

Internet Satellite : les clients NordNet satisfaits !



Avril 2010

Après 2 ans de commercialisation des offres Internet Satellite, NordNet a interrogé ses clients afin d'évaluer leur niveau de satisfaction : une étude a été menée par la société et près de 800 abonnés ont apporté leur témoignage.

Il y a quelques années, connexion Internet par satellite était synonyme d'installation lourde, de paraboles immenses, et de qualité aléatoire. L'arrivée de la technologie bidirectionnelle d'accès à Internet par Satellite a complètement changé le visage de cette méthode alternative de connexion.

Aujourd'hui, une parabole de taille plus modeste permet de bénéficier d'une connexion Internet rapide, même dans les zones non couvertes par l'ADSL. Elle ne nécessite pas de ligne téléphonique : les données Internet circulent entièrement par le satellite.

Ainsi, les offres de connexion à l'Internet par Satellite de NordNet - spécialiste de l'accès et des services Internet et filiale du Groupe France Telecom - permettent à l'utilisateur de surfer sur Internet avec un débit jusqu'à 2 Mb/s, soit 40 fois plus rapide qu'une connexion bas-débit, de recevoir la TV et de bénéficier d'une ligne de téléphonie par Internet (VoIP) !

■ En l'absence de solutions Haut-Débit collectives, l'Internet par Satellite est une alternative satisfaisante pour la très grande majorité des clients.

En effet, bien que l'étude de NordNet ait été réalisée pendant une période au cours de laquelle les conditions climatiques étaient particulièrement sévères (chutes de neige abondantes), près de 85% des personnes ayant répondu se disent satisfaites de la qualité de leur connexion. Ce pourcentage atteint 91% pour les abonnés n'ayant jamais été connectés à l'Internet Haut-Débit !

■ Les nouvelles offres lancées en 2009 rencontrent le meilleur taux de satisfaction concernant la vitesse de navigation.

Les abonnés à l'offre Prestige (débit 2Mb/s), lancée en 2009, se disent satisfaits de la vitesse de connexion à 87%. Ce taux de satisfaction, bien qu'il ne descende pas en dessous de 78%, est sensiblement inférieur pour les clients encore abonnés aux offres lancées en 2008 (512 kb/s de débit). Il est à noter que, depuis leur sortie, les clients ont la possibilité de faire évoluer leur abonnement vers ces nouvelles offres.

■ La qualité des services mis à disposition fait quasiment l'unanimité !

97 % des clients interrogés sont satisfaits de la prise en compte de leur commande, sachant que 90% ont reçu leur matériel de connexion dans les 2 semaines suivant leur demande d'abonnement.

De plus, 50% des clients ont réalisé eux même l'installation de leur parabole Internet Satellite et 84% ont trouvé que cette opération se révélait simple voire très simple. D'autre part, 90% des clients ayant contacté le service d'aide à l'installation NordNet ont été satisfaits des réponses qui leur ont été apportées.

Enfin, on note que les abonnés n'hésitent pas à recommander les solutions NordNet : 1 client Internet Satellite sur 6 a choisi cette offre suite à une proposition de parrainage reçue de l'un de ses proches.

L'analyse des résultats de cette étude a permis à NordNet de mieux cerner les besoins et exigences de ses clients. Afin d'accroître la satisfaction des abonnés, le fournisseur d'accès s'est engagé à encourager ses clients les plus anciens à migrer vers les nouvelles offres.

Par ailleurs, la société va prochainement proposer des offres Internet Satellite qui offriront des débits jusqu'à 4Mb/s.

À propos de NordNet

Depuis 1995, NordNet propose aux professionnels et aux particuliers, où qu'ils soient, tout un monde de solutions pour se connecter sereinement, en toute sécurité, exister sur Internet et exploiter au maximum toutes les ressources du Web. Filiale de France Télécom implantée au cœur de la métropole lilloise, la société engage une dynamique de développement ambitieuse et occupe à ce jour une place prépondérante au sein des entreprises de nouvelles technologies, à l'échelle nationale et internationale. Les équipes interviennent dans des secteurs aussi pointus que le dépôt de noms de domaine (NordNet est Registrar accrédité par l'ICANN), le référencement de sites Internet, la sécurité informatique ou encore l'accès Internet par Satellite ou ADSL.