

# Bouygues Telecom renforce l'expérience client grâce à la nouvelle solution de Verint

## Customer Success Story



### Contexte

Acteur majeur du marché des télécoms en France, Bouygues Telecom (filiale du groupe Bouygues) innove depuis plus de 20 ans pour accompagner le développement des usages numériques de ses clients. Bouygues Telecom propose des offres fixes et mobiles à plus de 20 millions de clients, en s'appuyant sur le déploiement du Très Haut Débit, que ce soit de la 4G ou de la Fibre (FTTH), sur tout le territoire.

Avec près de 100 000 appels par jour traités au sein de ses centres de relation et la volonté d'offrir la meilleure expérience client, la direction de l'Expérience Client et Collaborateur de Bouygues Telecom, avec l'aide de la DSI, a décidé de mettre en place des outils capables d'aider les conseillers à mieux répondre aux attentes et besoins de ses clients.

C'est dans ce contexte que les nouvelles solutions Verint ont été déployées.

### Solution

Bouygues Telecom a adopté la nouvelle version de VERINT® Speech Analytics™ : « Nous utilisions cette solution depuis près de 7 ans maintenant. C'est donc sans hésitation que nous sommes passés à la dernière version de VERINT Speech Analytics, souligne Kamal Harfaoui. L'évolution de l'outil nous permet d'évaluer les interactions avec nos clients en temps réel, mais aussi dans le cadre d'enquêtes de satisfaction. Les appels étant dorénavant catégorisés en direct ».

Il s'agit en effet pour Bouygues Telecom d'avoir une analyse plus fine de la voix du client, à travers ses besoins, ses irritants... et de partager cette connaissance au sein des différents métiers de l'entreprise.

Autre brique de la solution Verint utilisée : « Interaction ». Elle permet, sur une base de grilles et de formulaires intégrés à l'outil, d'évaluer, d'analyser les réponses faites aux clients. Véritable outil de coaching, « interaction » permet aux conseillers d'améliorer leur réponse et d'apporter un meilleur traitement aux demandes des clients.

Cette solution est également utilisée pour évaluer les interactions sur les canaux digitaux.

Verint® Speech Analytics™

### Solution

Lightbulb icon representing a solution or idea.



### Secteur

Télécommunications



### Pays

France

**VERINT**<sup>®</sup>

### Résultats

- Capacité à absorber des centaines de milliers d'appels en simultané
- Possibilité d'évaluer les canaux digitaux
- Indicateurs très utiles sur le taux d'insatisfaction clients, la durée des appels...
- Gain de temps de près de 70%

“ En plus de nous aider à optimiser la qualité de service de nos centres d'appels, VERINT Speech Analytics® constitue un outil d'aide à la décision, précieux pour nos services marketing.”

– Kamal Harfaoui, Responsable Méthodes et Outils de la Qualité, en charge de l'exploitation de la voix du client, Direction de l'Expérience Client et Collaborateur de Bouygues Telecom

## Résultats

Bouygues Telecom utilise la solution Verint Speech Analytics pour 5 grandes typologies d'usage :

- **La qualité des appels :** pour identifier le respect des postures et des gestes du conseiller.
- **La compréhension et l'analyse :** l'outil permet de rechercher et de réécouter des appels sur une thématique donnée, pour compréhension et analyse sur base de mots clefs, de catégories ou d'injections de listes d'identifiants.
- **La recherche de cas clients par typologie de motifs d'appels :** la solution permet de retrouver des listes de cas clients liés à des motifs particuliers d'appels pour les analyser.
- **Le monitoring des appels :** la solution permet de disposer en quasi temps réel des motifs et des typologies d'appels et de leurs variations journalières sur base des catégories « motifs » et des métadonnées d'appels.
- **La vigie sur des flux particuliers d'appels et/ou d'analyses ad hoc :** l'outil permet de se focaliser sur un flux particulier ou sur une thématique donnée en fonction de l'actualité.

« Auparavant, nous effectuions des écoutes d'appel de façon aléatoire. Aujourd'hui, nous sommes à même de retrouver facilement un appel donné, de le réécouter à volonté, avec la possibilité de naviguer facilement au sein même de l'appel. » Bouygues Telecom a ainsi doté ses centres d'appels d'un outil lui permettant non seulement de tirer de précieux enseignements de ses interactions clients, mais aussi de coacher plus efficacement ses collaborateurs en termes de comportement, de compétences ou de rebond commercial. « VERINT Speech Analytics nous fait énormément gagner en productivité : nous bénéficions d'un gain de temps d'environ 70% » se réjouit Kamal Harfaoui.

**The Customer Engagement Company™**

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



[verint.com](http://verint.com)



[twitter.com/verint](http://twitter.com/verint)



[facebook.com/verint](http://facebook.com/verint)



[blog.verint.com](http://blog.verint.com)