

## innovation et outils d'optimisation

Les experts de nos Orange Labs œuvrent chaque jour pour vous permettre de bénéficier des toutes dernières innovations, notamment dans les domaines de la reconnaissance et de la synthèse vocales (dialogue naturel), de l'ergonomie des interfaces pour les téléconseillers, du couplage web/téléphonie, du parcours client inter-canal, de l'image et de l'authentification de l'appelant.

Vous voulez gérer au mieux l'adéquation charges/ressources de votre centre de contacts ? Savoir comment anticiper l'impact de certains changements sur votre planification (budgets, horaires, formations...) ? Pour vous aider à améliorer la performance de votre centre de contacts, vous pouvez bénéficier d'outils complémentaires d'aide à la décision, de type « workforce management », pour un pilotage plus précis de votre activité (prévisions, dimensionnement, planification, reporting...).

## une expertise unique de la relation client multimédia

Orange Business Services, c'est aussi toute une gamme de solutions pour aller plus loin dans l'optimisation de votre parcours client : numéros de la relation client, outils de selfservice, couplage avec votre téléphonie d'entreprise sur IP, diffusion de messages, solutions web, solutions de paiement, solutions contactless...

Vous bénéficiez du retour d'expérience du 1<sup>er</sup> acteur de la relation client en France, avec plus de 800 centres de contacts de près de 20 000 téléconseillers au service des clients du groupe France Télécom Orange.

PME, grandes entreprises ou multinationales... nous disposons d'une expérience reconnue dans la mise en œuvre de centres de contacts dans de multiples secteurs d'activités : banques, assurances, distribution, industrie, secteur public, services, tourisme...

**pour en savoir plus contactez votre interlocuteur commercial  
ou rendez-vous sur [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)**

France Télécom - 6 place d'Alleray 75505 Paris Cedex 15 - SA au capital de 10 594 839 096 euros - 380 129 866 RCS Paris - document non contractuel - mars 2010



Business  
Services



# Enterprise Contact Center

optez pour le centre de contact qui vous ressemble

Business  
Services



## le centre de contacts au cœur du parcours client

Le monde change. L'avènement du web et des usages nomades a profondément et durablement impacté la relation avec vos clients. Ces derniers veulent pouvoir vous joindre à tout moment, rapidement et avoir le choix du mode de mise en relation. Multicanalité, réactivité, transparence, proximité et personnalisation des échanges sont devenus la règle, plaçant le centre de contacts au cœur du parcours client.

Aux exigences des consommateurs s'est ajoutée la nécessité de vous adapter à un contexte économique plus difficile, et donc de réduire vos coûts et d'améliorer la productivité de vos centres de contacts. Pour faire face à de tels enjeux, votre centre de contacts doit permettre de répondre aux fondamentaux suivants :

- proposer des modes de mise en relation alternatifs et multiples (téléphone, e-mail, web...)
- améliorer le parcours client en favorisant les rebonds entre les différents canaux
- gérer les demandes clients par compétence
- automatiser le traitement de certains contacts (selfservice)
- avoir une connaissance plus fine de vos clients
- mettre en place des organisations virtuelles plus flexibles
- être couplé à votre système de téléphonie classique pour un meilleur accès aux experts dans l'entreprise
- bénéficier d'indicateurs performants pour un meilleur pilotage de votre activité
- réaliser des campagnes d'appels sortants

## la 1<sup>ère</sup> gamme complète de centres de contacts répondant à tous vos besoins

Chez Orange Business Services nous sommes conscients que chaque entreprise est différente. C'est pourquoi nous avons créé Enterprise Contact Center : la 1<sup>ère</sup> gamme de solutions de centres de contacts flexible et évolutive, conçue pour s'adapter à toutes les situations.

Vous avez besoin de créer un centre de contacts ? Vous souhaitez faire migrer votre centre de contacts actuel sans que cela impacte vos clients ? De la PME à la multinationale, du centre de contacts de quelques positions au déploiement à grande échelle, du service client au help desk, de la petite structure à l'organisation multi-sites, en France ou à l'international, nous avons la solution qui vous correspond.

Avec Enterprise Contact Center vous n'avez pas seulement le choix. Vous avez l'assurance d'une réponse adaptée à vos besoins.

## votre centre de contacts intégré ou managé, clés en main ou sur mesure : c'est vous qui choisissez

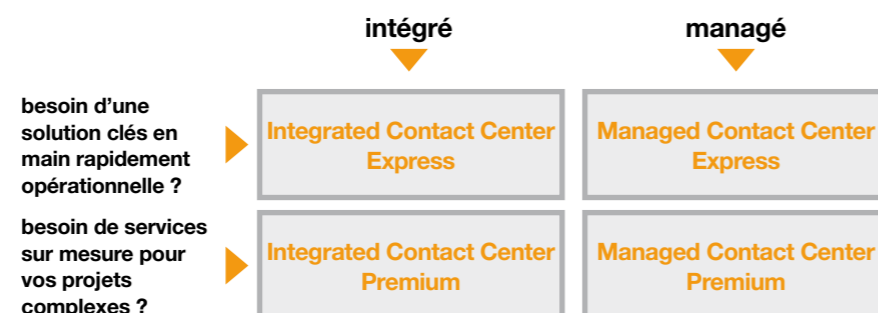
A la fois hébergeur et intégrateur de centres de contacts, nous vous conseillons en toute objectivité pour vous aider à définir au mieux votre solution.

### Vous souhaitez administrer et faire évoluer votre centre de contacts avec vos compétences internes ?

Choisissez parmi nos solutions intégrées. Nous assurons la mise en œuvre technique de la solution, l'adaptation à votre infrastructure existante et la maintenance. Vous gardez la maîtrise de la gestion du service dans son ensemble.

### Vous préférez déléguer la gestion de votre centre de contacts à des experts ?

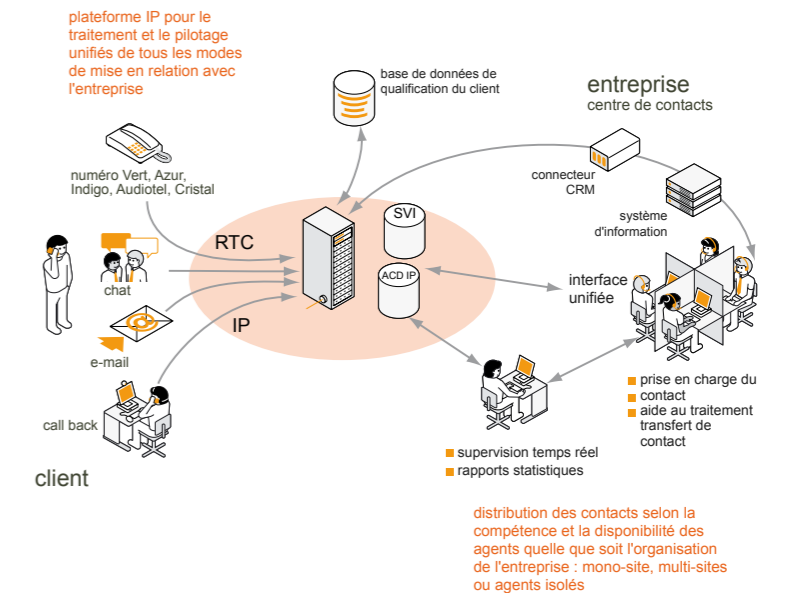
Optez pour une de nos solutions managées. Vous nous confiez l'exploitation et l'administration complète de la solution. Vous vous affranchissez des contraintes techniques et des investissements matériels tout en gardant la main sur le pilotage de votre activité.



## le meilleur de la technologie

Les solutions de la gamme Enterprise Contact Center s'appuient sur le savoir-faire technologique des éditeurs majeurs du marché, dont nous avons obtenu le plus haut niveau de certification. Vous bénéficiez des fonctionnalités les plus avancées pour mettre en place un centre de contacts multicanal performant, sécurisé et capable d'évoluer selon vos besoins :

- interface multicanal unifiée
- technologie native IP
- distribution et routage dynamiques des appels (ACD)
- serveur vocal interactif (SVI)
- reconnaissance vocale
- connexion à votre système d'information
- gestion des contacts sortants
- supervision et pilotage de l'activité en temps réel



## conseil et accompagnement

Nous vous conseillons dans le choix de votre solution de centre de contacts et vous accompagnons, de la conception à l'exploitation et à la maintenance, jusqu'aux évolutions futures.

Vous disposez d'un interlocuteur unique, dédié à votre projet, et de prestations de services packagées ou à la carte, ponctuelles ou permanentes pour un accompagnement personnalisé (conseil, project management, service management, conduite du changement, formation, SAV...). Nos équipes s'appuient sur une méthodologie de gestion de projet éprouvée, répondant aux standards ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Pour une qualité de service optimale, vous bénéficiez d'un engagement fort en termes d'Interruption Maximale de Service et de Garantie de Temps de Rétablissement. Chaque mois, nous mesurons la satisfaction de nos clients et procédons aux améliorations nécessaires afin de vous assurer une expérience client exemplaire.

