



Apple Business Chat: un nuovo modo per contattare il servizio clienti Swisscom

Swisscom offre ai clienti con un iPhone o un iPad un ulteriore canale di contatto. A partire da subito possono postare le loro richieste nella Apple Business Chat.

Swisscom ha oltre 6 milioni di utenti di telefonia mobile, molti dei quali utilizzano apparecchi Apple. Questi clienti desiderano inviare a Swisscom le loro richieste in modo semplice e veloce. A partire da questo momento, con la Apple Business Chat, gli utenti Apple che dispongono di un iPhone o di un iPad (Versione iOS 11.3 o superiore) hanno a disposizione una nuova possibilità per contattare il servizio clienti. I collaboratori di Swisscom rispondono alle richieste riguardanti offerte mobile e bundle, roaming, Combox, Internet, Swisscom TV e telefonia IP con semplici messaggi di testo.

Marc Werner, Head of Vendita & Servizi all'interno di Swisscom, è soddisfatto: «I nostri clienti vogliono poterci contattare in tutta semplicità e comodità, quando, come e dove desiderano. Con la Apple Business Chat sono loro a decidere quando preferiscono scriverci.» Oltre a questo, ritiene che ci sia un ulteriore vantaggio: «La soluzione della richiesta può essere visualizzata in qualsiasi momento tra i messaggi.»

La Apple Business Chat è disponibile per i clienti Swisscom, a partire da subito, in tedesco e francese. Gli esperti Swisscom sono disponibili nella Apple Business Chat da lunedì a venerdì dalle 8 alle 20 e sabato dalle 8 alle 17. Ai messaggi che pervengono al di fuori di questi orari, Swisscom risponde il giorno lavorativo successivo. Coloro che hanno bisogno di aiuto immediato, possono sempre chiamare la hotline 0800 800 800 o farci visita a uno dei circa 120 Swisscom Shop.



Ecco come funziona la Apple Business Chat

Per avviare per la prima volta la Apple Business Chat, gli utenti Apple che dispongono di un iPhone o di un iPad devono digitare www.swisscom.ch/start-abc nel loro browser e cliccare sul pulsante di contatto. Dopodiché i clienti possono selezionare la loro richiesta da una lista. Swisscom risponde in breve tempo con una conferma di ricezione come messaggio di testo. A partire da questo momento, i clienti possono dialogare con Swisscom nella app dei messaggi. I clienti iniziano il dialogo, rispondono non appena hanno tempo e decidono quindi autonomamente la velocità del dialogo. Possono visualizzare la cronologia della chat nell'app dei messaggi e possono quindi proseguire il dialogo senza problemi in un momento successivo.

Berna, 3 ottobre 2018