

Test: Club-Internet aurait la meilleure 'hot-line'

Avec l'explosion des abonnements Internet et notamment haut débit, le service client (ou hot-line) revêt une importance cruciale. Ces services sont en effet de plus en plus sollicités avec des questions de plus en plus techniques. La hot-line représente donc aujourd'hui un élément déterminant pour juger un fournisseur d'accès.

Encore faut-il connaître les performances de ces services clientèles. Pour répondre à cette question, le magazine *Ordinateur Individuel* a mis les hotlines des FAI à l'épreuve et a testé incognito neuf fournisseurs sur la base d'un abonnement bas débit. L'enquête a été basée sur quatre critères : le temps, la politesse, la pédagogie et la pertinence de la réponse. Six questions commerciales et techniques ont été posées aux conseillers. Le classement général s'est effectué pour 40% sur le temps d'attente, 30% la pertinence de la réponse, 20% la pédagogie et 10% la politesse du conseiller. Résultat: Club-Internet rafle la première place du classement général (avec une note de 15,5/20) et la première place du classement de la pertinence des réponses (16,5/20). Sur ce terrain, certains FAI ont de grandes difficultés: Free (déjà épinglé pour ces problèmes), Tele2, Cario et La Poste (5/20!) n'obtiennent pas la moyenne! En fait, seuls les FAI qui ont une hot-line interne non sous-traitée obtiennent une note supérieure à 10/20. Club-Internet est néanmoins distancé par plusieurs concurrents dans le classement du temps d'attente où il ne se classe que quatrième avec une moyenne de 18 minutes contre 6 pour la Poste ou 15 pour Tele2. Mais la filiale de Deutsche Telekom fait beaucoup mieux que Tiscali : 36 minutes d'attente en moyenne et surtout Wanadoo : 56 minutes!! A 0,34 euros la minute, le FAI s'en met plein les poches. Conclusion du magazine: Club-Internet se classe largement en tête, performant sur la qualité des réponses et le temps d'attente. Et de préciser que « la plupart des fournisseurs d'accès ne sont satisfaisants que dans un seul de ces deux domaines ». **Le top des hot-line des FAI**

Classement général note sur 20 :

1er Club-Internet 15,5 2e AOL 13,5 2e La Poste 13,5 4e Tele2 12,5 4e Cario 12,5 6e Free 12 7e N9uf Telecom 11,5 8e Wanadoo 11 9e Tiscali 10,5
Classement pertinence des réponses sur 20 : 1er Club-Internet 16,5 2e Wanadoo 16 3e AOL 14,5 4e Tiscali 13,5 5e N9uf Telecom 10,5 6e Free 9,5 7e Tele2 7,5 8e Cario 6,5 9e La Poste 5
Classement d'attente totale sur 20 : 1er La Poste (6mn) 20 2e Cario (12mn) 17,5 3e Tele2 (15mn) 17 4e Club-Internet (18mn) 15 5e Free (19mn) 14 6e N9uf Telecom (25mn) 11,5 7e AOL (30mn) 10,5 8e Tiscali (36mn) 6 9e Wanadoo (56mn) 5
Source: l'Ordinateur Individuel