



## Bouygues Telecom Entreprises innove et lance un SAV Connecté pour les PME

*Une simple pression pour une prise en charge immédiate  
en cas de dysfonctionnement des services Internet et téléphonie fixe*

**Paris, le 29 novembre 2017 – Le SAV Connecté, le nouveau service d’alerte et de diagnostic à distance mis au point par Bouygues Telecom Entreprises, répond au besoin des PME d’obtenir une prise en charge simple et immédiate, en cas de panne de leurs services internet et téléphonie fixe.**

Pendant plusieurs mois, Bouygues Telecom Entreprises a travaillé avec dix PME afin d’identifier au plus près leur besoin d’assistance en cas de panne sur leur réseau Internet et téléphonie fixe. Résultat de cette étroite collaboration, le kit SAV Connecté assure une prise en charge immédiate de leur problème de connectivité sans effort particulier de la part des utilisateurs.



En effet, une simple pression sur le bouton connecté déclenche une demande d'assistance au service technique de l'opérateur et l'envoi d'un diagnostic pour identifier la cause de la panne. Un SMS est envoyé immédiatement au client pour l'informer que sa demande d'assistance a bien été prise en charge. Après analyse, le technicien rappelle rapidement le client pour lui proposer une solution.

*« Le SAV Connecté est né d’une véritable demande des PME. En effet, à la différence des grands groupes, ces dernières n’ont bien souvent pas de responsable réseau pour gérer les pannes éventuelles. Le SAV Connecté leur offre un moyen simple de signaler un problème et d’envoyer un diagnostic à leur opérateur. Nous sommes pour l’instant les seuls sur le marché des télécoms à offrir un tel service qui permet un réel gain de temps à nos clients. »* déclare Ruddy Luce, responsable Expérience Clients chez Bouygues Telecom Entreprises.

## Le kit SAV Connecté se compose



Bouton  
d'alarme



Module  
de diagnostic



Antenne



Câble  
ethernet

Fourni sous forme de kit, le SAV Connecté comprend un bouton connecté appelé bouton d'alarme, un module de diagnostic qui se charge de l'analyse de l'incident du client, une antenne et un câble Ethernet. Le module de diagnostic se connecte à la box ou au routeur de l'entreprise en Ethernet et analyse l'installation et le réseau pour trouver la cause du problème. Le module de diagnostic utilise ensuite le réseau des objets connectés LoRaWAN™ d'Objenious pour envoyer son rapport d'analyse au service technique de Bouygues Telecom Entreprises. Ainsi, les PME ont la garantie que le diagnostic est bien transmis, même en cas de panne de leur connexion Internet.

Le SAV Connecté est également équipé d'une batterie lui offrant jusqu'à 72h d'autonomie en cas de coupure électrique au sein de l'entreprise.

Le SAV Connecté est proposé en série limitée aux clients Bouygues Telecom Entreprises à partir du 29 novembre 2017, sous réserve d'éligibilité au réseau LoRa, au prix de 19 euros HT par mois, sans engagement.

Pour en savoir plus sur l'offre SAV Connecté, cliquer [ici](#).

Avec la collaboration d'[Objenious](#), filiale de Bouygues Telecom dédiée à l'Internet des Objets



### **A propos de Bouygues Telecom Entreprises :**

Bouygues Telecom Entreprises, troisième opérateur B2B en France, a pour mission d'accompagner et simplifier la croissance numérique de ses clients en développant, pour eux, des réseaux et des solutions fixes et mobiles répondant à leurs exigences de continuité de service.

Aujourd'hui plus de 2 million de professionnels et d'entreprises font confiance à Bouygues Telecom Entreprises pour les accompagner dans leur développement. Grâce à son réseau national Fixe IP et la qualité de son réseau Mobile 4G couvrant 94% de la population et 99% à fin 2018, les entreprises peuvent profiter pleinement des dernières innovations technologiques avec un très fort niveau de satisfaction client.

Présents à Paris et en régions, les 900 collaborateurs de Bouygues Telecom Entreprises et son réseau de 90 agences distributeurs agréés accompagnent leurs clients dans le choix, l'installation et le suivi de leurs solutions télécoms et IT.

Pour en savoir plus: [www.bouyguestelecom-entreprises.fr](http://www.bouyguestelecom-entreprises.fr)

Suivez l'actualité de Bouygues Telecom Entreprises :   

### **Contacts presse :**

Pascaline Wilson – 01 85 65 86 50 – [pascaline.wilson@teamlewis.com](mailto:pascaline.wilson@teamlewis.com)

Nina Ollier – 01 85 65 86 38 – [nina.ollier@teamlewis.com](mailto:nina.ollier@teamlewis.com)