



Prix Marketing Expérience Client

Internet garanti



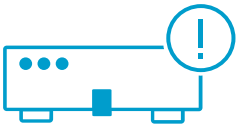
On vous garantit Internet et
l'accès à la télévision dès
l'abonnement et même en
cas de coupure





Bouygues Telecom, 4^{ème} fournisseur d'accès d'Internet en France, a besoin de se distinguer sur la qualité de l'expérience client en innovant.

Nos clients sont de plus en plus dépendants d'internet et ne peuvent plus se passer de leur box, même pour quelques heures, car l'ensemble de leur vie de famille en dépend.



La rupture de service Internet est un élément déclencheur de résiliations. La continuité de service est un enjeu clé pour les fournisseurs d'accès internet.

La nouvelle pyramide de Maslow





Bouygues Telecom, très attaché au bien être de ses clients, a souhaité développer un service innovant permettant de garantir à ses clients Box une connexion internet à tout moment.

Une offre de continuité de service complète, immédiate dès l'acquisition, encore inexistante sur le marché

3 moments de vie prioritaires identifiés

- ✓ Lors d'un changement d'opérateur box ou d'un premier équipement → une rupture du service qui représente un réel frein au changement d'opérateur.
- ✓ Le déménagement → un moment de vie où le client a besoin de garder une connexion internet afin de gérer sereinement les aléas d'un déménagement.
- ✓ Les incidents techniques (des pannes peuvent parfois arriver) → une situation critique pour le client, qui souhaite être reconnecté le plus vite possible.

Exemple pour un parcours d'achat de box en boutique



Je vais en boutique,
je souscris à une box



La boutique me fournit une clé
4g de 100Go en attendant
l'activation de ma ligne fixe



J'arrive chez moi, je
connecte tous mes
équipements sur la clé 4G et
je peux regarder la TV



La ligne de ma
box est activée



Je reçois un SMS m'informant de
rendre ma clé en boutique / Point
Relais Colis (via QR Code)

En début de vie...

...En cours de vie

PROSPECTS Box

Lever les freins au changement d'opérateur pour favoriser le passage à l'acte et inciter les clients à rejoindre Bouygues Telecom

PROSPECTS Mobile

Faire expérimenter le réseau 4G Bouygues Telecom et apporter la preuve d'un réseau mobile de grande qualité

TOUS

Les conforter dans leur choix et leur faire vivre une expérience incomparable.

CLIENTS

Les fidéliser en leur apportant une vraie solution de continuité, face aux imprévus sur leur connexion internet

Internet tout de suite

Profitez d'une **connexion Immédiate⁽²⁾** en attendant la mise en service de votre Bbox. Toute la famille peut connecter tout de suite ses équipements.

Internet tout le temps

En cas de coupure de votre internet à la maison ou de déménagement **vos équipements restent connectés⁽³⁾**.



Comment ?

Nous vous prêtons une clé 4G

- En boutique : remise immédiate (ou sous 2h en Click and collect)
- A distance : envoi en colis Express

OU



(Si vous êtes client mobile) nous enrichissons votre forfait 4G de 100 gigas

- Pas besoin de vous déplacer, vous êtes crédité immédiatement

Une offre continuellement améliorée sur l'expérience clients et collaborateurs

Mars 2019

Evolutions Clients

- Augmentation de la data de 60 à 100 Go
- B.Tv (accès à la télévision) disponible aussi en acquisition
- Possibilité de recharger toutes les SIMs mobiles du foyer

Evolutions Collaborateurs

- Simplification du parcours de souscription (unification des saisies pour l'acquisition Box et le Prêt de la clé 4G) => gain de temps de plusieurs minutes pour les vendeurs

Les facteurs clés de succès

Internet
garanti

La mobilisation de l'ensemble des services de Bouygues Telecom

- ❑ Construction de nouveaux parcours : la **promesse** doit être **immédiate** ou presque (activation de la clé 4G ou allocation de 100 Go sur une ligne mobile) et disponible **en multi-canal**
- ❑ Gestion des stocks : besoin de **disposer de clés 4G à tout moment et sur toutes les boutiques** et de gérer leur **cycle de vie** (dont leur retour)
- ❑ Formation : **des milliers de conseillers** de vente et de conseillers clients **formés sur l'offre**
- ❑ Réseau : un impact sur la charge du réseau 4G bien anticipé pour un usage dans de bonnes conditions

Une communication nationale et claire avec un claim simple →

L'appui sur les avantages concurrentiels existants de Bouygues Telecom



Un Réseau Mobile 4G de grande qualité



Un maillage de Boutiques important



Après un 1 an de lancement



Le service est devenu en un an le **2^{ème} critère de choix** de Bouygues Telecom pour la box (devant le prix) **ACQUISITION**



Une meilleure fidélité dans les cas de déménagements et de rupture de service **BASE CLIENT**



Un CES très élevé de 64 pts en acquisition et 28 pts en vie client grâce à des parcours fluides et intuitifs



Un taux de **NPS en hausse** de 9 pts



Une **satisfaction en hausse** de 4 pts sur 1 an



Un **impact direct des campagnes Média**

- Davantage de présence à l'esprit (+ 11 pts)
- Plus d'intentions de se renseigner (+25 pts)
- Et des intentions de souscrire en hausse (+13 pts)

Les preuves par Tweets...



Yann Faucher
@Yanninho

Suivre

Merci à la clé 4G @bouyguetelecom sans qui ce tweet n'aurait pas été possible.

09:48 - 12 oct. 2018

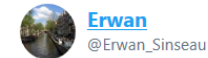
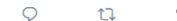


Allan Cantin
@pikagrat

Suivre

Ce moment où t'as plus internet quand tu rentres de vacance merci les travaux!
Heureusement merci @bouyguetelecom de réagir aussi vite et de me prêter une clé 4g en attendant :)

06:07 - 5 mars 2019



Erwan
@Erwan_Sinseau

Suivre

Merci @bouyguetelecom !#ServiceClients et agence de La Défense au top : ultra rapide, pro et sympa, livraison de la clé 4G en un temps record. Bravo !