

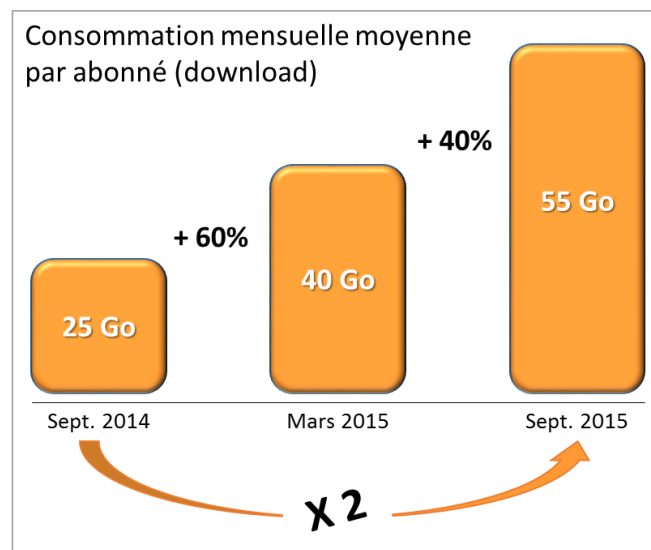


L@goon : toujours plus d'innovations pour satisfaire les abonnés

A l'occasion de son traditionnel petit-déjeuner presse, L@goon a présenté le bilan d'un semestre très dense. Le 1^{er} Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) calédonien s'est également attaché à livrer ses perspectives pour 2016 : le très haut débit, la télévision sur internet, et la dématérialisation des services. Revue de détails.

Les forfaits L@goon : promesse de qualité tenue

Le constat est simple : en un an la consommation internet observée par L@goon a plus que doublé. Signe que les abonnés ont profité des améliorations apportées dans les formules d'abonnement :



Face à cette explosion des usages, au 1^{er} juillet dernier, L@goon a choisi d'adapter son offre. Les volumes offerts (forfaits) ont été fortement augmentés pour le même prix.

Ainsi, L@goon affirme ne pas connaître de ralentissement du débit internet aux heures de pointe, ce qui n'est pas le cas des FAI concurrents qui ont choisi « l'illimité ». Cette notion étant incompatible avec une promesse de qualité. Dans un contexte de vie chère, L@goon offre plus de confort et permet aussi de réaliser des économies via un forfait réellement adapté aux usages.

L@goon présent sur le mobile

Le FAI à l'enseigne du poisson clown est devenu en mars dernier revendeur Mobilis dans ses boutiques. Après six mois, le bilan est concluant. En nombre d'abonnements mobile vendus, L@goon s'inscrit maintenant dans le peloton de tête des distributeurs Mobilis et se place même en seconde position en tant que distributeur de l'internet mobile « 4G ».

Egalement dans une démarche qualité, L@goon, a lancé en juin 2015 une première version de son application mobile pour smartphones et tablettes. Cette dernière est disponible sur Google Play et Apple Store (IOS). Réservée aux abonnés, cette application permet de suivre ses consommations, de modifier son forfait, de consulter ses points Conso+ et de contacter directement le Centre de Relation Clients (CRC). Une deuxième version plus étoffée (gestion du contrôle parental, notifications push,...) sortira avant la fin de l'année.

L@goon une entreprise responsable

En 2015, le FAI a développé une nouvelle fonctionnalité : le contrôle parental. Gratuit, ce dernier peut être configuré et géré depuis l'Espace Client. Par cette innovation, L@goon répond aux enjeux des dangers de la navigation sur le web, inquiétudes exprimées par de nombreux parents et enseignants calédoniens.

Quelles perspectives pour 2016 ?

Trois innovations et grands changements sont à attendre chez L@goon en 2016.

Côté satisfaction et parcours client, un projet d'envergure est annoncé : la dématérialisation « paperless ». De plus, L@goon renforcera encore son Centre de Relation Clients (CRC), véritable centre d'appels aux normes du métier. C'est actuellement 10 employés disponibles du lundi au vendredi de 7h30 à 17h et le samedi de 8h à 11h30, et près de 4000 appels traités par mois, pour un taux de décroché au premier appel meilleur que 90%. Une moitié des appels concerne des sujets commerciaux et l'autre moitié porte sur des questions techniques.

Le FAI s'investira également dans le projet très haut débit (Fibre Optique) que l'OPT a déjà commencé à déployer. L'internet va changer de dimension : il sera plus fluide, plus rapide et plus stable. Actuellement, L@goon expérimente cette avancée technologique dans quelques établissements scolaires et participe à des tests (béta tests) dans le quartier de Kaméré. Les offres existantes de L@goon, qui autorisent déjà les débits maximums permis par les supports de connexion, sont dès à présent compatibles avec la fibre. L'objectif principal du FAI calédonien est que cette nouveauté soit la plus accessible possible à ses clients.

Enfin, selon L@goon, l'arrivée de la Fibre Optique permet d'envisager sérieusement le lancement d'offres de télévision sur internet. Le partenariat actuel entre CANAL+ et L@goon garantit une télévision de qualité à toutes heures et quel que soit le nombre de postes connectés à internet dans un foyer, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui des offres d'autres FAI, qui rencontrent des problèmes de simultanéité de débit et de qualité. En 2016, L@goon envisage de proposer une offre de télévision enrichie qui répondra notamment à la demande : « la télévision quand je veux ».

Le très haut débit et la télévision sur internet sont donc bien les sujets au rendez-vous en 2016 chez L@goon.

CONTACTS

Sophie Barbier – Chargée de Communication L@goon – 29.68.72 – sophie.barbier@offratel.net