

CRITERES DE COMPARABILITE DE LA RELATION CLIENT OFFRES MOBILES SFR

OFFRES MOBILES SFR	
MODES DE CONTACT	SERVICE CLIENT TELEPHONIQUE/BOUTIQUES/MAILS/CHAT/RÉSEAUX SOCIAUX/COURRIERS
CERTIFICATION SERVICE CLIENT	NF 345
CERTIFICATION RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE	-
DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE EN CAS D'INTERRUPTION	48H
POURCENTAGE D'APPELS PRIS EN CHARGE EN MOINS DE 3 MINUTES	80%
AVIS DE RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION ÉCRITE (EN MOINS DE 48H)	AVIS DE RÉCEPTION IMMÉDIAT POUR LES DEMANDES PAR MAIL PAS D'AVIS DE RÉCEPTION POUR LES DEMANDES PAR COURRIER
INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE	
POSSIBILITÉ DE RÉALISER DES ACTES D'URGENCE (DÉCLARATION VOL, CODE PUK, BLOCAGE LIGNE ETC...)	DEPUIS ESPACE CLIENT WEB
ANALYSE DE LA CONSOMMATION DES DERNIERS MOIS	DEPUIS ESPACE CLIENT WEB
HISTORIQUE DES CONTACTS AU SERVICE CLIENT	NON DISPONIBLE
GESTION MULTI-COMPTE AU SEIN D'UN MÊME ESPACE	DEPUIS ESPACE CLIENT WEB ET APPLICATION SFR MON COMPTE (MULTI-PACKS, DANS LE CADRE DE PROCURATION ET/OU SFR FAMILY!)
ACCÈS AU SUIVI DE RÉCLAMATION	NON DISPONIBLE
EN BOUTIQUE	
PARAMÉTRAGE DU MOBILE OPÉRATEUR	OUI
ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION	ESPACE SFR => APPELS DEPUIS LA BOUTIQUE SUR HOTLINE DÉDIÉE
PRISE EN CHARGE DU DYSFONCTIONNEMENT MATÉRIEL	MOBILE
CHANGEMENT D'OFFRES, D'OPTIONS	OUI
CHANGEMENTS ADMINISTRATIFS (ADRESSE, RIB...)	OUI
ACTES D'URGENCE (DÉCLARATION VOL, CODE PUK...)	OUI