

Voici les suggestions, les commentaires et les problèmes soulevés par la plupart des neufnautes. Si nous envoyons ce document de notre propre initiative, il va sans dire que les neufnautes espèrent des réponses à leurs préoccupations et aux problèmes auxquels ils sont confrontés régulièrement.

TELEPHONIE

- De nombreux abonnés souhaitent un service de suivi régulier de la consommation téléphonique hors forfait illimité (en ligne ou par téléphone, pas nécessairement au jour le jour, mais suffisamment fréquent pour pouvoir gérer au mieux leurs dépenses téléphoniques).
- Intégration des appels vers les 087X (Freebox, Livebox) dans le forfait illimité.
- Possibilité de bloquer les appels (entrants ou sortants) en provenance ou vers certains numéros (au niveau de la Neuf Box, ou dans l'espace abonnés).
- Intégration des DOM-TOM dans le forfait illimité (au moins pour les DT).
- Mise en place un service d'envoi de Fax par Internet.

DEPLOIEMENT LOGISTIQUE

- Accès et mise à jour régulière d'une carte du dégroupage, effectué et en prévision.
- Upgrade plus rapide des DSLAM pour la TV et L'ADSL 2+
- Explication claire et précise et si possible résolution rapide des contraintes techniques qui font que certains clients sont limités à 2 ou 3 Méga de bande passante.

NEUF BOX

- De nombreux clients sont mécontents de ne pouvoir utiliser les jeux en réseau avec leur Neuf Box. Une mise à jour du firmware est depuis longtemps attendue, sans qu'aucune information ne soit filtrée.
- La messagerie vocale *9 ne fonctionne pas avec les modems Neuf Box F@st 3302 depuis le 17 juillet. Nous sommes le 25 octobre, aucune solution n'est

envisagée.

- D'autre part, les utilisateurs aimeraient avoir des fichiers logs pour les connexions WiFi effectuées. Cela permettrait ainsi de savoir si des voisins indésirables se connectent au réseau WiFi de la Neuf Box. Il faudrait aussi que l'audit du WiFi fonctionne dans l'interface Neuf Box.
- Le WiFi est plus qu'instable sur les Trio et les F@st. Il arrive parfois que le réseau WiFi ne réponde plus : il faut alors débrancher et rebrancher la clé WiFi.
- La clé WiFi XG703A ne fonctionne pas en WPA sous Windows 98/Me. Il faudrait donc une mise à jour des pilotes et du logiciel de gestion.
- Pour les clients louant le WiFi, il n'y a aucune option sur 'Mon compte' permettant de racheter le kit pour 15 euros.
- Il n'y a pas de réel cryptage WPA (tout du moins officiel) sur les Neuf Box. A l'heure où la sécurité de l'ordinateur est le maître mot, une protection de ce type serait plus que nécessaire.
- L'interface des Neuf Box n'est pas entièrement francisée. Exemple : Downstream Noise Margin, ...
- Enfin, il faudrait une documentation incluse dans le guide pour brancher un routeur sur la Neuf Box tout en continuant d'avoir les services de téléphonie et de télévision.

SERVICE CLIENT ET SUIVI DU CLIENT

- De nombreux problèmes de communication interne ont été soulevés lors de l'opération 100% Neuf par exemple : certains conseillers n'étaient pas au courant du lancement de l'offre, d'autres ajoutaient le pack Neuf Game en précisant que le pack était compris dans l'offre, etc.
- De nombreux clients sont insatisfaits du fait que certains conseillers ne puissent donner le réel avancement d'un problème technique ou commercial. De même, peu d'informations sont fournies au client quant au délai de résolution des problèmes et lorsque le problème est résolu. Aussi, une prise en charge par un seul hotlineur ne pourrait être que bénéfique pour le client. Il ne serait pas obligé de répéter son problème à chacun des nouveaux hotlineurs qu'il joint et d'effectuer à nouveau chacune des possibles solutions.
- Les cartes prépayées pour appeler la hotline sont pratiques, mais lors d'une coupure au-delà des 30 minutes, il devrait être de la charge du hotlineur de

rappeler le client.

- Un suivi du nouveau client devrait être effectué dès le début. Si l'abonné vient de s'inscrire et que sa Neuf Box n'est pas synchronisée, il doit y avoir un problème quelque part. Faut-il attendre qu'il se manifeste en appelant la hotline ? Faut-il qu'il résilie son abonnement voyant que cela ne fonctionne pas ou bien faut-il que Neuf soit responsable de ses clients et l'appelle de sa propre initiative ?
- Il faudrait, dans le cadre d'un échange de matériel par exemple, ou d'une résiliation, pouvoir obtenir un numéro de retour sans avoir à appeler le service technique.
- L'interface de 'Mon compte' subit quelques problèmes passagers. Pourquoi ne pas mettre un lien permettant d'alerter les services concernés afin que le problème soit résolu sans avoir à passer systématiquement par la case hotline ?
- Un guide devrait être présent avec les informations envoyées lors de l'activation de la ligne afin de donner quelques informations sur les situations où un appel à la hotline est réellement nécessaire. De même, proposer quelques solutions de dépannage et non pas seulement le redémarrage ou le reset de la Neuf Box.
- Dans le cadre de parrainages, le parrain devrait recevoir une confirmation du bon enregistrement du parrainage. Certains organigrammes des questions de la Hotline sont inadaptés au problème du client. Il faudrait ainsi éviter de diagnostiquer l'ordinateur d'un client lorsque sa ligne a un problème.
- Notifier les clients lorsque leur problème est en voie de résolution : ne pas simplement le laisser vacant à attendre devant sa Neuf Box qui ne synchronise pas, par exemple. L'envoi de mails ou de SMS pour informer le client sur l'avancement des travaux sur la ligne ou de la résolution d'un problème serait le bienvenu.

FACTURATION

- C'est la volonté de la quasi-totalité des membres : pouvoir régler les factures mensuellement. Une facture unique (comme soulevée dans l'opération Neuf Questions de juin 2006) pour Neuf et Neuf Mobile serait la bienvenue.
- Enfin, une refonte totale de la présentation de la facture est plus que nécessaire, cela va de soit. Une facture se doit d'être simple et claire afin que l'on sache tout de suite ce que l'on a à payer.



PORTAIL NEUF.FR, WEBMAIL, PAGES PERSONNELLES

- Le portail neuf.fr affiche plus de publicités qu'il n'affiche d'informations utiles. A quand une suppression des publicités ?
- Les abonnés Cegetel ayant migré chez Neuf ne peuvent pas créer d'adresses email @neuf.fr Certains services comme Neuf Stream, Contrôle parental leur sont donc inaccessibles.
- Aucun hébergement de pages personnelles digne de ce nom n'est disponible. Pas de PHP, pas de SQL ; l'utilisation des pages perso est très vite limitée.

RENOUVELLEMENT DU MATERIEL

- Aucun système de points n'est mis en place pour échanger le matériel. Ainsi, les clients ayant commandé un décodeur HD en juin pour une soixantaine d'euros (frais de port compris) auraient du dépenser à nouveau la même somme pour l'échanger de nouveau contre un décodeur avec disque dur.
- De même, en fonction de l'ancienneté, le modem devrait être échangé à moindre coût.

NEUF TV

- Un double Tuner, ou au moins la possibilité d'enregistrer une chaîne Neuf TV et regarder une chaîne TNT, ou inversement.
- Amélioration du magnétoscope numérique au niveau de la suppression des enregistrements.
- Pouvoir choisir si on veut enregistrer sur le disque dur ou via un magnétoscope ou enregistreur. Lorsqu'on choisit « Enregistrer » depuis le guide des programmes, on ne peut pas choisir la source d'enregistrement : cela passe obligatoirement par le disque dur. Il n'y a pas la possibilité de choisir le magnétoscope.
- Les contraintes d'éligibilité à l'option Neuf TV sont trop élevées par rapport à d'autres FAI (notamment au niveau atténuation).
- L'échange décodeur SD / décodeur HD est trop cher.



- Ajout dans le bouquet de chaînes francophones (suisse et belge, comme par exemple les chaînes TSR et RTBF).
- Ajout des chaînes de France 3 régional.
- Lenteur lors du zapping, et lenteur sur les chaînes interactives et les différents menus. Il faut 5 secondes pour passer d'une chaîne à une autre (que ce soit de la TNT ou de l'ADSL). La mosaïque met 7-8 secondes à se charger... Le menu met 4-5 secondes pour s'afficher.
- Résoudre enfin le problème de surchauffe de certains décodeurs.
- Résoudre le problème lors de la mise en veille du décodeur : le flux ADSL continu d'être envoyé à la Neuf Box alors que le déco est éteint... (Pour preuve, les diodes s'allument).

NEUF MOBILE

- Concernant Neuf mobile, il serait intéressant de proposer aux clients, un forfait plus « petit », par exemple 1h de communications, tout en restant aussi compétitif, ainsi qu'une diminution des frais de passage en option monde, car à l'heure actuelle 50€ de frais est assez élevé.
- Des facilités de migration pour les clients SFR pour conserver leur numéro ainsi que pouvoir migrer avant la date de résiliation officielle, surtout que le réseau utilisé est le même.
- Et enfin pour les clients actuels Neuf mobile, une amélioration du service de suivi de consommation (9292), en le rendant gratuit, et en pouvant suivre sa consommation sur internet, grâce à une interface appropriée qui nous permettrait ainsi de connaître le dépassement de forfait...

NEUF TALK ET NEUF GIGA

Pour Neuf giga et Neuf talk, il est nécessaire, de développer, les logiciels Neuf giga drive et Neuf talk sur des plateformes autres que Windows, comme par exemple Mac OS (PPC et Mac Intel) ainsi que Linux.

A propos du service Neuf giga, il serait bon d'améliorer les points suivants :

- Permettre un accès à Neuf giga via le protocole FTP.
- Sécuriser les partages effectués par un login et un mot de passe, remis au moment du partage.
- Rendre le forum officiel Neuf giga plus vivant, de nombreuses questions restent sans réponses.
- Intégrer le logiciel Neuf giga au poste de travail, pour faciliter la dépose ou le rapatriement de fichiers.



- Améliorer l'ergonomie de l'interface pour la rendre plus lisible, en s'appuyant sur les points suivant :
 - Interface plus conviviale, plus dynamique.
 - Améliorer la position du logo RSS.
 - Rendre le diaporama plus performant.
 - Proposer une interface mieux appropriée, aux résolutions d'écrans, de nombreux problèmes avec le 1024x768.
 - Perfectionner l'outil de recherche, qui ne s'appui pas sur les labels actuellement.