

Paris, le 31 Janvier 2012



Communiqué de presse

Bouygues Telecom lance la communauté Woobees : des experts de la vie numérique au service des internautes

Parce que souvent un petit film explicatif vaut mieux qu'un mode d'emploi, une réponse spontanée est préférable à un long discours, Bouygues Telecom lance les Woobees. Ces collaborateurs de l'entreprise répondent en direct sur les médias sociaux aux questions des internautes et présentent leurs astuces en image à travers de petites vidéos: par exemple : comment paramétrer sa boîte mail sur son Smartphone ? Comment se connecter pour la 1ère fois avec sa clé 3G ? Comment recycler son mobile ?

En quelques instants, l'internaute trouve la réponse à sa question.

Une démarche inédite : une communauté de collaborateurs « experts » à l'écoute de l'ensemble des utilisateurs

Issus de l'ensemble des métiers de Bouygues Telecom (technique, marketing, vente, réseau...), les Woobees sont des collaborateurs volontaires, passionnés par la vie numérique, qui répondent aux questions des utilisateurs, clients ou non Bouygues Telecom.

Chaque Woobee a un domaine de compétence particulier qui lui permet d'échanger et de conseiller les internautes à distance à l'aide des nouveaux outils 2.0.

Les discussions et les échanges entre les Woobees et les internautes se font sur [un onglet dédié sur Facebook](#), [un forum sur le site de Bouygues Telecom](#) et [un compte Twitter@woobees](#).

Bouygues Telecom développe ainsi sa présence sur les sites communautaires.

Woobees : une chaîne Youtube dédiée à l'accompagnement des utilisateurs

Afin de compléter cette initiative, Bouygues Telecom met en place [la chaîne vidéo Woobees](#) hébergée sur « Youtube ».

Une quarantaine de films pédagogiques et novateurs permettent aux "Woobees" Bouygues Telecom de répondre en image aux questions les plus fréquemment posées par les internautes.

Ces vidéos seront régulièrement complétées afin de toujours satisfaire au mieux les attentes des clients.

Lauréate du Podium de la Relation Client BearingPoint/TNS Sofres en Téléphonie Mobile depuis 2007, Bouygues Telecom a été récompensée pour la première fois en 2011 dans le secteur de la Téléphonie Fixe/FAI.



The image shows a screenshot of the YouTube channel 'woobees par Bouygues Telecom'. The channel banner features the 'woobees' logo and the text 'Toutes les questions et réponses sur votre vie numérique'. Below the banner is a search bar with the text 'Posez une question, les woobees vous répondent en vidéo' and a search icon. There are also buttons for 'TV', 'internet', 'blackberry', 'Wi-Fi', 'Bbox', 'vnm', and 'SIM', along with a dropdown menu for 'choisir une catégorie'. To the right, there is a button for 'Posez leur une question en direct sur' with social media icons. The main content area is titled 'À LA UNE' and features a large video thumbnail showing a group of people in blue shirts. To the left, there is a section 'LA VIDÉO LA + VUE' with a video thumbnail and the text 'Comment se connecter en Wi-Fi?' and '01:04 5674 vue(s)'. To the right, there is a section 'ON RECOMMANDE' with a video thumbnail and the text 'Comment installer sa TV dans une autre pièce que sa Bbox?' and '00:54 671 vue(s)'. At the bottom, there is a navigation bar with links: 'Découvrez les woobees | Comment trouver un itinéraire sur | Comment créer un compte | Comment mettre Android à jour'.

[\(lien vidéo YouTube\)](#)

A propos de Bouygues Telecom :

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 11 217 000 clients Mobile et 1 119 000 clients Haut Débit Fixe. L'entreprise s'engage à en faire plus chaque jour pour ses clients en téléphonie mobile, téléphonie fixe, TV et Internet : 9 200 collaborateurs imaginent des solutions adaptées à l'évolution de leurs besoins et les accompagnent au quotidien.

Créatrice du forfait Mobile en 1996, Bouygues Telecom lance les premières offres illimitées avec Millennium 1999 et Neo en 2006.

En 2008, l'entreprise acquiert son propre réseau Fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.

2009 est marquée par l'invention des Tout-en-un Ideo, la première offre quadruple play du marché.

En 2010, Bouygues Telecom lance Bbox fibre, son offre Très Haut Débit, et décide d'investir dans la Fibre en Zones très denses.

En juillet 2011, Bouygues Telecom lance B&YOU, la première offre illimitée à moins de 25€, accessible uniquement sur Internet.

Son réseau Mobile couvre 99% de la population. L'Internet mobile est accessible grâce au réseau 3G+ qui couvre lui 93% de la population.

Seul opérateur à détenir, pour l'ensemble de ses activités Grand Public (Mobile et Fixe), la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFNOR Certification, l'entreprise est également élue en 2011 n°1 de la relation client en téléphonie mobile (pour la cinquième année consécutive) et, cette année aussi, en téléphonie fixe*. Bouygues Telecom offre une présence de qualité auprès de ses clients grâce à ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 650 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24.

* Podium de la Relation Client BearingPoint-TNS Sofres (avril 2011)

Contact presse :

Clémentine Sillam : 01 41 09 54 17 – csillam@bouyguetelecom