



swisscom

**Communiqué de
presse**

Apple Business Chat: nouvelle possibilité de contacter le Service à la clientèle de Swisscom

Swisscom propose aux clients possédant un iPhone ou iPad un canal supplémentaire pour la contacter. Ils peuvent désormais utiliser l'Apple Business Chat pour leurs demandes diverses.

Swisscom a plus de 6 millions de clients de téléphonie mobile et ils sont très nombreux à utiliser Apple. Ils veulent transmettre rapidement et simplement leurs demandes à Swisscom. Les utilisateurs Apple possédant un iPhone ou iPad (Version iOS 11.3 ou plus) peuvent désormais contacter le Service à la clientèle grâce à l'Apple Business Chat. Les collaboratrices et collaborateurs Swisscom répondent par des messages textuels simples aux demandes des clients sur les offres mobiles et combinées, le roaming, les factures, la COMBOX®, Internet, Swisscom TV et la téléphonie IP.

Marc Werner, responsable de Vente et services chez Swisscom, se réjouit: «Nos clients veulent nous contacter avec simplicité et confort, quel que soit le moment, la manière ou l'endroit. Avec l'Apple Business Chat, ils donnent le rythme et envoient un message quand cela leur convient.» Outre la question de temps, il constate un autre avantage: «La solution peut être retrouvée facilement et à tout moment dans les messages.»

L'Apple Business Chat est disponible dès maintenant en Suisse pour les clients de Swisscom en allemand et en français. Les experts de Swisscom dans l'Apple Business Chat sont disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 8h00 à 17h00. Swisscom traite les messages reçus en dehors de ces horaires le jour ouvrable suivant. Toute personne qui a immédiatement besoin d'aide peut continuer à appeler la hotline 0800 800 800 ou se rendre dans l'un de nos 120 Swisscom Shops.



swisscom

**Communiqué de
presse**

Comment fonctionne l'Apple Business Chat?

Afin de démarrer pour la première fois l'Apple Business Chat, les utilisateurs Apple possédant un iPhone ou iPad doivent saisir www.swisscom.ch/start-abc dans leur navigateur et ensuite cliquer sur le bouton Contact. Les clients peuvent sélectionner le type de demande dans une liste. Swisscom répond rapidement en envoyant une confirmation de réception sous forme de message textuel. A partir de ce moment-là, les clients peuvent continuer à dialoguer avec Swisscom dans l'application des messages. Les clients initient le dialogue, répondent dès qu'ils ont du temps et définissent la vitesse. Ils voient le chat entier et peuvent ainsi poursuivre le dialogue ultérieurement.

Berne, le 3 octobre 2018