

Communiqué de presse

Zurich, le 30 juin 2014

Page 1/2

Sunrise publie les indicateurs d'efficacité du service à la clientèle

Depuis l'année dernière, Sunrise a pris de nombreuses mesures pour renforcer son service à la clientèle. Les indicateurs de performance publiés témoignent des améliorations obtenues: le taux de résolution des problèmes du service à la clientèle atteint les 78%. Cet indicateur d'efficacité figure désormais également sur le site Internet de Sunrise. Il complète les données d'accessibilité du service à la clientèle, qui sont déjà publiées depuis février.

Les investissements réalisés depuis 2013 et les mesures adoptées pour améliorer le service à la clientèle commencent à porter leurs fruits. Ces derniers mois, Sunrise a pu continuellement améliorer l'efficacité de son service à la clientèle: Le taux de résolution des problèmes («Solving rate») est aujourd'hui de 78% et indique le nombre de demandes clients qui ont pu être résolues lors du premier contact. La plupart des autres cas a nécessité l'intervention d'un technicien. Cet indicateur figure depuis aujourd'hui sur la page Web de Sunrise et fera dorénavant l'objet de mises à jour hebdomadaires:

<http://www.sunrise.ch/customersatisfaction/fr>

La performance du service à la clientèle est mesurée chaque semaine au travers des commentaires des clients. Pour ce faire, des questions sont posées par SMS ou par e-mail aux clients ayant été en contact avec le service à la clientèle de Sunrise.

Capacité du service à la clientèle en hausse de 20%

Depuis 2013, Sunrise a fortement investi dans la consolidation du service à la clientèle. Cela a notamment permis d'accroître la capacité des centres d'appel de 20%. «Avec la publication des indicateurs de qualité de service, nous faisons preuve de transparence et montrons les résultats que nous avons atteints jusqu'ici en matière de service à la clientèle», explique Max Nunziata, Chief Customer Experience Officer. Depuis février 2014 déjà, Sunrise publie sur sa page Web les indicateurs d'accessibilité du service à la clientèle: le taux d'accessibilité représente près de 93% en moyenne depuis février. Sunrise prévoit de publier les données de fiabilité du service à la clientèle à partir de l'automne.

Sunrise entend à présent poursuivre ces améliorations. Le plus grand opérateur privé de télécommunications de Suisse aide ses collaborateurs du service à la clientèle dans leurs efforts par le biais d'un coaching sur mesure et de séances de formation ciblées. «Nous entendons redoubler d'efforts pour améliorer notre qualité de service», souligne Max Nunziata. «Notre objectif est de devenir le leader dans le domaine du service à la clientèle parmi les entreprises suisses de télécommunications.»

Sunrise

Sunrise est le plus grand opérateur privé de télécommunications de Suisse, avec des succursales à Zurich, Kloten, Lucerne, Bâle, Berne, Bienne, Renens, Genève et Lugano. Environ 3 millions de clients utilisent les produits et les prestations de Sunrise dans les domaines téléphonie mobile, réseau fixe, Internet et IPTV. Sunrise TV, la toute nouvelle génération de divertissement, se caractérise par un grand choix de chaînes HD dans son pack de base, les fonctions «ComeBack TV» et «Live Pause» ainsi qu'une diversité unique de chaînes de TV et de radio. La division Business Sunrise propose des solutions de communication individualisées aux Clients business. Le réseau mobile Sunrise, s'appuyant sur les technologies GSM, EDGE, UMTS et HSPA+ et 4G/LTE, fournit à plus de 99% de

Sunrise Communications SA
Sunrise Media-Hotline
Case postale
CH-8050 Zurich

E-mail media@sunrise.net
Internet www.sunrise.ch
Téléphone 0800 333 000
Fax +41 58 777 61 67

Sunrise

Communiqué de presse

Zurich, le 30 juin 2014

Page 2/2

la population des services de téléphonie mobile de pointe, avec une vitesse de transmission allant jusqu'à 100 Mbit/s. Un réseau à fibres optiques à haute performance d'une longueur totale de 10 000 km permet la mise à disposition de services de données et de services vocaux dans tout le pays. Grâce au dégroupage, Sunrise dessert près de 85% des foyers avec des services à haut débit. Sunrise exploite dans toute la Suisse près de 100 Sunrise center. Sunrise est une marque de Sunrise Communications AG.