

Numericable lance son Forum d'entraide en ligne

Poursuivant ses investissements pour satisfaire ses clients, Numericable lance une plateforme communautaire en ligne dédiée à l'entraide entre abonnés Numericable.

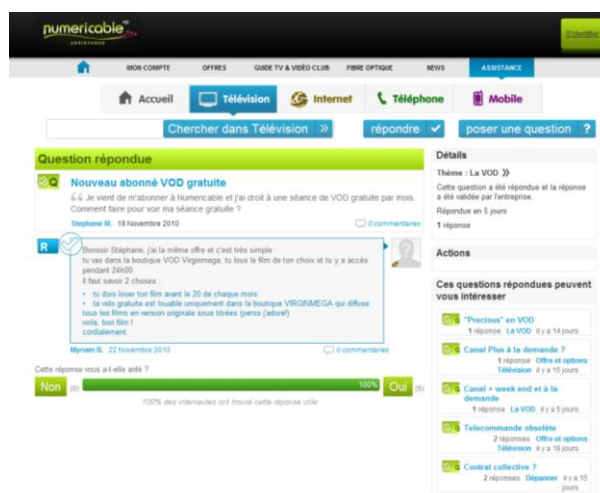
UNE PLATEFORME COMMUNAUTAIRE DEDIEE AUX QUESTIONS DES ABONNES

Disponible depuis la *home page* du site numericable.fr, l'espace <http://entraide.numericable.fr> offre aux abonnés inscrits la possibilité de poser une question, à tout abonné Numericable, relative à leur offres et services TV, téléphone ou Internet.

Le principe est simple : **l'abonné soumet sa question aux autres abonnés**, qui lui proposent une réponse basée sur leur propre connaissance et expérience.

Puis **une équipe dédiée du service clients Numericable confirme les éléments de réponse** apportés par un autre client, ou les complète avec des informations complémentaires si nécessaire.

Les **abonnés peuvent noter chaque réponse** en fonction de son utilité et de sa pertinence de façon à ce qu'elle soit facilement identifiable et réutilisable par les autres abonnés.



LA MUTUALISATION DES QUESTIONS POUR ASSURER UN SERVICE CLIENTS DE QUALITE

Proposant ainsi **une rubrique FAQ enrichie**, l'abonné a ainsi la certitude de se voir apporter une réponse adaptée à sa question dans les plus brefs délais, sans avoir à passer par la hotline :

- Si la question a déjà été posée par un autre abonné, la réponse certifiée reste disponible via le moteur de recherche ;
- Si la réponse n'a jamais été posée, l'abonné bénéficiera de l'expérience d'un autre abonné et la réponse apportée par celui-ci sera validée ou infirmée rapidement par les conseillers clientèle.

Ce sont aujourd'hui plus de 1000 questions qui ont reçu réponses sur le forum d'entraide en ligne depuis sa mise en service.