



La plateforme « Mon assistant Bbox », remporte l'OR aux CX Awards 2020, ce qui concrétise la qualité de l'expérience client de Bouygues Telecom

Paris, le 7 octobre 2020 – Bouygues Telecom a été élu *Lauréat OR* dans la catégorie *Meilleure Stratégie Data & Personnalisation* aux CX Awards avec « Mon Assistant Bbox ». Ce prix récompense la mise en place d'une solution innovante en matière de transformation de l'expérience client.

« Mon assistant Bbox » s'inscrit dans la logique que mène Bouygues Telecom de délivrer une expérience client de qualité, favorisant l'autonomie du client tout en lui permettant d'entrer en contact, s'il le souhaite, avec l'un des 3000 conseillers de l'opérateur.

En effet, afin de répondre aux besoins croissants de ses clients en termes de digitalisation et d'autonomie, Bouygues Telecom a créé : « Mon assistant Bbox » en partenariat avec Roojoom, entreprise spécialisée dans l'orchestration de parcours clients. Cette plateforme digitale automatisée et pilotée par la data permet à tous les clients Bbox de bénéficier **d'une solution d'auto-assistance en ligne**, accessible depuis l'espace client 24h/24, 7j/7, et personnalisée.

Intégrée au SI de Bouygues Telecom, 100 % contextualisée et optimisée par l'intelligence artificielle, elle permet de collecter et d'analyser les données de la Bbox du client en temps réel pour ensuite le guider pas à pas jusqu'à la résolution de son problème, qu'il réside dans l'installation, le dépannage ou les usages de sa Bbox. Si celui-ci ne peut être réglé à distance, un conseiller recontacte le client pour reprendre là où il s'est arrêté, lui évitant de tout recommencer.

« Ce prix récompense le travail des équipes qui ont œuvrées à la mise en place de cette plateforme, et de manière plus globale, la stratégie innovante de Bouygues Telecom en termes d'assistance client. » souligne Alain Angerame, directeur de l'Expérience Clients et Collaborateurs. « Mon assistant Bbox » répond à la fois aux attentes clients mais également aux enjeux métiers de Bouygues Telecom qui devient précurseur dans l'auto-assistance digitale et 100 % personnalisée »

Contacts presse :

Emmanuelle Boudgourd - 01 58 17 98 29 – eboudgou@bouyguetelecom.fr

Jérôme Firon – 01 39 26 62 42 – jfiron@bouyguetelecom.fr

A propos de Bouygues Telecom : Opérateur global de communications, Bouygues Telecom se démarque en apportant tous les jours à ses 15,8 millions de clients Fixe et Mobile le meilleur de la technologie. L'excellence de son réseau 4G qui couvre aujourd'hui 99% de la population, ses services dans le fixe et le Cloud leur permettent de profiter simplement, pleinement et où qu'ils soient, de leur vie digitale personnelle et professionnelle. À travers sa division Entreprises, Bouygues Telecom accompagne une communauté de professionnels et d'entreprises dans l'adoption généralisée du Très Haut Débit Fixe et Mobile et des nouveaux usages tels que les communications unifiées et les services de mobilité d'entreprise. #OnEstFaitPourEtreEnsemble



Certifié avec **wiztrust**