

CRITERES DE COMPARABILITE DE LA RELATION CLIENT OFFRES BOX DE SFR/SFR LIGNE FIXE

OFFRES MOBILES SFR	
MODES DE CONTACT	SERVICE CLIENT TELEPHONIQUE/BOUTIQUES/MAILS/CHAT/RÉSEAUX SOCIAUX/COURRIERS
CERTIFICATION SERVICE CLIENT	ISO3
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	OBJECTIF DANS LE CADRE LA CERTIFICATION : 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
DÉLAI DE DÉPANNAGE ET PRIX ? Y- A-T-IL CONFIRMATION PAR ÉCRIT DES RDV (SMS/ MAIL ?)	ADSL = 5 JOURS. L'ABONNEMENT INCLUS LES FRAIS DE DÉPANNAGE. LES PRISE DE RDV PAR TELEPHONE ONT UN SMS DE CONFIRMATION FIBRE OU THD = SI PAR DÉPANNAGE ON ENTEND DE PLACEMENT DE TECHNICIEN 1 CRÉNEAU DE RDV PROPOSÉ SOUS 48H, GRATUIT SI LE PROBLÈME N'EST PAS DE LA RESPONSABILITÉ DU CLIENT, SINON LE DÉPLACEMENT DE TECH EST FACTURÉ 60€ (HORS PRESTATION COMPLÉMENTAIRE > VOIR TARIFS DANS LA BROCHURE TARIFAIRE) LES RDV DE TECHNICIEN ET RDV TÉLÉPHONIQUE EST CONFIRMÉ PAR SMS ET MAIL
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	N/A
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	N/A
EN BOUTIQUE	
ENREGISTREMENT DE LA RÉCLAMATION	ESPACE SFR => APPELS DEPUIS LA BOUTIQUE SUR HOTLINE DÉDIÉE
PRISE EN CHARGE DU DYSFONCTIONNEMENT MATÉRIEL	BOX ET DÉCODEUR (NB4/NB5/NB6 /STB4 ET 6 / LABOX TOUTES VERSION, DÉCODEUR MINI/ONT) ALIMENTATION (NB5/NB6/STB4 ET 6/ , LABOX TOUTES VERSION, DÉCODEUR MINI) TÉLÉCOMMANDES STB4/STB6 / LABOX)
CHANGEMENT D'OFFRES, D'OPTIONS	OUI
CHANGEMENTS ADMINISTRATIFS (ADRESSE, RIB...)	OUI
PRISE EN CHARGE RÉCLAMATIONS	ESPACE SFR => APPELS DEPUIS LA BOUTIQUE SUR HOTLINE DÉDIÉE