

## COMPARABILITÉ DE LA RELATION CLIENT RED BY SFR

	OFFRES RED BY SFR
<b>RELATION CLIENT</b>	
<b>MODES DE CONTACT</b>	Service client digital (chat, email et réseaux sociaux) (Voir fiches d'information standardisée)
<b>CERTIFICATION SERVICE CLIENT</b>	NF 345
<b>INDICATION DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE EN CAS D'INTERRUPTION</b>	48H
<b>POURCENTAGE DE CONTACTS PRIS EN CHARGE EN MOINS DE 3 MINUTES</b>	80% par CHAT
<b>AVIS DE RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION ÉCRITE (EN MOINS DE 48H)</b>	Email
<b>DÉPANNAGE (RED BOX ET RED FIBRE)</b>	Déplacement d'un technicien (60€) dans un délai maximum de 72H (selon disponibilité du client)
<b>INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE</b>	
<b>POSSIBILITÉ DE RÉALISER DES ACTES D'URGENCE (DÉCLARATION VOL, CODE PUK, BLOCAGE LIGNE)</b>	Depuis ESPACE CLIENT WEB et APPLICATION RED BY SFR
<b>ANALYSE DE LA CONSOMMATION DES DERNIERS MOIS</b>	Depuis ESPACE CLIENT WEB et APPLICATION RED BY SFR
<b>HISTORIQUE DES CONTACTS AU SERVICE CLIENT</b>	NON
<b>GESTION MULTI-COMPTE AU SEIN D'UN MÊME ESPACE</b>	Depuis ESPACE CLIENT WEB et APPLICATION RED BY SFR
<b>ACCÈS AU SUIVI DE RÉCLAMATION</b>	Par chat
<b>EN BOUTIQUE</b>	N/A