

# The Phone House

Le choix de la liberté.

## Téléphonie et internet mobile : Phone House lance une plate-forme communautaire de conseil et d'assistance à l'usage

Phone House vient d'ouvrir sur Internet « Click & Solve » un espace de conseil et d'assistance à l'usage des mobiles et des smartphones, accessible à tous.

Suresnes, le 19 avril 2010 – The Phone House annonce le lancement officiel de [Click & Solve](#), une plate-forme communautaire de service après-vente.

Succès des smartphones, lancement prochain de nouvelles tablettes numériques : l'arrivée d'une nouvelle génération de terminaux mobiles démultiplie les usages de la téléphonie et de l'internet mobile. Elle complexifie aussi l'utilisation des terminaux dont les consommateurs veulent pouvoir exploiter au quotidien tous les services.



Cette richesse des usages suscite une forte demande de conseils et d'assistance à laquelle l'organisation traditionnelle des services après-vente ne répond aujourd'hui qu'imparfaitement : au moins 25 % des retours SAV pourraient être évités grâce à une simple mise à jour logicielle, et du coup éviter à l'utilisateur d'être privé de son téléphone pendant sa réparation.

Phone House, n° 1 de la distribution indépendante spécialisée, a fait de la réponse à ces attentes des consommateurs une de ses toutes premières priorités.

The screenshot shows the Click & Solve website interface. At the top, there are four main navigation buttons: PARTICIPER (with subtext 'POSER VOTRE QUESTION', 'RÉPONDRE', 'TOUTES LES QUESTIONS'), DÉPANNER (with subtext 'DIAGNOSTIQUER', 'SUIVI DE DOSSIER SAV'), and CONSULTER (with subtext 'LES MISES À JOUR TÉLÉPHONE', 'NOS GUIDES', 'VOS TRUCS & ASTUCES'). Below these is a search bar labeled 'RECHERCHER' with a search icon and the text 'à l'aide de mots-clés'. The main content area is divided into three sections: 'À LA UNE' (featuring three featured questions with 'Réponse' buttons), 'LES DERNIÈRES QUESTIONS' (featuring three recent questions with 'Réponse' buttons), and 'TOP CONTRIBUTEURS' (listing three active users with their scores).

Le lancement de Click & Solve, opérationnel depuis bientôt une semaine, est une première étape.

Click & Solve est une plate-forme communautaire ouverte à tous, clients The Phone House ou non. C'est avant tout un espace de discussions dans lequel les réponses sont certifiées par une équipe d'experts dédiés au site, mais aussi des démonstrations en vidéo pour guider l'utilisateur pas à pas.

Dans une deuxième étape, durant l'été 2010, Phone House reliera cette plate-forme à l'ensemble de son dispositif après-vente, ce qui permettra de mettre à la disposition des consommateurs de nouveaux services :

auto-diagnostic et qualification de la panne, demande d'intervention du service après-vente de Phone House avec possibilité d'enlèvement sans passer en magasin et de livraison à domicile.

### Click & Solve : comment ça marche ?

Click & Solve, c'est d'abord un formidable espace de discussion permettant de savoir s'il existe déjà une réponse au problème auquel on est confronté.

Les réponses apportées par la communauté sont validées par les experts de The Phone House. Une fois approuvée, la réponse s'affiche comme « certifiée » et vient se placer en première position, sous la question posée.

Si des questions restent sans réponse sur le site, elles feront l'objet d'une procédure « d'escalade » auprès des constructeurs ou opérateurs afin de trouver les réponses adéquates.

Le site propose également des vidéos didactiques illustrant les réponses aux questions les plus souvent posées (comment insérer ma carte SIM, associer une oreillette Bluetooth à son téléphone portable, etc.).

« La force et le succès de Click & Solve, c'est de s'appuyer sur l'expertise de ses 1 500 collaborateurs et d'une communauté de passionnés de nouvelles technologies » explique Jean-Pierre Champion, Président de The Phone House. « Il y a donc de fortes chances que la question que vous vous posez sur votre téléphone portable ait déjà trouvé sa réponse. Il nous est apparu pertinent de faciliter la diffusion de ce savoir sur un site communautaire. C'est un peu le web 2.0 au service du SAV ! ».

Accessible depuis une semaine au grand public, le site affiche déjà plus de 750 questions dont 500 font l'objet de réponses certifiées grâce à l'engouement des collaborateurs de The Phone House qui l'enrichissent quotidiennement depuis 6 semaines.

The Phone House vous invite à partager vos questions, réponses et trucs & astuces sur <http://www.clickandsolve.fr/> ou sur le compte Twitter <http://twitter.com/ClickAndSolve>

## A propos de The Phone House

Avec plus de 320 magasins et 1 500 collaborateurs dans toute la France, The Phone House est le n°1 de la distribution indépendante en télécommunications en France. Grâce à son approche multimarques, The Phone House a développé une expertise unique sur l'ensemble des segments du marché des télécoms : téléphonie mobile et fixe, accès Internet haut débit, offres double, triple et quadruple play, offres duales GSM-Wi-Fi, ordinateurs mobiles et offres de services. The Phone House France est une filiale de Best Buy Europe. Fondée sur sa totale indépendance envers les constructeurs, opérateurs et intermédiaires, la stratégie de The Phone House France est basée sur la priorité donnée au client et l'impartialité du conseil.

Pour plus d'informations sur The Phone House, visitez : [www.phonehouse.fr](http://www.phonehouse.fr)

Venez échanger sur le blog [www.generation-phonehouse.fr](http://www.generation-phonehouse.fr)

### Contacts Presse – 3d Communication

Ségolène Deeley – Marion Dumas

[sdeeley@3dcommunication.fr](mailto:sdeeley@3dcommunication.fr) - [mdumas@3dcommunication.fr](mailto:mdumas@3dcommunication.fr)

49, rue Fernand Pelloutier – 92773 Boulogne Billancourt – Tel : 01 46 05 87 87