



Communiqué de Presse

Paris, le 3 novembre 2015

## **Bouygues Telecom innove avec ACCUEIL 360, la première plateforme omnicanale, totalement intégrée, pour gérer la relation avec ses clients**

**Dans le cadre de la transformation profonde engagée dès 2012, Bouygues Telecom souhaite réinventer totalement sa relation avec ses clients, pour la rendre à la fois plus proche et plus efficace.**

C'est dans cette perspective que l'entreprise a installé la satisfaction de ses clients au centre de toutes ses priorités.

Aujourd'hui, que ce soit en boutique, sur le web, en centre de contacts ou sur leurs smartphones, les clients attendent des réponses pertinentes, homogènes et rapides.

Pour répondre à ce besoin de fluidité et de transparence, Bouygues Telecom a choisi de réaliser en partenariat avec Salesforce, leader mondial des outils de relation client, le premier outil digital et omnicanal, totalement intégré, qui permet de gérer la relation avec le client dans sa globalité : c'est la plateforme ACCUEIL 360.

L'objectif est double :

- **Faciliter la vie du client chez Bouygues Telecom** en lui offrant un parcours simple et « sans couture », quel que soit le point de contact choisi (boutiques, centres d'appels et web) et une information pertinente et homogène, rassemblée dans l'Espace Client, qui constitue le socle commun de l'interface. L'Espace Client, visité chaque mois par 13 millions de clients, a été totalement refondu pour offrir une expérience encore plus riche et fluide (nouveau menu latéral pour naviguer plus rapidement, tableau de bord très visuel, page Conso, historique de tous les contacts avec Bouygues Telecom, ...). L'Espace Client est « responsive », il s'adapte à la taille du device utilisé.
- **Proposer à tous nos collaborateurs** en contact avec les clients, un **outil unique et partagé**, simple d'utilisation et collaboratif, qui leur permet de se consacrer pleinement à satisfaire les demandes de leurs clients. ACCUEIL 360 est la première plateforme de relation client qui combine les fonctionnalités les plus pointues en termes de CRM, fournies par Salesforce, avec l'Espace Client partagé. Les conseillers de vente en boutiques peuvent ainsi mieux travailler avec les conseillers des centres de contacts car ils partagent la même vision du dossier client, la même base de connaissances et la même vue de l'Espace Client. Chaque demande et chaque activité sont enregistrées comme, par exemple, une visite en boutique, un appel, un changement de forfait. En améliorant ainsi la connaissance que nous avons de nos clients, nous pouvons leur faire de meilleures propositions en étant plus proches de leurs attentes.

*« Dans un contexte de révolution et de transformation numérique, toutes les entreprises ont l'opportunité d'accroître la qualité de leurs services clients et de construire une nouvelle expérience client. Bouygues Telecom est un exemple révélateur. Nous sommes fiers d'accompagner ce grand groupe français dans sa transformation numérique vers ses clients qui vont bénéficier d'un service plus fluide, plus homogène et en temps réel, quel que soit le canal utilisé »* souligne Olivier Derrien, Vice-président Senior Europe du Sud, Moyen-Orient et Afrique de Salesforce.

Pour Alain Angerame, Directeur de la Relation Clients chez Bouygues Telecom : *« Au final, nous faisons bien plus qu'améliorer la relation avec nos clients. Nous développons des liens dans la durée afin de les accompagner au quotidien dans la richesse de leur vie numérique »*.

**Contacts presse :**

Caroline Chaix : 01 58 17 98 44 – [cchaixcr@bouyguetelecom.fr](mailto:cchaixcr@bouyguetelecom.fr)

Emmanuelle Boudgourd : 01 58 17 98 29 – [eboudgou@bouyguetelecom.fr](mailto:eboudgou@bouyguetelecom.fr)

Jérôme Firon : 01 39 26 62 42 – [jfiron@bouyguetelecom.fr](mailto:jfiron@bouyguetelecom.fr)

**A propos de Bouygues Telecom :** Présent sur le marché français depuis 1996, Bouygues Telecom s'est donné pour mission d'innover afin de faire bénéficier en permanence ses 14 millions de clients des dernières évolutions du numérique. L'entreprise a généré un CA de 4,4 Mrds d'Euros en 2014 et investit constamment pour apporter le meilleur à ses clients : inventeur du forfait mobile, précurseur dans la 4G puis dans l'Ultra-Haut-Débit mobile, Bouygues Telecom a, le premier en France, anticipé l'explosion d'Android dans le mobile comme dans le fixe avec Bbox Miami. Les 7 500 collaborateurs de Bouygues Telecom travaillent chaque jour à la satisfaction de leurs clients, et 4 500 conseillers les accompagnent quotidiennement au téléphone, en boutique, sur Internet et sur les réseaux sociaux.

#nosclientsdabord  
[www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr)