



Le 24 octobre 2003, le Concorde, seul avion supersonique civil au monde, décolle de New York pour son dernier vol commercial, sous les couleurs de British Airways.

A la Une AUTOHELP

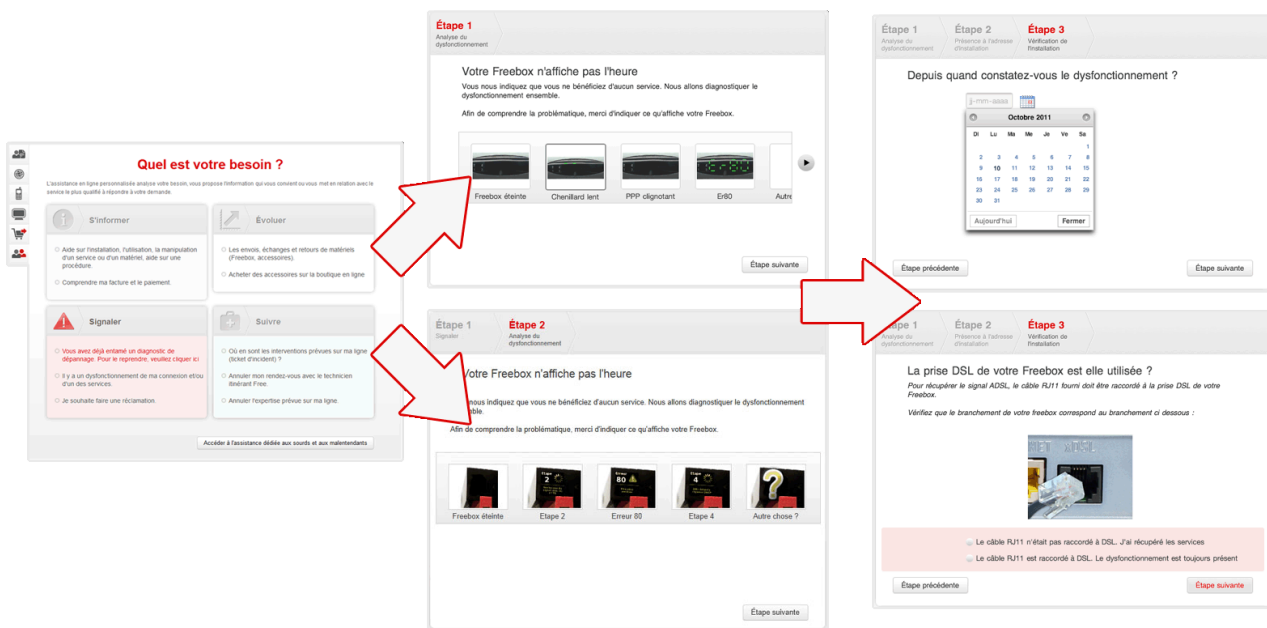
Depuis mardi dernier, Free a mis en place sur son site d'assistance, un nouvel outil pour améliorer la résolution des problèmes que peuvent rencontrer ses Freenautes.

Cet outil, nommé « Web Diag », permettra aux Freenautes de déclarer eux-mêmes leur panne à Free via un cheminement de questions qui permettra de cibler concrètement le problème rencontré.

Un fois ciblé, l'incident est signalé à Free, qui prendra directement en charge le dossier. Et durant le scénario des questions, des tests seront effectués à distance et en direct sur la Freebox, afin de vérifier que les réponses du Freenaute sont bien en adéquation avec les résultats de ces tests.

Dans le cas d'un problème simple, le Freenaute sera renvoyé vers les fiches du site d'assistance qui lui permettront de résoudre son souci.

A l'inverse, dans le cas d'un incident complexe, il sera alors conseillé au Freenaute de contacter la hotline. Voici en illustration les premières étapes d'un « Web Diag » :



Quoi qu'il arrive, le Freenaute aura toutes les cartes en main avant de contacter le support téléphonique. Des conseils à la résolution lui auront été prodigués et aussi, un début de diagnostic aura été effectué du côté de chez Free, ce qui permettra au conseiller en ligne de disposer d'un premier état des lieux.

Ce nouveau moyen de contact s'ajoute donc à la hotline, au chat, au courrier, au mail, aux Newsgroups et à nos forums :-)

A noter que « Web Diag » bénéficiera d'évolutions au fil du temps. Les problèmes collectifs, ceux liés à la télévision et à la téléphonie notamment seront donc bientôt pris en charge par ce nouvel outil de diagnostic.

association des utilisateurs de free

ADUF newsletter