Bouygues Telecom & la société Sinch signent un partenariat pour lancer la 1ère solution de messagerie conversationnelle en France dédiée aux services client des marques

Paris, le jeudi 23 mars 2023 – Bouygues Telecom annonce aujourd'hui la signature de son accord avec Sinch, 1er partenaire de sa solution Time2chat, offre de messagerie conversationnelle universelle par SMS dédiée à la communication des marques avec leurs clients.

Véritable révolution dans l'univers du service client, chaque marque, avec une solution Time2chat, peut bénéficier aujourd'hui et pour la première fois en France métropolitaine, d'un numéro en 093X spécifiquement dédié à son service client. Grâce à la mise en application du nouveau plan de numérotation de l'ARCEP en janvier 2023, cette messagerie conversationnelle propose aux marques, la possibilité de converser directement par SMS avec leurs clients depuis leur numéro dédié.

Ce nouveau canal de communication universel et gratuit pour l'utilisateur, permet aux annonceurs de fluidifier les échanges avec leurs clients en développant une expérience conversationnelle de proximité par SMS. Il assure une prise en charge rapide des demandes clients, qui peuvent ainsi, à la réception d'un SMS de confirmation de rendez-vous, demander le report de celui-ci par simple renvoi de SMS, ou encore dans le cas d'une livraison, demander un changement d'adresse.

Particulièrement adaptée aux usages de la relation client et complémentaire aux outils des centres d'appels, cette solution garantit aux annonceurs l'acheminement de tous les messages, sans téléchargement d'application, ni même de connexion internet.

« Cette solution conversationnelle va révolutionner le quotidien des marques et des particuliers, et nous sommes fiers d'être le premier opérateur en France à annoncer un partenariat pour la mise en place de ce nouveau mode d'échange. Nous sommes d'ailleurs, très heureux de ce premier accord avec Sinch, qui sera en mesure de proposer très rapidement cette solution novatrice à ses clients. » déclare Laure Joslet, Directrice Générale Adjointe Marché Grand Public et Pro de Bouygues Telecom.

« Ce nouveau canal d'échanges a révolutionné la relation entre les clients et les marques aux Etats-Unis. Fort de notre expérience sur le SMS conversationnel, nous sommes ravis de ce partenariat avec Bouygues Telecom qui nous permet de déployer cette solution pour la première fois sur le territoire français et en Europe. » déclare Nicklas Molin, Executive VP de Sinch.

Contact presse : Alexandra Berry : alberry@bouyguestelecom.fr - 01 39 26 62 42

Certifié avec wiztrust

A propos de Bouygues Telecom : Opérateur global de communications, Bouygues Telecom se démarque en apportant tous les jours à ses 27,1 millions de clients le meilleur de la technologie. L'excellence de son réseau 5G, 4G qui couvre aujourd'hui 99% de la population et ses services dans le fixe et le Cloud permettent à ses clients de profiter simplement, pleinement et où qu'ils soient, de leur vie digitale personnelle et professionnelle. Aujourd'hui, le réseau 5G Bouygues Telecom couvre près de 10 000 communes et plus de 6 habitants sur 10. Dès les années 2000, Bouygues Telecom s'est doté d'une politique environnementale avec pour objectif de concilier l'amélioration de l'accès à un numérique de qualité pour tous et la maîtrise de ses impacts environnementaux. En octobre 2022, l'initiative *Science Based Targets* (SBTi) a approuvé les objectifs de réduction des émissions carbone à court terme de Bouygues Telecom pour la période 2021-2027.
#OnEstFaitPourEtreEnsemble www.corporate.boutelecom.fr