



Spécial

## FRECONTE DE NOËL

Le père FREENËL habite un pays lointain, sur le toit du monde. Ce pays, c'est la FREEPONIE. Noël approche et tout l'atelier du père FREENËL s'active car il y a beaucoup de travail. Tous les FREELUTINS conseillers et techniciens sont en effet bien agités : certains sont occupés à répondre aux mails, d'autres classent, traitent le courrier et s'occupent des colis, ceux-ci travaillent sur les nouveautés et prochains services, et ceux-là préparent leurs FREERENNES pour la grande tournée de fin d'année... tout doit être prêt pour que les FREENAUTES soient livrés à temps, comblés et heureux.

Dans l'atelier, chaque assistant a une mission bien précise qu'il remplit avec passion tout au long de l'année. L'équipe des FREELUTINS travaille selon un principe essentiel : rester à l'écoute des FREENAUTES à chaque instant et être toujours présent pour leur répondre et voler à leur secours pour résoudre un problème.

Quelle activité ! Que serait le père FREENËL sans ses lutins ? Cette année, l'ensemble de l'équipe est fière du travail accompli et se félicite des innovations et services qu'elle a pu proposer :

### Votre Freebox :

- Communication facilitée entre les boîtiers TV et ADSL grâce à l'envoi gratuit de deux boîtiers CPL avec les Freebox
- Refonte de l'interface TV Freebox
- Développement de l'installation fibre optique sur l'ensemble du territoire et du dégroupage
- Lancement des télésites
- Apparition de nouvelles chaînes incluses dans le bouquet Basic
- Toujours plus d'offres exceptionnelles en partenariat avec Canal+, de nouveautés en VoD
- Mise en place d'un nouveau site Internet plus accessible

### Votre assistance :

- Première place sur le secteur des FAI remportée par l'assistance Free dans le cadre de l'édition 2008 des audits *Challenge Qualité* (magazine *L'Entreprise*, avril 2008)
- L'assistance Free élue leader du panel des FAI dans la cadre de l'édition 2008 des *TechCity Mystery Contact Challenge* (TMCC), avec une progression de presque 5,5 points en un an
- Engagement collectif de l'équipe sur la qualité de service et le suivi des indicateurs
- Déploiement d'un service qui a remporté un franc succès tout au long de l'année : l'Assistance Technique de Proximité
- Réduction sensible du temps d'attente à la hotline, désormais gratuit en one net
- Démarche proactive de concertation avec les associations de consommateurs
- Ouverture aux communautés à travers la mise en place d'un site multilingue (turc, chinois, anglais)
- Sondage d'opinion sur nos services, politique de formation continue et renforcement des équipes techniques et encadrantes afin de proposer un service d'assistance toujours plus qualitatif
- Développement du Service National Consommateur, instance neutre entre Free et les utilisateurs
- Lancement d'un pilote de communication par SMS en assistance technique pour rester toujours plus proches des abonnés

Les FREELUTINS sont très occupés mais savent qu'ils recevront en retour une récompense qui n'a pas de prix, celle de voir les FREENAUTES satisfaits et curieux de ce que leur joyeuse équipe leur prépare pour 2009 !

En attendant de faire le plein de surprises, tout l'atelier FREEPONIE se joint au père FREENËL pour souhaiter à tous ses FREENAUTES et communautés de passionnés de très joyeuses FREEFÊTES de Noël et plein de BOXBONHEUR pour finir cette année en beauté !