

«L'AFRC, un lieu de partage unique autour des meilleures pratiques sur l'expérience client et collaborateur»



Alain ANGERAME

Directeur de l'expérience client et collaborateur

Bouygues Telecom

Membre du comité de direction générale
Administrateur du réseau RCBT

Depuis 1995, chez Bouygues Telecom, j'ai géré pendant 15 ans la relation client de l'opérateur sur l'ensemble des activités internes et externes à la fois sur l'assistance client et la télévente.

Depuis 2019, j'ai pris en charge une nouvelle direction en charge de l'expérience client et collaborateur qui pilote et met en place les parcours clients sur le fixe, le mobile et les outils de nos 10000 collaborateurs en centre de relation client, points de vente .

Je pilote les investissements informatiques de la business unit grand public, à ce titre je déploie les démarches agiles sur tous nos projets.

Nos priorités sont de mettre en œuvre l'intelligence artificielle au service de nos clients pour plus d'autonomie, de fluidité et de nos collaborateurs (bot, voicebot, aide à la décision)

