

Communiqué de presse

Berne/Zurich
9 février 2012
Page 1/2

Un nouveau partenaire d'installation à domicile pour Sunrise

Sunrise vient de conclure un nouveau partenariat avec cablex, qui sera désormais responsable de l'installation électrique et de la mise en service de nouveaux produits ainsi que du dépannage. En choisissant cablex, Sunrise a opté pour un partenaire qui dispose de dizaines d'années d'expérience dans le réseau fixe, de sites sur tout le territoire suisse et d'outils extrêmement modernes. Sunrise offre à ses clients la possibilité de commander des offres forfaitaires comprenant l'installation à domicile pour certains produits sélectionnés. L'installation à domicile comporte l'installation du hardware et la mise en service du produit en question.

Dès à présent, Sunrise offre à ses clients une prestation de service complète de haute qualité dans le domaine de l'installation à domicile, afin de garantir, d'une part, une excellente expérience client et, d'autre part, une utilisation impeccable des univers de produits Sunrise. Celle-ci comprend un service d'installation forfaitaire adapté au produit sélectionné (IPTV, ISDN comfort, etc.). Le service peut être demandé lors de la commande d'un produit (installation à domicile).

Avec cablex pour partenaire, Sunrise pourra désormais proposer l'ensemble des prestations de service nécessaires pour la mise en service ou l'élimination des dysfonctionnements et notamment en surveiller la qualité.

Sunrise souligne ainsi une fois de plus sa volonté d'offrir au client des prestations de service excellentes et par conséquent de renforcer l'expérience client.

Oliver Steil, CEO de Sunrise, déclare au sujet de la nouvelle collaboration: «Nous nous efforçons en permanence d'offrir le meilleur service à nos clients. Avec cablex, nous avons trouvé un partenaire qui connaît parfaitement la structure du réseau fixe et qui est capable de proposer au client un service de très haute qualité à domicile.»

Le CEO de cablex, Hans-Peter Legler, se réjouit de la nouvelle collaboration avec Sunrise dans le domaine du service après-vente. Il déclare à ce propos: «Je suis heureux de pouvoir appliquer la stratégie de cablex au marché des télécommunications suisse avec Sunrise et je remercie Sunrise de la confiance qu'elle nous témoigne!»

L'offre de prestations de service

Avec son nouveau partenaire, Sunrise peut désormais faire face à toutes les éventualités susceptibles de se présenter en matière d'activation de service ou d'élimination de dysfonctionnements et garantit ainsi des prestations de service de haute qualité. La présence sur tout le territoire suisse de cablex et sa grande expérience permettent de garantir un temps de réaction très court et une prestation de service professionnelle auprès du client.

Une installation UPK (point de transfert) peut être, dans des rares cas, nécessaire lors de la mise en service de produits du réseau fixe Sunrise. Cette installation doit être effectuée par un électri-

cablex AG
Marketing & Sales
Aargauerstrasse 10
CH- 8048 Zurich
www.cablex.ch
Tél.: 0848 222 539
E-mail:
marketingsales@cablex.ch

cablex
vernetzt in die zukunft

Sunrise media service
Case postale
CH-8050 Zurich
www.sunrise.ch
Tél.: 0800 333 000
Fax: 058 777 6167
E-mail: media@sunrise.net

Sunrise

Communiqué de presse

Berne/Zurich
9 février 2012
Page 2/2

cien certifié. A la demande du client, ces travaux seront à l'avenir effectués directement par cablex. Cette prestation de service peut être commandée directement lors de l'achat du produit. Les travaux supplémentaires par un électricien local ne sont alors plus nécessaires.

Les clients qui souhaitent faire installer leur produit (Sunrise TV, ISDN Comfort ou click&call) par un expert commandent en outre simultanément une installation à domicile. L'installation complète à domicile comprenant un test de fonctionnement sera à l'avenir réalisée par cablex.

Un technicien de service cablex sera envoyé chez les clients signalant tout dysfonctionnement du service ou toute interruption de service et dont le problème ne peut pas être réglé par téléphone. Le technicien examine la situation sur place, chez le client, et, le cas échéant, entreprend immédiatement les réparations nécessaires.

D'ici la fin du mois de mai 2012, cablex prendra en charge progressivement toutes les prestations offertes par les partenaires précédents de Sunrise. Dans un premier temps, ses services ne pourront être commandés qu'en cas de nouvelle installation. A partir du 1^{er} mai 2012, tous les services (par exemple en cas de panne) pourront également être commandés via le service clientèle de Sunrise.

Sunrise

Sunrise est le premier opérateur privé de téléphonie en Suisse, avec des filiales à Zurich, Kloten, Lucerne, Bâle, Berne, Bienne, Renens, Genève et Lugano. 2,97 millions de clients utilisent les prestations de service de Sunrise dans les domaines de la téléphonie mobile, du réseau fixe et d'Internet. Business Sunrise propose des solutions de communication sur mesure aux clients business. Le réseau mobile basé sur GSM, EDGE, UMTS et HSPA+ fournit à plus de 99% de la population les services de téléphonie mobile les plus modernes et permet des taux de transfert allant jusqu'à 21 Mbps. Un réseau à fibres optiques performant, d'une longueur totale de 10 000 km, permet de proposer une offre de services voix et données de haute qualité dans toute la Suisse. Grâce au dégroupage, Sunrise dessert près de 85% des foyers avec sa propre infrastructure à large bande. L'entreprise exploite plus de 100 Sunrise centers dans toute la Suisse. Sunrise est une marque de Sunrise Communications AG.

cablex

cablex construit et entretient des solutions de TIC et d'infrastructure très performantes conformes aux besoins actuels et futurs du marché. Avec une organisation qui couvre l'ensemble du territoire, cablex garantit le succès des projets d'infrastructure et de prestations de service complexes. Afin que les clients de cablex bénéficient d'une valeur ajoutée significative et puissent renforcer leur position concurrentielle à long terme, cablex allie différentes solutions innovantes d'expertise d'ingénierie et d'application pour offrir la solution idéale.

Afin de garantir le fonctionnement durable des infrastructures, cablex dispose d'un service d'entretien performant avec des appareils de mesure et de contrôle modernes. L'utilisation de moyens de communication de pointe raccourcit les processus et veille à un déroulement et à un fonctionnement impeccables dans le domaine du service client. Répartie sur l'ensemble du réseau national avec 19 sites et environ 1 000 collaborateurs, la société cablex garantit un service clientèle rapide et compétent grâce à des maintenances régulières et un diagnostic professionnel.