

# **Application Bouygues Telecom**

L'espace client permet aux clients d'effectuer des actes simples, sans avoir besoin de contacter un conseiller. Ils peuvent en toute autonomie:

- Se documenter sur les forfaits et les téléphones neufs/occasion, lors d'une migration ou renouvellement.
- Obtenir des informations sur leurs factures et leurs paiements.
- Accéder au 36 derniers mois de factures.
- Demander un duplicata de facture.
- Demander le suivi de commande ou d'incident.
- Changer le mot de passe, identifiant de connexion, e-mail de contact.
- Connaître leurs consommations.
- Effectuer un règlement par carte bancaire pour régler une facture, solder le capital restant dû de leur facilité de paiement et régulariser un impayé etc.

## En cas d'impayé:

- Un message incitatif est relayé sur la page d'accueil, l'invitant à régulariser au plus vite
- L'accès à son espace client ne sera pas bloqué. Seuls certains actes seront indisponibles au moment de finaliser

## L'application propose 5 rubriques:

1. **Accueil:** vue rapide de la conso, dernière facture, mon assistance box ou mobile, organiser l'accueil, partage du Wifi, etc.
2. **Lignes:** le détail du forfait mobile ou de l'offre Bbox: équipements, options, bonus, gestion de ligne, résiliation, code RIO, etc.
3. **Conso:** consommation data, appels, hors forfait, changement de forfait ou d'offre Bbox, etc.
4. **Factures:** téléchargement, paiement, changement de date de prélèvement, solde de la facilité de paiement, etc.
5. **Compte:** modification des coordonnées, des identifiants, du mot de passe, des moyens de paiement, suivi des commandes et des démarches, gestion des paramètres, l'Assistance en ligne et messagerie instantanée.

Phrases pour valoriser l'application Bouygues télécom

« Facilitez votre expérience télécom avec l'application mobile Bouygues Telecom, votre compagnon numérique offrant une gestion simplifiée, des alertes personnalisées, et des privilèges exclusifs pour une connectivité optimale ».

« Optimisez votre expérience client avec l'application mobile Bouygues Telecom, offrant une gestion intuitive de votre compte, des fonctionnalités pratiques, et des offres exclusives, le tout au bout de vos doigts ».

« Profitez pleinement de votre abonnement avec l'application mobile Bouygues Telecom, une solution tout-en-un offrant un contrôle total sur votre forfait, des fonctionnalités innovantes, et des avantages exclusifs pour une connectivité sans effort ».

Pour accompagner le client et l'orienter dans la bonne direction

# Pour la Gestion de l'offre:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile	Renouvellement	Mon mobile > Je change de mobile
	Souscrire assurance	Mon mobile > Mon équipement n'est pas assuré
	Déclarer un sinistre	Mon mobile > Urgences et dépannage > Consulter mon assurance
	Offre de remboursement	Mon forfait > Détail du tarif > Offre de remboursement
	Changer numéro de téléphone	Mon forfait > Numéro de ma ligne > Modifier
	Consulter tarifs des communications à l'international	Mon forfait > Utilisation à l'international
Mobile Fixe	Modifier le forfait mobile	Mon forfait > Je change d'offre
	Modifier l'offre FAI	Mon offre > Je change d'offre
	Souscrire/Résilier option/Bonus	Ajouter des options ou Voir mes options
	Résilier	Mon forfait/Mon offre > Vous n'avez plus besoin de votre ligne ?
	Annuler résiliation	Mon forfait/Mon offre > Annuler ma résiliation
	Cession de ligne	Mon forfait/Mon offre > Vous n'avez plus besoin de votre ligne ? > Céder ma ligne
Fixe	Déménagement Bbox	Mon offre > Je déclare mon déménagement
	Offre de remboursement	Mon offre > Détail du tarif > Offre de remboursement
	Télécharger le bon de restitution	Icône de la cloche en ouvrant l'espace client > Sur l'activité de restitution, cliquer sur "Restituer"

## Pour la Gestion de ligne:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile	Consulter Facilité de paiement	J'accède à mes factures et paiements > consulter/payer > facilité de paiement
	Suivi commande renouvellement	Mes commandes
Mobile Fixe	Suivi commande acquisition	Mes commandes
	Détail de l'offre	Mon forfait ou Mon offre
	Consulter factures	J'accède à mes factures et paiements
	Duplicata facture	J'accès à mes factures et paiements > demande de duplicata
	RIO mobile	Mon forfait/Mon offre > Vous n'avez plus besoin de votre ligne > Obtenir mon RIO
	RIO Bbox	
	Résilier mobile	Mon offre > Vous n'avez plus besoin de votre ligne
Résilier Bbox		
Fixe	Paramétrer Bbox & WiFi	Ma box > J'accès à mon interface
	Code parental, Code achat	Ma box > Ma télévision > Mon code adulte (parental)/Mon code d'achat
	Visualiser le numéro de prise PTO	Mon forfait/Mon offre > Vous n'avez plus besoin de votre ligne ? > Obtenir ma référence PTO

## Pour la consommation:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile	Gérer/Bloquer consommation data en France et à l'étranger	Ma conso > Je gère ma conso > Gérer mon mode de conso data
	Supprimer achats Internet+	Ma conso > Je gère ma conso > Gérer mes abonnement sur facture
	Micro paiement : maîtriser mes dépenses	Ma conso > Je gère ma conso > Plafonner/Bloquer mes achats sur facture
Mobile Fixe	Suivre consommation	Ma conso > Ma data/Internet
Fixe	Suivre les VOD	Ma conso > Voir tous mes achats/locations VOD
	Supprimer achats Internet+	Ma conso > Mes achats sur facture > Mes achats Internet+ box
	Maîtriser mes dépenses	Ma conso > Mes achats sur factures > Applications, contenus et services

# Pour gérer les informations personnels:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile	Déclarer utilisateurs	Sur la ligne mobile, cliquer sur le crayon à côté du prénom
Mobile Fixe	Consulter les appels bloqués	- Mobile : Mon forfait > Numéro de mobile > Consulter les appels bloqués - Fixe : Mon offre > Je paramètre les appels et ma messagerie > Voir la liste des appels bloqués
	Consulter journal des Activités	Icône de la cloche en ouvrant l'espace client
	Changer adresse de facturation	Icône avec le prénom > Mes infos personnelles
	Changer coordonnées bancaires	
	Consulter infos personnelles	
	Changer numéro de contact	
	Changer adresse e-mail de connexion / contact (possible pour CDC/CDV si ce n'est pas le login du client)	
	Préférences de contact	
	Consulter contrats	
	Compléter profil	
	Gérer l'annuaire universel	
Gérer mon identité		
Fixe	Changer adresse e-mail Bbox	Mon offre > Mon adresse mail principale > Modifier
	Créer adresse e-mail secondaire	Ma messagerie > Options > Gérer mes adresses e-mail

## Gestion des modes de paiement:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile	Changer mode de paiement (CB vers PA)	J'accès à mes factures et paiements
Fixe	Consulter/Signer le Mandat SEPA	Mes infos personnelles > Je consulte mes mandats SEPA

## Pour le paiement:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile	Solder Facilité de paiement	J'accède à mes factures et paiements > Consulter/Payer > Facilité de paiement
Mobile	Paiement facture par CB	J'accède à mes factures et paiements > A payer
Fixe	Changer cycle de facturation	J'accède à mes factures et paiements > Préférences

## Pour les actes d'urgence:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile ou clé 4G	Déclarer perte ou vol	Mon mobile > Ma clé 4G > Urgences & dépannage
	Code PUK	
	Code dénetlockage	
	Commande carte SIM de remplacement	
	Activer carte SIM de remplacement	Mes commandes > Je consulte mes commandes mobiles
4G box	Déclarer perte ou vol Code PUK	Ma 4G box > Urgences & dépannage

## Pour le SAV:

Ligne de marché	Actes	Chemin
Mobile	Diagnostic mobile	Mon mobile > Urgence & dépannage
	Suivre son dépôt en SAV	
	Météo du réseau	
	Réparation Express (Wefix)	
Fixe	Diagnostic Bbox	Ma box > J'accède à mon interface
	Suivi incident	Ma box > J'accède à mon interface