

## Communiqué de presse

Renens, 02.08.2018



## **Le service clientèle de **Salt Fiber** classé 1er par **Connect** dans un test hotline parmi 15 opérateurs**

- Salt a été classé n°1 de la hotline pour la ligne fixe parmi les 15 opérateurs testés en Suisse, en Allemagne et en Autriche. La hotline Salt a surpassé la concurrence avec des atouts remarquables surtout dans les catégories « temps d'attente » et « qualité des réponses fournies ».
- Lancée il y a quelques mois, Salt Fiber est l'offre triple play la plus avancée technologiquement en Suisse comprenant des services de téléphonie fixe, de télévision et d'Internet à large bande pour seulement CHF 39.95/mois pour les clients Salt Mobile.
- Salt Fiber offre une expérience de divertissement ultime grâce à la connexion Internet la plus rapide jamais commercialisée en Suisse (bande passante symétrique de 10 Gbit/s) et une Apple TV 4K en tant que set-top box exclusif grâce à son partenariat unique avec Apple.

## Communiqué de presse

Andreas Schönenberger, CEO de Salt Mobile SA, a commenté : « Ce classement souligne à la fois nos investissements incessants dans le service à la clientèle et l'orientation client de notre entreprise. Je suis très fier de la réussite de l'équipe et de cet excellent résultat, qui nous place d'emblée au sommet du service à la clientèle pour les produits de ligne fixe en Allemagne, Suisse et Autriche. Il démontre la connaissance, le dévouement et l'accent mis sur la satisfaction de la clientèle de nos agents. »

Qui offre le meilleur service d'assistance téléphonique pour les services à large bande en Suisse ? C'est la question à laquelle Connect visait à répondre moyennant un test de hotline effectué sur un total de 15 fournisseurs en Allemagne, Autriche et Suisse. Salt a non seulement été classé numéro un parmi les concurrents suisses, mais a également obtenu le meilleur score parmi tous les fournisseurs testés.

Avec 451 points sur un maximum de 500 points possibles, Salt a particulièrement convaincu dans la catégorie « temps d'attente » dans laquelle il domine clairement UPC Cablecom et Swisscom mais aussi Sunrise. Pourtant, l'équipe Salt Fiber a également réussi à obtenir un score de 312 / 350 points dans la catégorie « qualité des déclarations faites », ce qui indique que, dans la majorité des cas, l'équipe Salt Fiber a fourni aux clients des réponses correctes et complètes.

### DIE HOTLINES DER SCHWEIZER FESTNETZBETREIBER

ANBIETER	SALT	UPC CABELCOM	SUNRISE	SWISSCOM
Festnetz-Hotline	0800 700 700	0800 66 88 66	0800 707 707	0800 800 800
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa 9-18 Uhr	8-22 Uhr	Mo.-Fr. 8-19 Uhr	Mo-Sa 7-20 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos <sup>1</sup>
TELEFON-SERVICE				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:04	5:35	4:52	4:52
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	0:36	4:16	0:49	1:38
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	sehr gut (68)	sehr gut (65)	sehr gut (66)	sehr gut (68)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	sehr gut (33)	mangelhaft (17)	sehr gut (32)	gut (29)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (22)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	sehr gut (312)	sehr gut (319)	sehr gut (298)	gut (280)
<b>connect URTEIL</b> max. 500	<b>451 sehr gut</b>	<b>439 sehr gut</b>	<b>434 sehr gut</b>	<b>414 gut</b>

Avec un score de 451 sur un total de 500 points possibles, l'équipe de la hotline Salt Fiber a réussi à offrir une expérience client extrêmement agréable aux testeurs anonymes de Connect, ce qui lui a valu la note « très bon » ainsi qu'une première place bien en vue.

## Communiqué de presse

Salt offre l'expérience de divertissement ultime sur le réseau le plus rapide jamais commercialisé en Suisse. Son innovation fait de Salt Fiber non seulement l'offre triple play la plus avancée technologiquement de Suisse avec une bande passante symétrique allant jusqu'à 10 Gbit/s, mais aussi l'offre la plus transparente et la plus facile à comprendre du marché. La suite de télécommunications de Salt, qui comprend des services de téléphonie fixe, de télévision et d'Internet à large bande, est disponible pour seulement CHF 49.95/mois et CHF 39.95/mois pour les clients de téléphonie mobile de Salt. Grâce à un ensemble unique de partenariats avec Apple, Zattoo, Hollystar, Sky et CANAL+, Salt Fiber propose à ses clients deux applications dédiées et auto-installables sur l'Apple TV 4K incluse dans l'offre, plus de 300 chaînes de télévision (dont plus de la moitié en HD) et une large offre de vidéo à la demande avec un contenu premium attractif. Salt Fiber est disponible pour plus de 1'300'000 ménages en Suisse, qui sont équipés de la fibre optique jusqu'au domicile (FTTH).

### Salt service de presse :

Benjamin Petrzilka  
Media & PR Manager  
+41 78 787 64 79

[media@salt.ch](mailto:media@salt.ch), [salt.ch](http://salt.ch), [facebook.com/Saltmobile](https://facebook.com/Saltmobile),  
[twitter.com/Saltmobile\\_DE](https://twitter.com/Saltmobile_DE) (German) or [twitter.com/Saltmobile\\_FR](https://twitter.com/Saltmobile_FR) (French), [youtube.com/saltswiss](https://youtube.com/saltswiss)

À propos de Salt : Salt est un fournisseur suisse de télécommunications qui possède et exploite une vaste infrastructure de réseau de télécommunications mobiles de haute qualité. Grâce à sa solution ultrarapide à large bande appelée Salt Fiber, Salt offre un service triple play unique en son genre qui, pour la première fois en Suisse, tire pleinement parti de la technologie de la fibre optique grâce à des taux de transmission symétrique de données jusqu'à 10 Gbit/s. Salt Fiber peut être combiné de manière avantageuse avec les abonnements forfaitaires Salt Plus - un portefeuille révolutionnaire qui, grâce à sa simplicité, a déjà convaincu plus de 95 % de la clientèle de Salt.

Salt en chiffres : 1 223 000 abonnés (au 31/12/2017), 88 Salt Stores et une couverture 4G de 98% de la population suisse.