



sagemcommunications

Communiqué de presse
Paris, le 3 décembre 2008

PRESS RELEASE

Sagem Communications remporte le prix de l'Election du Service Client de l'Année 2009

Catégorie Matériels de Télécommunications

Reposant sur le principe du client mystère, ce concours comporte des appels anonymes pour des problématiques d'après-vente bien réelles. Ainsi, durant des semaines, appels à la hot line, mails outrés et autres courriers postaux se sont succédés afin d'évaluer la capacité de Sagem Communications à répondre à ses clients.

En effet, société française indépendante, Sagem Communications possède une grande diversité de produits et de canaux de distribution. La variété des produits se compose de terminaux d'impression, cadres photo, décodeurs de TV numérique, accès haut débit (boxes), etc. Les différents canaux de distribution sont constitués d'une force de vente directe, de « retail », d'opérateurs, d'OEM, de grande distribution, etc.

C'est pourquoi l'entreprise a dû très tôt développer pour elle-même et ses clients exigeants un service clients de haute qualité : performant, international, et rapide.

Une équipe entièrement dédiée à ses clients

« Toute l'équipe Service Client de Sagem Communications est heureuse et honorée par cette récompense. L'ensemble des membres qui la compose s'est impliqué pour cette "Election du Service Client de l'Année 2009". Tous ont joué le jeu et se sont engagés dans ce challenge exigeant qui est de servir au mieux notre clientèle. Nous maintenons cette dynamique et continuerons de tout mettre en œuvre pour offrir à nos clients le niveau de service élevé qu'ils méritent. », souligne Michel Riobé, Responsable de l'Assistance Technique de Sagem Communications.

Le service client de Sagem Communications

Véritable centre névralgique dédié à l'ensemble des problématiques rencontrées par tous les clients, ce service se compose de deux entités garantissant un Support Technique de chaque ligne de produits.

L'une est spécifique aux matériels personnels ou domestiques (décodeurs, téléphones DECT...) et dont la réparation nécessite un retour à un centre de réparation. L'autre entité se consacre aux matériels professionnels, pour lesquels un déplacement chez le client est nécessaire. Ces deux organisations sont complétées par deux Centres d'Accueil Téléphonique (l'un Français, l'autre Européen, soit 100 personnes), une équipe dédiée au traitement des réclamations, et 150 techniciens et experts sur le terrain, en France.

COMMUNIQUE DE PRESSE



sagemcommunications

La cérémonie officielle de remise de prix s'est tenue fin octobre à Paris.

Pour plus d'informations : <http://www.eluserviceclientdelannee.com/>

PRESS RELEASE

A propos de Sagem Communications

Société française de haute technologie à dimension internationale, Sagem Communications est spécialisée dans la communication haut-débit et la convergence avec en particulier les activités suivantes: terminaux d'impression grand public et professionnels, décodeurs de TV numérique, terminaux haut-débit et résidentiels, solutions communicantes de maîtrise de l'énergie, systèmes et partenariats télécom.

La société a acquis des positions de premier plan dans ces secteurs grâce à son fort potentiel d'innovation. Sagem Communications a pour ambition de devenir un des leaders mondiaux des terminaux haut-débit et de convergence.

Avec un chiffre d'affaires de près de 1,3 milliards d'euros, Sagem Communications emploie 6500 personnes sur les cinq continents. Son siège social est basé à Paris.

La politique d'engagement dans le développement durable commence chez Sagem Communications dès la conception des produits. Cela concerne en particulier l'ensemble du processus industriel, de l'éco conception au respect des normes ISO, en passant par la réduction de la consommation d'énergie des produits, et ce, dans le cadre d'une charte éthique responsabilisant l'ensemble de ses fournisseurs.

Sagem Communications a remporté le prix Service Client de l'Année 2009 dans la catégorie Produits de Télécommunications.

Pour plus d'informations :

www.sagem-communications.com

COMMUNIQUE DE PRESSE



sagemcommunications

Le Ponant de Paris
27, rue Leblanc
75015 Paris

Contacts Presse
Publicis Link Paris

Aurore Chiquot / Fatima El allaly

Tél : +33 (0) 1 56 21 20 98 / 41

achiquot@publicis-link-paris.com

felallaly@publicis-link-paris.com