

Comunicato stampa

Renens, 02.08.2018



Il servizio clienti **Salt Fiber classificato al 1^o posto da **Connect** in un test sulla hotline effettuato tra 15 operatori**

- Salt è stata classificata la numero 1 tra le Hotline per la linea fissa fra i 15 operatori testati in Svizzera, Germania e Austria. La Hotline "Salt" ha superato in particolare i concorrenti locali, dimostrando i suoi punti di forza nelle categorie "tempi di attesa" e "qualità delle risposte fornite".
- Lanciata qualche mese fa, Salt Fiber è l'offerta triple play più avanzata della Svizzera dal punto di vista tecnologico, con servizi di rete fissa, televisione e Internet a banda larga per soli CHF 39.95 al mese per i clienti di telefonia mobile Salt.
- Salt Fiber offre il massimo dell'intrattenimento grazie alla connessione internet più veloce mai vista in Svizzera (10 Gbit/s a banda simmetrica) e a un Apple TV 4K come set-top box esclusivo grazie alla sua partnership esclusiva con Apple.

Comunicato stampa

Andreas Schönenberger, CEO di Salt Mobile SA, ha dichiarato: "Questa classifica sottolinea sia i nostri incessanti investimenti nel servizio clienti sia la centralità della nostra azienda nei confronti dei clienti. Sono molto orgoglioso del successo del team e di questo eccellente risultato, che ci colloca in prima linea nel servizio clienti per i prodotti di linea fissa nella regione DACH. Ciò dimostra la competenza, la dedizione e l'attenzione portata alla soddisfazione del cliente da parte dei nostri agenti".

Chi dispone del miglior servizio di Hotline per i servizi a banda larga in Svizzera e nell'intera regione di lingua tedesca? Questa è la domanda alla quale Connect intendeva rispondere con un test sulle Hotline realizzato su un totale di 15 fornitori in Germania, Austria e Svizzera. Salt non solo è stato classificato il numero 1 tra i concorrenti svizzeri, ma ha anche ottenuto il miglior punteggio tra tutti i fornitori testati.

Con 451 punti su un massimo di 500 possibili, Salt ha particolarmente convinto nella categoria "tempi di attesa" dominando chiaramente UPC Cablecom e Swisscom, ma anche Sunrise. Tuttavia, il team Salt Fiber è riuscito anche a raggiungere un punteggio di 312 / 350 punti nella categoria "qualità delle risposte fornite", il che indica che nella stragrande maggioranza dei casi il team Salt Fiber ha fornito ai clienti risposte corrette e complete.

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 ¹
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)
connect URTEIL max. 500	451 sehr gut	439 sehr gut	434 sehr gut	414 gut

Con un punteggio di 451 su un totale di 500 punti possibili, il team della Hotline Salt Fiber è riuscito a fornire un'esperienza clienti estremamente piacevole per i tester anonimi di Connect, guadagnandosi il punteggio "molto buono" e un cospicuo primo posto.

Comunicato stampa

Salt offre il massimo dell'intrattenimento sulla rete più veloce mai vista in Svizzera. Grazie alla sua innovazione, Salt Fiber non è solo l'offerta triple play più tecnologicamente avanzata della Svizzera, con una larghezza di banda simmetrica fino a 10 Gbit/s, ma anche l'offerta più trasparente sul mercato. L'offerta di telecomunicazioni di Salt, che comprende servizi di rete fissa, televisione e Internet a banda larga, è disponibile a soli CHF 49.95 al mese e CHF 39.95 al mese per i clienti di telefonia mobile Salt. Grazie ad una serie unica di partnership con Apple, Zattoo, Hollystar, Sky e CANAL+, Salt Fiber offre ai clienti due apposite applicazioni autoinstallanti sull'Apple TV 4K incluso nell'offerta, più di 300 canali TV di cui più della metà in HD e un'ampia offerta video on demand con interessanti contenuti premium. Salt Fiber è disponibile per oltre 1'300'000 abitazioni in Svizzera, che sono dotate di fibra ottica (FTTH).

Servizio stampa Salt:

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

media@salt.ch, salt.ch, facebook.com/Saltmobile,
twitter.com/Saltmobile_DE (tedesco) o twitter.com/Saltmobile_FR (francese), youtube.com/saltswiss

Su Salt: Salt è un fornitore svizzero di servizi di telecomunicazione, proprietario e gestore di un'infrastruttura di telefonia mobile estesa e con standard qualitativi elevati. Salt Fiber è la soluzione di banda larga ultraveloce che consente a Salt di offrire un servizio Triple Play unico che per la prima volta in Svizzera sfrutta appieno la tecnologia della fibra ottica grazie a velocità di trasmissione data simmetrica fino a 10 Gbit/s. Salt Fiber può essere combinata comodamente con gli importanti abbonamenti flat rate Plus di Salt, un portafoglio rivoluzionario che, grazie alla sua semplicità, ha già convinto oltre il 95% della base clienti di Salt.

Salt Mobile SA in cifre: 1.223 milioni di clienti abbonati (al 31/12/2017), 88 Salt Store e copertura 4G per il 98% della popolazione svizzera.