



Communiqué de presse

le 21 octobre 2008

Bouygues Telecom invente la relation clients 2.0

Bouygues Telecom et l'agence Human to Human lancent la première plate-forme d'entraide communautaire dédiée à l'Internet mobile et à l'ADSL sur le site web de l'opérateur.

Toujours soucieuse d'accompagner ses clients pour créer une relation de confiance durable et après une première expérience réussie avec le blog participatif giiks.com, Bouygues Telecom n°1 de la relation clients en téléphonie mobile* pour la deuxième année consécutive exploite les opportunités du web 2.0 au service de la relation clients.

Confrontés à une interrogation ou une incompréhension quant au fonctionnement de leur téléphone, près de la moitié des consommateurs adoptent de plus en plus un « réflexe web », privilégiant une recherche sur Internet à l'appel au service clientèle. Fort de ce constat, Bouygues Telecom souhaite répondre simplement et efficacement à l'évolution du comportement d'une partie de ses clients. « *Sur le site bouyguetelecom.fr, un centre d'aide contextualisé apporte déjà à nos clients une réponse à de nombreuses questions courantes. Nous souhaitons compléter ce dispositif par un service de questions/réponses interactif particulièrement adapté au multimédia mobile* » précise Jean-Luc Gonzalez, directeur Internet de Bouygues Telecom.

« *Plutôt que de recourir à un conventionnel forum de discussion, nous avons conçu un espace communautaire d'entraide où les internautes sont clairement invités à partager efficacement leurs connaissances, savoirs, opinions et expériences personnelles* », indique Jérôme Delaveau, président de Human to Human.

Cette plate-forme d'entraide accessible sur www.bouyguetelecom.fr, rubrique entraide permet à chaque client de :

- « poser une question » et solliciter les connaissances des autres membres,
- « répondre à une question » et partager ainsi leurs savoirs pour en faire profiter la communauté.

Des conseillers de clientèle Bouygues Telecom sont dédiés à la plate-forme pour certifier l'exactitude des réponses apportées. Ils peuvent également intervenir pour compléter une réponse non exhaustive.

Les questions/réponses ainsi résolues et certifiées viendront enrichir ensuite la FAQ du site Bouygues Telecom.

Véritable base de connaissances issue de l'intelligence collective, la plate-forme d'entraide permet aussi bien d'aider les clients confrontés à une difficulté que d'accompagner les prospects en phase de réflexion.

Cette plate-forme d'entraide mise également sur la dimension communautaire. Les internautes sont invités à voter pour les questions posées les plus pertinentes et les réponses apportées les plus utiles. Un classement permet alors d'identifier les membres les plus impliqués et dignes de confiance.

Dédiée depuis son lancement mi septembre à l'Internet mobile, la plate-forme d'entraide s'ouvre dès aujourd'hui à l'ADSL pour accompagner le lancement de l'offre Bbox de Bouygues Telecom.

A propos de Bouygues Telecom

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte plus de 9,3 millions de clients, dont 6,9 millions de clients Forfait, et 8 000 collaborateurs. L'entreprise a pour ambition de "devenir la marque préférée de service de communication personnelle" en privilégiant le service et l'accompagnement de ses clients.

Créatrice du forfait et du répondeur gratuit en 1996 puis des offres illimitées (Forfait Millennium), Bouygues Telecom lance en 2006 Neo, le premier forfait illimité vers tous les opérateurs tous les jours dès 20h.

En 2008, la nouvelle gamme de forfaits Neo permet à chacun de choisir sa période d'illimité et de surfer sur Internet sans contrainte. Bouygues Telecom devient fournisseur d'accès Internet (FAI) et lance en octobre la Bbox sur son propre réseau fixe acquis en juillet.

Le réseau Internet mobile de Bouygues Telecom associant les technologies Edge et 3G+ permet de profiter d'une excellente couverture partout en France et de très hauts débits dans les principales villes pour une qualité de service adaptée aux besoins de ses clients.

N°1 de la Relation Clients en téléphonie mobile* pour la deuxième année consécutive, Bouygues Telecom assure un service de proximité. Ses six centres de relation clients implantés en France qui emploient 2 000 conseillers de clientèle, son réseau de distribution de plus de 560 Clubs et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24 permettent d'offrir une présence de qualité auprès de ses clients.

** Podium de la Relation Clients BearingPoint-TNS Sofres (avril 2008)*

Contacts presse

Alexandre André – 01 39 26 62 42 – aandre@bouyguetelecom.fr

Adrienne de Rochequairie – 01 58 17 98 29 – aderoche@bouyguetelecom.fr

A propos de Human to Human

Créée en juin 2003, Human to Human est la première agence spécialisée dans la veille de l'opinion en ligne.

Human to Human aide les marques, institutions et entreprises à suivre et analyser leur réputation en ligne et les accompagne dans les nouvelles formes de communications communautaires et participatives par la mise en œuvre de dispositifs conversationnels.

Human to Human revendique à ce titre appartenir à un genre nouveau d'agence, ancré dans la réalité de l'interactivité.

Aujourd'hui Human to Human met notamment toute son énergie au service de : Axa France, Bouygues Telecom, Carrefour, Gaz de France, Mediatis, Le MINEFI, le Groupe La Poste, la RATP, Sony PlayStation France, Le Syndicat National de l'Edition Phonographique, TF1,....

Pour plus d'information : www.humantohuman.fr

Contact presse

IDENIUM

Enguerran Cottarel – 01.56.21.19.96 - enguerran@idenium.com