

Assistance technique

## MEILLEURE HOTLINE, MAUVAIS MAIL

Jeudi 5 octobre a eu lieu à Neuilly-sur-Seine la remise des prix 2006 du très sérieux *TechCity Mystery Contact Challenge (TMCC)*, un baromètre mesurant l'efficacité de l'assistance technique des sociétés High-Tech (cf. <http://www.techcity.fr/layout.asp?origin=tmcc>). Etaient présents des constructeurs d'ordinateurs, imprimantes et autres équipements informatiques tels que Canon, Dell, Hewlett Packard, Philips, Sony... mais également 11 fournisseurs d'accès à Internet : Alice/Tiscali, AOL, Cegetel, Club Internet, Free, NeufTelecom, Noos, Numericable, Orange, Tele2 et UPC.



Les FAI ont été jugés (sur la base d'appels mystère) selon le taux d'efficacité de leur support par téléphone, par mail et de leur assistance en ligne (tchat, F.A.Q, tutoriaux, etc...). Et le grand gagnant est... : Club Internet... mais Free est passé tout près du trophée en finissant 2ème du classement général. Nous nous sommes procurés le détail de ses performances :



1er

	Free / Centrapel	Moyenne des FAI
Accessibilité	54 %	53 %
Qualité de la prise en charge	92 %	81 %
Convivialité	69 %	58 %
Diagnostic	87 %	75 %
Solution	81 %	67 %
<b>Support par téléphone</b>	<b>77 %</b>	<b>67%</b>

Avec un taux d'efficacité global de 77 % (+ 5 points par rapport à 2005), la hotline téléphonique de Free (cf. <http://www.centrapel.com>) se classe n° 1 du *TMCC* pour la seconde année consécutive (cf. <http://www.aduf.org/archives/pdf/0404.pdf>). Une belle performance qui aurait pu être améliorée si l'accessibilité avait été à la hauteur de la qualité de traitement après décrochage. Les témoignages amers que nous recevons ces derniers temps concernant la joignabilité la hotline de Free se vérifient dans les chiffres du *TMCC*...



9ème

Accessibilité	49 %	44 %
Forme	55 %	42 %
Contenu	54 %	62 %
Solution	16 %	21 %
<b>Support par mail</b>	<b>41 %</b>	<b>38 %</b>

Avec un taux d'efficacité global à peine plus élevé que la moyenne (seuls deux FAI font pire...) et un taux de solution à 16 %, le support par mail est sans conteste le talon d'Achille de Free, ce qui lui a valu d'ailleurs de voir le trophée lui passer sous le nez ;-). Ceci étant, il semble que ce soit un point faible généralisé. Selon les observations de *TechCity*, lorsque vous adressez un mail à un FAI, vous avez 50 % de chance de ne jamais recevoir de réponse ! :-)



2ème

Accessibilité	88 %	63 %
Organisation	82 %	87 %
Interactivité	50 %	43 %
<b>Support sur site Web</b>	<b>81 %</b>	<b>73 %</b>

Le tchat en direct (cf. <http://faq.free.fr/chat>) mis en place par Free avant l'été a sans doute contribué au bon classement de notre FAI sur le segment Web.

Le rapport complet du *TechCity Mystery Contact Challenge 2006* :

[http://www.techcity-solutions.com/TMCC06\\_goodies/TMCC\\_2006\\_Rapport%20Global\\_CD.pdf](http://www.techcity-solutions.com/TMCC06_goodies/TMCC_2006_Rapport%20Global_CD.pdf).



La p'tite phrase

### COMMENT SE FAIRE DES AMIS AU BAR DES TELECOMS ?

Décidément, les dirigeants de notre FAI n'y vont pas avec le dos de la cuillère sur le dos leurs concurrents. Après un récent « *Nous déploierons de la fibre optique en France jusqu'à la mort de France Telecom* », Xavier Niel, fondateur de Free, remet le couvert en déclarant ce vendredi sur les newsgroups Proxad : « *Les autres FAI [autres que Free et France Telecom] ne sont que des parasites qui vont disparaître ;-)* ».