

#24HRC #Palmes2k18 #Awards #RelationClient #AFRC  
#CX #CultureClient #Innovation #Opérateur #Challenger

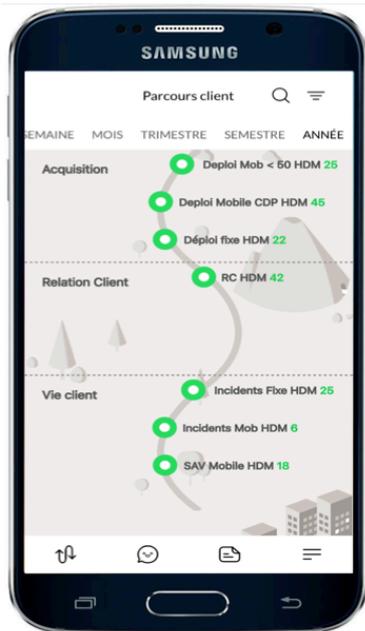
## Bouygues Telecom Entreprises, unique opérateur télécom à être triplement titré pour son approche novatrice de l'expérience client



**Bouygues Telecom Entreprises**, partenaire majeur de la croissance numérique des entreprises, remporte le titre de *Meilleure équipe digitale* dans le cadre de l'édition 2018 des *24 heures de la Relation Client* de l'Association Française de la Relation Client (**AFRC**). Après deux premières médailles d'argent gagnées lors des *CX Awards* puis des *Palmes de la Relation Client*, Bouygues Telecom Entreprises se distingue une nouvelle fois grâce à son application *Cockpit* visant à placer les collaborateurs au cœur de l'expérience client. Un dispositif mobile unique sur le marché et devenu un véritable outil d'aide à la vente pour les équipes de Bouygues Telecom Entreprises.

Si d'autres opérateurs font le choix de l'externalisation et des outils de contrôle de leurs prestataires, Bouygues Telecom Entreprises opte pour une solution dont l'objectif est de placer ses collaborateurs au cœur d'un dispositif visant à suivre la satisfaction du client à chaque étape (déploiement, administratif et technique) grâce à une vision 360 des critères évalués par le client.

L'application *Cockpit*, centre névralgique de l'expérience des clients Bouygues Telecom Entreprises, permet de visualiser en temps réel les moments clés de la vie de ces derniers. Chaque collaborateur peut interagir et leur apporter de nouvelles solutions.



Ses **fonctionnalités multiples** matérialisent le **processus d'amélioration continue** voulu par l'entreprise et assure ainsi une **proximité client unique sur le marché des entreprises** :

- Un accès à des résultats agrégés tout au long du parcours client ;
- Un suivi selon des indicateurs spécifiques grâce à l'emploi de filtres ;
- Une identification en temps réel des points d'amélioration signalés par le client ;
- La possibilité d'interagir après lecture des verbatims clients (chat interne, partage avec les managers, commentaire complémentaire...)

Son ergonomie et son design fluide favorisent d'une part la visibilité des informations et la réactivité des collaborateurs, d'autre part la transparence vis-à-vis du client à qui le commercial peut présenter facilement sur son smartphone les résultats observés et le niveau de qualité des services.

Après s'être hissé sur la deuxième marche du podium aux *CX Awards* puis aux *Palmes de la Relation Client* de l'AFRC, **Bouygues Telecom Entreprises confirme la pertinence de son approche novatrice de la relation client avec son application mobile *Cockpit* en recevant des mains d'Eric Dadian, Président de l'AFRC, le prix de la Meilleure équipe digitale lors des 24 heures de la Relation Client.** La cérémonie des *24 heures de la Relation Client* récompense chaque année les collectifs de talents les plus innovants autour de l'engagement des collaborateurs au service des clients.

*« L'expérience client fait depuis toujours partie intégrante de l'ADN de Bouygues Telecom Entreprises. L'enjeu était de parvenir à impliquer plus de 600 collaborateurs dans une démarche dont "360" et "transparence" sont les mots-clés, déclare **Sophie Gaignebet, Responsable Expérience Client chez Bouygues Telecom Entreprises.** Aujourd'hui, nous sommes les seuls à disposer d'un tel outil nous permettant de diffuser les données collectées à chaque acte de vie client au-delà des populations liées au service clients et à la direction des opérations. Commerciaux et responsables opérationnels contribuent eux aussi à régler en temps réel les éventuelles anomalies détectées pour une satisfaction client optimale. »*

*« Je me réjouis vivement de cette victoire aux 24 heures de la Relation Clients 2018 qui est le fruit de notre attachement historique à l'expérience client, affirme **François Treuil, Directeur Général de Bouygues Telecom Entreprises.** Avec nos précédentes médailles d'argent, ce titre vient récompenser l'implication indéfectible de nos équipes dans la recherche permanente de solutions toujours plus innovantes au service de la satisfaction de nos clients. »*

### **A propos de Bouygues Telecom Entreprises**

Bouygues Telecom Entreprises est le troisième opérateur télécoms B2B en France. Créateur de réseaux et de solutions fixes et mobiles innovantes, il s'est donné pour mission d'accompagner et simplifier la croissance numérique de ses clients, tout en répondant à leurs exigences de continuité

de service. Grâce à son réseau national Fixe IP et la qualité de son réseau Mobile 4G couvrant 94% de la population (99% à fin 2018), les entreprises profitent pleinement des dernières innovations technologiques avec un très fort niveau de satisfaction client.

Sa culture *user centric* et le soin que Bouygues Telecom Entreprises accorde à l'anticipation des besoins des DSI fédèrent aujourd'hui une communauté de plus de 2 millions de professionnels et d'entreprises qu'il accompagne dans l'adoption de nouveaux usages d'une part, leur développement d'autre part. Implanté au plus près de ses clients à Paris et en régions, le maillage territorial de Bouygues Telecom Entreprises en fait un opérateur de proximité de premier choix. Ses 900 collaborateurs et son réseau de 90 agences de distributeurs agréés aident leurs clients dans le choix, l'installation et le suivi de leurs solutions télécoms et IT.

Bouygues Telecom, dont fait partie Bouygues Telecom Entreprises, s'inscrit dans le Plan France Très Haut Débit et déploie son réseau Fibre optique pour permettre à tous les particuliers, entreprises et administrations d'avoir un accès à Internet dans les meilleures conditions, dans les grandes villes comme dans les zones plus rurales.

Pour en savoir : <http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr>

Suivez l'actualité de Bouygues Telecom Entreprises :



### **A propos de l'AFRC**

L'AFRC est la communauté de professionnels qui travaille sur la transformation des organisations par le biais de l'Expérience Client et de l'Engagement Collaborateur au service du client. Laboratoire de réflexion mais également espace d'expérimentations pratiques, l'AFRC mène des travaux au carrefour de toutes les fonctions : Stratégie, Innovation, Marketing, Relation & Expérience Client, Digital. Forte de la confiance de 300 entreprises et 3 800 membres depuis 20 ans, l'association organise une cinquantaine d'événements chaque année et publie de nombreuses études et livres blancs sur ces sujets.

### **Contacts presse**

#### **Agence EPOKA pour Bouygues Telecom Entreprises**

Nicolas Crépin - [ncrepin@epoka.fr](mailto:ncrepin@epoka.fr) - 01 49 59 69 97 / 06 52 32 10 11

Boris Cavaglione - [bcavaglione@epoka.fr](mailto:bcavaglione@epoka.fr) - 01 45 49 31 33 / 06 84 84 37 53

#### **Agence SK Relations Presse pour AFRC**

Sonia Khatchadourian – 06 68 65 03 36 – [soniak@skrelationspresse.com](mailto:soniak@skrelationspresse.com)