

#CXParis #CX Awards #RelationClient #ParcoursClient #TransfoNum #SatisfactionClient

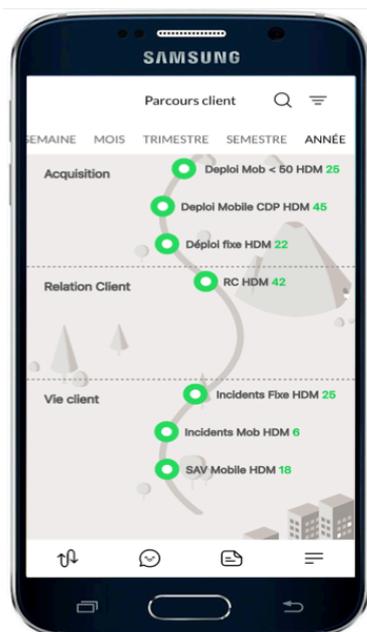
Médaille d'argent pour Bouygues Telecom Entreprises, pour son approche innovante du parcours client

Bouygues Telecom Entreprises, partenaire majeur de la croissance numérique des entreprises, opère la révolution 2.0 du suivi du parcours client via l'application Cockpit primée hier lors de la première édition du CX Paris et bouscule les usages en la matière.

À l'occasion de la première édition du CX Paris qui s'est déroulée le 19 juin au Cloud Business Center, l'application Cockpit co-développée par Bouygues Telecom Entreprises et Eloquant s'est distinguée en s'attribuant la 2^e place des CX Awards.

Tandis que 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, fruit de la culture client sans pareille de Bouygues Telecom Entreprises, permet en effet aux commerciaux de bénéficier d'un véritable outil de pilotage de la performance collective reposant sur le suivi de 100% des actes clients et de *Net Promoter Scores* calculés à partir des retours de ces derniers.



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.

*« La satisfaction client est l'un des axes prioritaires de notre stratégie. Nous cherchons la proactivité et la transparence. C'est pourquoi l'app Cockpit est dans toutes les mains des commerciaux en contact avec le client afin d'être proactif et de remonter les éventuels problèmes, déclare **Sophie Gaignebet, Responsable Expérience Client chez Bouygues Telecom Entreprises**. L'app permet en interne de suivre en temps réel les Net Promoter Score collectés sur les parcours clients couverts et ainsi de régler les anomalies en temps réel. »*

A propos de Bouygues Telecom Entreprises

Bouygues Telecom Entreprises, troisième opérateur B2B en France, a pour mission d'accompagner et simplifier la croissance numérique de ses clients en développant, pour eux, des réseaux et des solutions fixes et mobiles répondant à leurs exigences de continuité de service. Aujourd'hui plus de 2 millions de professionnels et d'entreprises font confiance à Bouygues Telecom Entreprises pour les accompagner dans leur développement. Grâce à son réseau national Fixe IP et la qualité de son réseau Mobile 4G couvrant 94% de la population et 99% à fin 2018, les entreprises peuvent profiter pleinement des dernières innovations technologiques avec un très fort niveau de satisfaction client. Présents à Paris et en régions, les 900 collaborateurs de Bouygues Telecom Entreprises et son réseau de 90 agences distributeurs agréées accompagnent leurs clients dans le choix, l'installation et le suivi de leurs solutions télécoms et IT.

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

Contacts presse

Agence EPOKA

Nicolas Crépin - ncrepin@epoka.fr - 01 49 59 69 97 / 06 52 32 10 11

Boris Cavaglione - bcavaglione@epoka.fr - 01 45 49 31 33 / 06 84 84 37 53