, une utilisation impeccable des univers de produits Sunrise. Celle-ci comprend un service d'installation forfaitaire adapté au produit sélectionné (IPTV, ISDN comfort, etc.). Le service peut être demandé lors de la commande d'un produit (installation à domicile).

Avec cablex pour partenaire, Sunrise pourra désormais proposer l'ensemble des prestations de service nécessaires pour la mise en service ou l'élimination des dysfonctionnements et notamment en surveiller la qualité. Sunrise souligne ainsi une fois de plus sa volonté d'offrir au client des prestations de service excellentes et par conséquent de renforcer l'expérience client.

Oliver Steil, CEO de Sunrise, déclare au sujet de la nouvelle collaboration: «Nous nous efforçons en permanence d'offrir le meilleur service à nos clients. Avec cablex, nous avons trouvé un partenaire qui connaît parfaitement la structure du réseau fixe et qui est capable de proposer au client un service de très haute qualité à domicile.»

Le CEO de cablex, Hans-Peter Legler, se réjouit de la nouvelle collaboration avec Sunrise dans le domaine du service après-vente. Il déclare à ce propos: «Je suis heureux de pouvoir appliquer la stratégie de cablex au marché des télécommunications suisse avec Sunrise et je remercie Sunrise de la confiance qu'elle nous témoigne!»

L'offre de prestations de service Avec son nouveau partenaire, Sunrise peut désormais faire face à toutes les éventualités susceptibles de se présenter en matière d'activation de service ou d'élimination de dysfonctionnements et garantit ainsi des prestations de service de haute qualité. La présence sur tout le territoire suisse de cablex et sa grande expérience permettent de garantir un temps de réaction très court et une prestation de service professionnelle auprès du client.

Une installation UPK (point de transfert) peut être, dans des rares cas, nécessaire lors de la mise en service de produits du réseau fixe Sunrise. Cette installation doit être effectuée par un électricien certifié. A la demande du client, ces travaux seront à l'avenir effectués directement par cablex. Cette prestation de service peut être commandée directement lors de l'achat du produit. Les travaux supplémentaires par un électricien local ne sont alors plus nécessaires.

Les clients qui souhaitent faire installer leur produit (Sunrise TV, ISDN Comfort ou click&call) par un expert commandent en outre simultanément une installation à domicile. L'installation complète à domicile comprenant un test de fonctionnement sera à l'avenir réalisée par cablex.

Un technicien de service cablex sera envoyé chez les clients signalant tout dysfonctionnement du service ou toute interruption de service et dont le problème ne peut pas être réglé par téléphone. Le technicien examine la situation sur place, chez le client, et, le cas échéant, entreprend immédiatement les réparations nécessaires.

D'ici la fin du mois de mai 2012, cablex prendra en charge progressivement toutes les prestations offertes par les partenaires précédents de Sunrise. Dans un premier temps, ses services ne pourront être commandés qu'en cas de nouvelle installation. A partir du 1er mai 2012, tous les services (par exemple en cas de panne) pourront également être commandés via le service clientèle de Sunrise.

Contact:

Service de presse
Sunrise Communications AG
Binzmühlestrasse 130
8050 Zurich
Media Hotline: 0800 333 000
media@sunrise.net
www.sunrise.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100000688/100712749> abgerufen werden.