



Apple Business Chat: neuer Weg zum Swisscom Kundendienst

Swisscom bietet Kunden mit einem iPhone oder iPad einen weiteren Kanal, um mit ihr in Kontakt zu treten. Sie können ihre Anliegen ab sofort im Apple Business Chat platzieren.

Swisscom hat über 6 Millionen Mobilfunk-Kunden, viele davon sind Apple-Nutzer. Ihre Anliegen möchten diese schnell und einfach an Swisscom herantragen. Ab sofort haben Apple-Nutzer mit einem iPhone oder einem iPad (Version iOS 11.3 oder höher) mit dem Apple Business Chat eine weitere Kontaktmöglichkeit zum Kundendienst. Swisscom Mitarbeitende beantworten mit einfachen Textnachrichten Anliegen rund um Mobile- und Bundle-Angebote, Roaming, Rechnungen, Combox, Internet, Swisscom TV und IP-Telefonie.

Marc Werner, Head of Sales & Services bei Swisscom, freut sich: «Unsere Kunden wollen einfach und bequem mit uns in Kontakt treten, wann, wie und wo sie wollen. Mit dem Apple Business Chat geben sie den Takt vor und schreiben, wann es ihnen passt.» Nebst dem Zeitpunkt sieht er einen weiteren Vorteil: «Die Lösung des Anliegens ist jederzeit im Nachrichten-Verlauf nachvollziehbar.»

Der Apple Business Chat ist in der Schweiz ab sofort für Swisscom Kunden auf Deutsch und Französisch verfügbar. Die Swisscom Experten im Apple Business Chat stehen den Kunden montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr, samstags von 8 bis 17 Uhr zur Verfügung. Nachrichten, die ausserhalb dieser Zeiten eintreffen, bearbeitet Swisscom am nächsten Arbeitstag. Wer sofort Hilfe braucht, kann weiterhin die Hotline 0800 800 800 anrufen oder einen unserer rund 120 Swisscom Shops aufsuchen.



So funktioniert der Apple Business Chat

Um den Apple Business Chat erstmals zu starten, müssen Apple-Nutzer www.swisscom.ch/start-abc auf ihrem iPhone oder iPad im Browser eingeben und auf den Kontakt Button klicken. Kunden können dann aus einer Liste ihr Anliegen auswählen. Swisscom antwortet innerhalb kurzer Zeit mit einer Empfangsbestätigung als Textnachricht. Die Kunden können ab diesem Zeitpunkt den weiteren Dialog mit Swisscom in der Nachrichten-App führen. Kunden initiieren den Dialog, antworten, sobald sie wieder Zeit haben und bestimmen damit das Tempo. Sie sehen den Chatverlauf in der Nachrichten-App und können so problemlos zu einem späteren Zeitpunkt den Dialog weiterführen.

Bern, 3. Oktober 2018