

Orange Business Services



Business
Services



agenda

1

le Groupe France Telecom Orange

2

Orange Business Services

3

stratégie

4

références

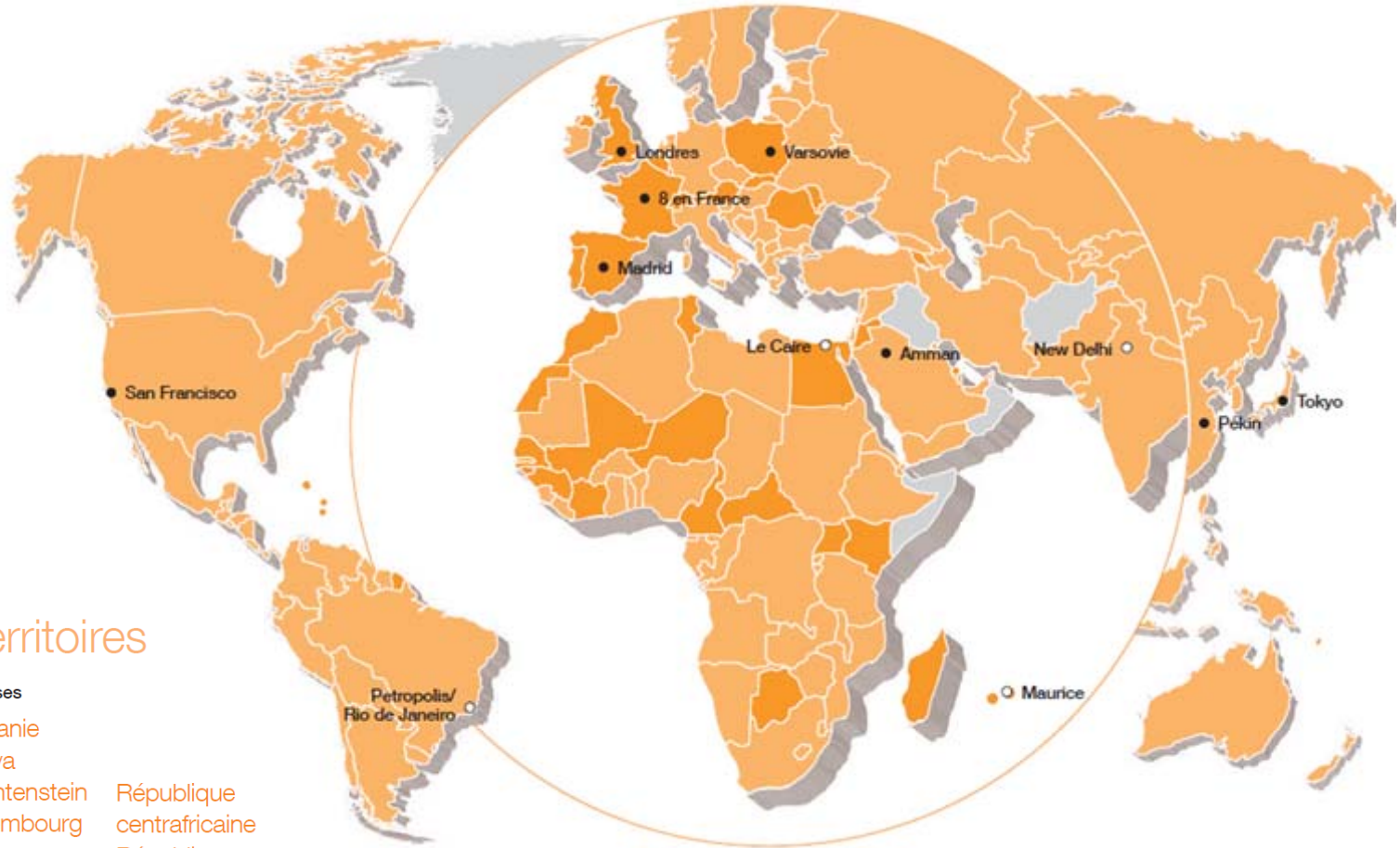
1 le Groupe France Telecom Orange



un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde

- fournit des services de communication mobile, internet et fixe à **210 millions de clients dans le monde**
- 3^{ème} opérateur mobile en Europe et 2^{ème} fournisseur d'accès internet haut débit ADSL
- un des leaders mondiaux des services de communication aux entreprises avec **Orange Business Services**

une présence mondiale



orange > activités entreprises

220 pays et territoires

dark orange > activités grand public/ entreprises

- | | | |
|--------------------|---------------|---------------------------|
| Arménie | Jordanie | |
| Autriche | Kenya | |
| Bahreïn | Liechtenstein | République centrafricaine |
| Belgique | Luxembourg | République dominicaine |
| Botswana | Madagascar | Royaume-Uni |
| Cameroun | Mali | Roumanie |
| Côte d'Ivoire | Maroc | Sénégal |
| Egypte | Maurice | Slovaquie |
| Espagne | Moldavie | Suisse |
| France | Niger | Tunisie |
| Guinée | Ouganda | Vanuatu |
| Guinée Bissau | Pologne | |
| Guinée Equatoriale | Portugal | |

● Oranges Labs

○ principaux centres de services clients entreprise

3 univers de services

mobile

- les services mobiles comptent **150 millions** de clients
- Orange, **n°1** du réseau mobile **3G+** en France

internet et fixe

- **59 millions** de clients fixe/internet
- **13,7 millions** de clients haut débit fixe
- **9,2 millions** de Livebox installées
- **4,1 millions** de clients de la TV sur internet

entreprises

- **Orange Business Services** fournit des services de communication aux entreprises de toute taille en France et aux multinationales **dans le monde entier**
- **3 700** multinationales clientes

le meilleur de la technologie du futur

un réseau mondial d'innovation

- **15 R&D labs** et technocentres sur 5 continents
- plus de **3 500** chercheurs, développeurs, spécialistes du marketing et du design
- **50 nationalités** différentes
- un portefeuille de plus de **7800 brevets**



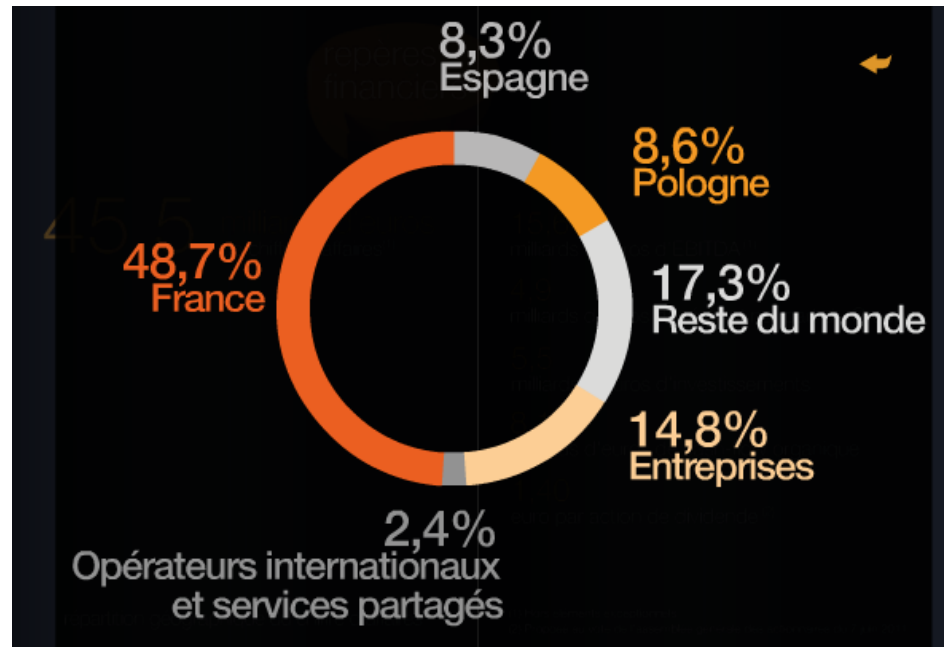
chiffres clés du Groupe France Telecom Orange

45,5 milliards d'euros
de chiffre d'affaires ⁽¹⁾

5,5 milliards d'euros
d'investissement

1 69 000
collaborateurs dans le monde

répartition géographique du chiffre d'affaires



(1) Hors éléments exceptionnels



2 Orange Business Services

qui sommes-nous ?

Orange Business Services fournit des services de communication aux entreprises de toute taille en France et aux multinationales dans le monde entier

+ de 2,7 millions de clients professionnels, PME et entreprises en France

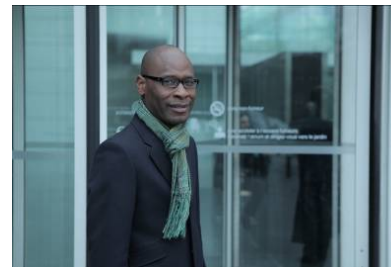
3 700 multinationales clientes

+ de 20 000 collaborateurs dédiés aux activités entreprises

7 216 M€*
de chiffre d'affaires en **2010**

* entreprises

des équipes d'experts dédiés aux entreprises....



... sur les 5 continents



Amérique du Nord
1 369 salariés (7%)



France
10 112 salariés (49%)



Russie
864 salariés (4%)



Amérique du Sud
673 salariés (3%)



Europe, Moyen-
Orient, Afrique
4 293 salariés (21%)



Asie Pacifique
3 203 salariés (16%)

au service d'entreprises de toute taille en France

pour les professionnels et PME

- 3 000 conseillers
- 400 boutiques avec un espace réservé aux professionnels
- service client dédié

pour les entreprises

- 13 Directions Entreprises Régionales
- 4 900 personnes dédiées
- service client spécifique

pour les grands comptes

- 1 800 personnes dédiées
- 5 agences structurées par secteur d'activité

au service des multinationales

4 Directions des Ventes

- Amériques
- Asie Pacifique
- Europe
- Marchés Emergents

4 Majors Services Centres

- Egypte, Inde, Maurice, Brésil
- à l'écoute des clients 24h/24
- 3400 experts dédiés

une assistance disponible
dans 166 pays et territoires

Orange Business Services répond aux attentes des entreprises...

nous vous accompagnons
dans le changement

nous aidons vos salariés
à collaborer
plus efficacement
grâce aux solutions de
communication avancées
basées sur leurs méthodes
et conditions de travail

nous contribuons
au développement
de vos activités

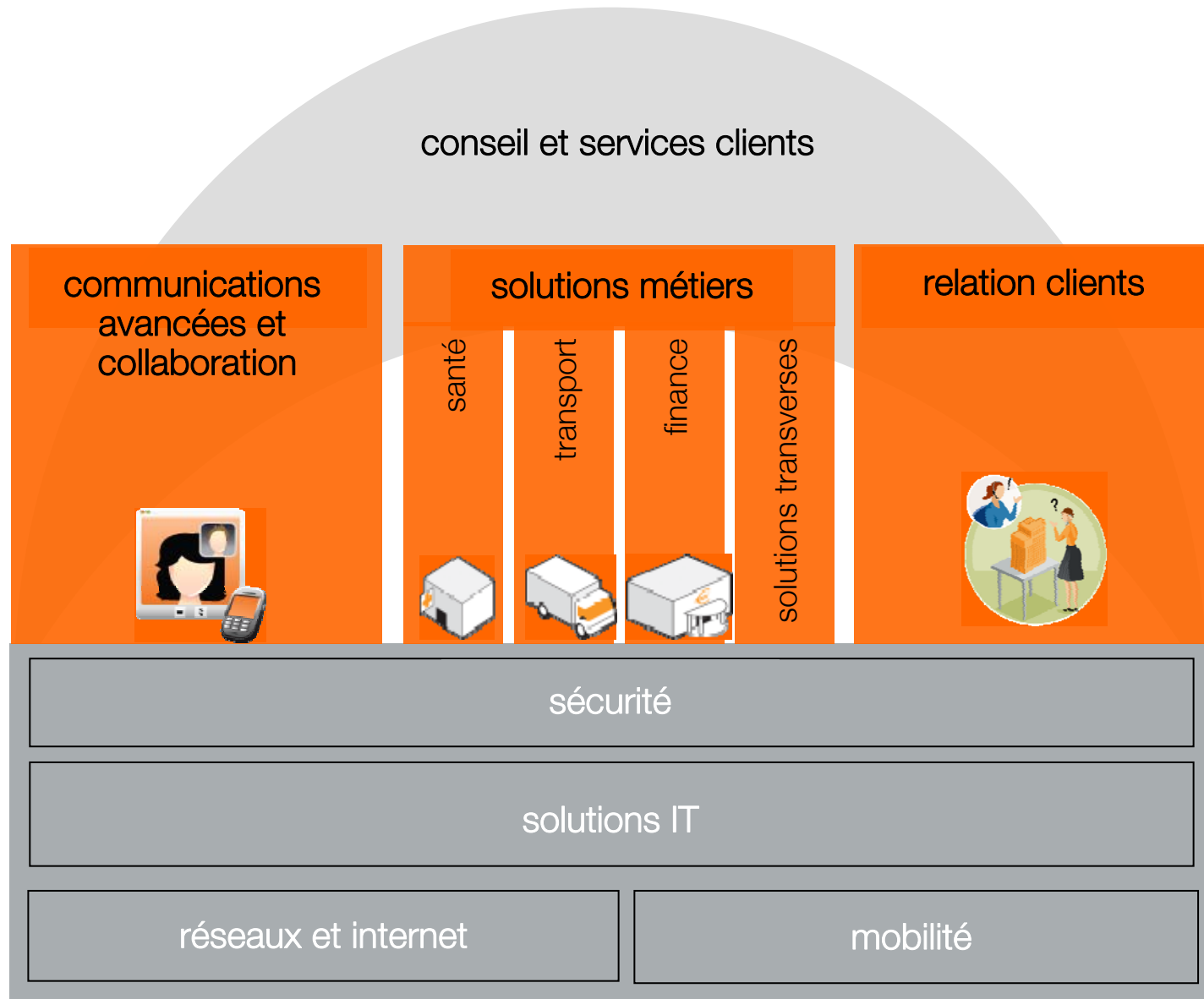
grâce aux
nouvelles technologies
pour créer des
applications innovantes

nous vous aidons
à développer
votre relation clients

en simplifiant et
améliorant le parcours
client de vos clients

nous connectons les hommes, les sites et les machines
de façon sécurisée et fiable, en tous lieux, globalement
sur les réseaux fixes et mobiles et notre infrastructure IT

les accompagne au quotidien...



....dans le monde entier

- le plus grand réseau voix/données sans couture au monde couvrant 220 pays et territoires
- des réseaux de téléphonie mobile dans 32 pays
- plus de 319 000 accès IP VPN dans 172 pays
- plus d'1,5 million d'utilisateurs de Business Everywhere dans le monde



un leader reconnu sur le marché

World Communication Awards

- Meilleur Service Managé 2010
- Meilleure Gestion de Projet 2010
- Meilleur Opérateur Global
2006, 2007, 2008, 2009
- Meilleur Opérateur Mobile
2006, 2008 et 2009
- Meilleur Initiateur de Changement
2008 et 2009

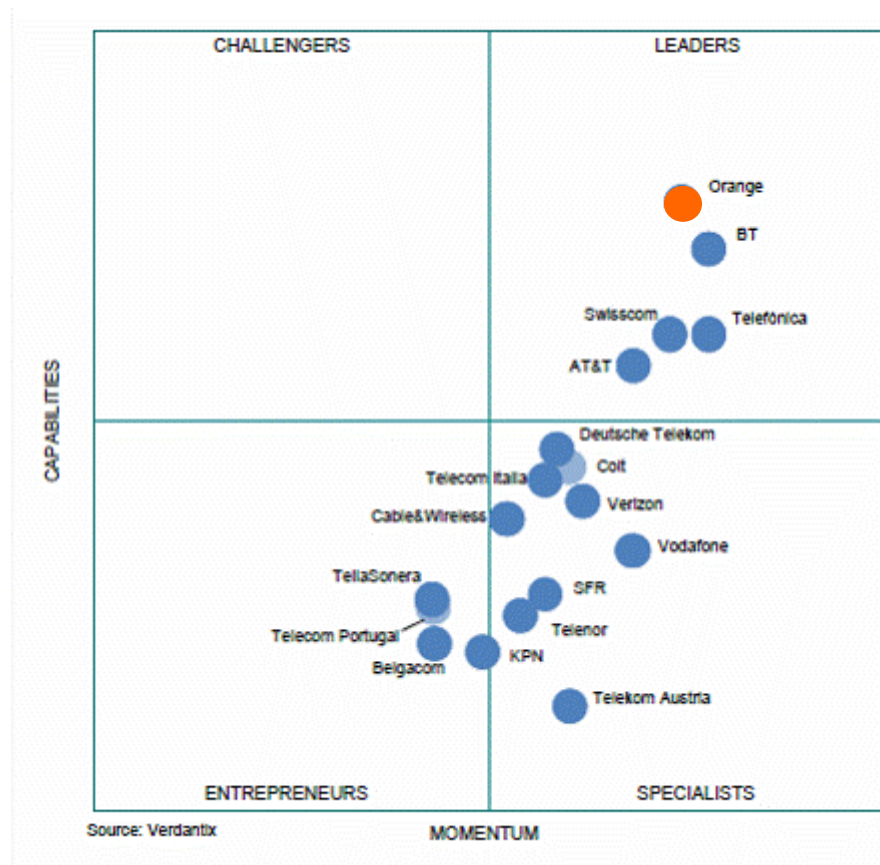


un leader européen du marché des télécommunications durables

Verdantix 2011

- Orange leader dans le « Green Quadrant »

Orange s'engage pour le développement durable avec les solutions « green » pour ses clients et la Responsabilité Sociale d'Entreprises du Groupe !



à l'écoute des besoins de ses clients

Telemark 2010/2011

- récompense Platine 2010 pour le Meilleur Opérateur Mondial
- récompense Gold 2011 pour la satisfaction des clients

Certifications ISO

- ISO 15 408 sécurité du réseau international IP VPN
- ISO 20 000 gestion des services
- ISO 9 001 gestion de la qualité
- ISO 27 001 système de gestion de la sécurité
- ISO 14 001 gestion environnementale

des partenaires porteurs de valeur

- Orange Business Services noue des partenariats avec les acteurs technologiques et IT majeurs du marché :
Avaya, Alcatel-Lucent, Capgemini, Cisco, HP, IBM, Microsoft...
- bénéficie des certifications du plus haut niveau chez ses principaux partenaires
- est partie prenante d'alliances majeures : Freemove Alliance, Flexible 4 Business
- est associé à des partenaires métiers pour développer des solutions spécifiques dans des secteurs verticaux, tel SITA pour le secteur du transport aérien
- au travers de ses **alliances stratégiques**, Orange Business Services propose aux entreprises et au secteur public les **meilleures solutions du marché** en termes de :
 - qualité
 - sécurité
 - flexibilitépartout dans le monde

3 stratégie



nos 5 priorités d'ici 2015

faire en sorte
qu'Orange soit un
employeur attentif
au bien-être de
ses salariés et à la
société

s'assurer que les
clients choisissent
Orange pour son
expérience client
exemplaire

se concentrer sur
nos relais de
croissance et
améliorer la
commercialisation
de nos solutions
innovantes

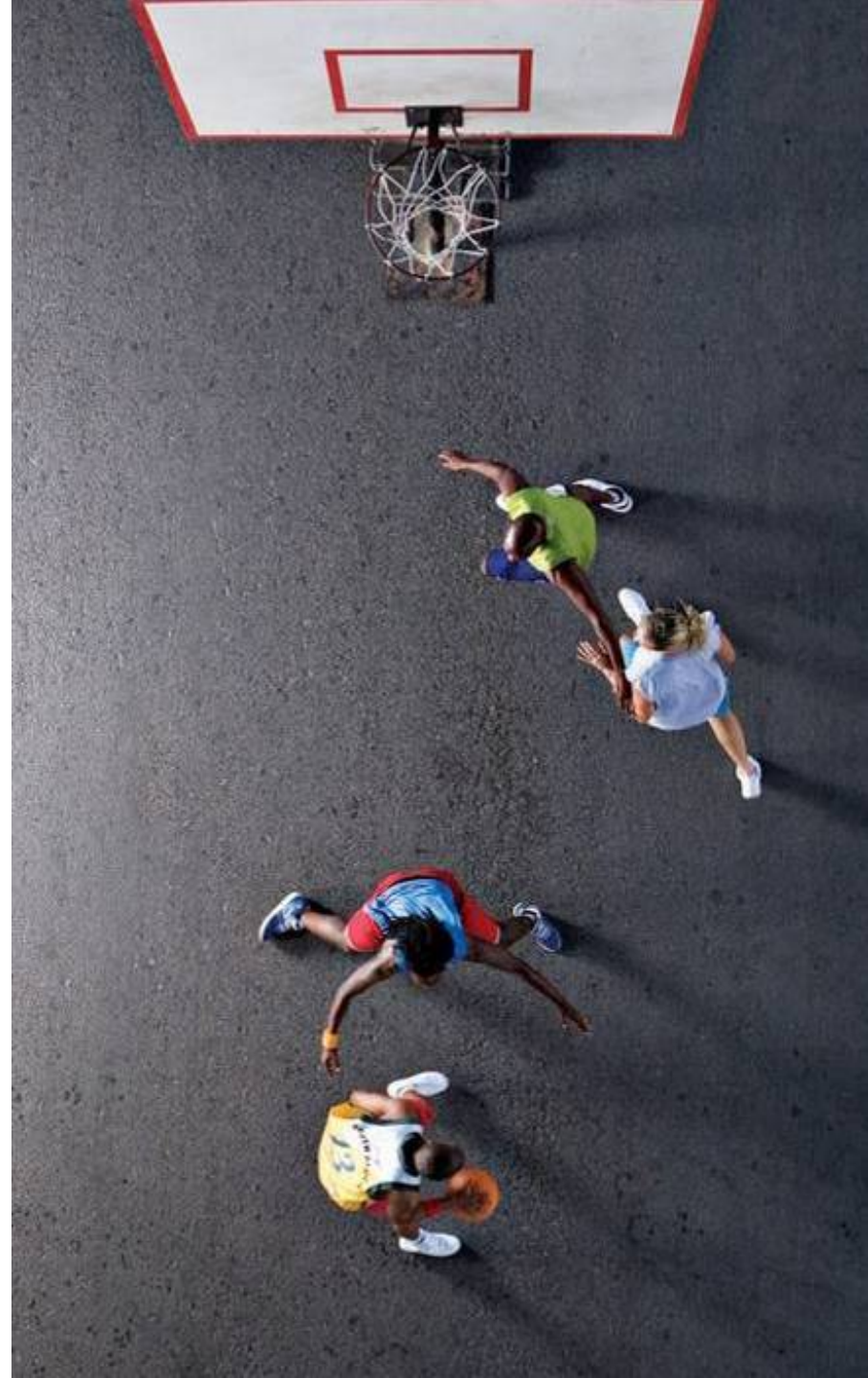
définir et mettre
en œuvre les
stratégies
régionales les
plus adaptées

conquêtes 2015
ensemble, plus loin

optimiser notre
performance

notre ambition

rendre
votre **vie au travail**
plus facile
chaque jour



comment ?

- en aidant vos employés à **travailler ensemble** de façon plus efficace
- en contribuant à améliorer l'**efficacité de votre business**
- en vous aidant à **renforcer votre relation** avec vos **clients**

et bien sûr, en vous fournissant les services de **connectivité** fixe et mobile dont vous avez besoin, de façon fiable et sécurisée

des stratégies géographiques différenciées

France

accompagner la transformation et le développement international des entreprises

Europe

construire une proposition de valeur mobile pan-européenne

Russie

accompagner les multinationales russes dans leur expansion

Amérique du Nord

apporter notre dimension mondiale aux multinationales

Amérique Latine

accompagner la reprise économique au Brésil, en Argentine, et au Chili



Asie

renforcer les activités réseaux; développer des partenariats nationaux et les investissements directs en Chine; investir sur les activités de services en Inde

Afrique

continuer à investir pour soutenir la croissance dans toute l'Afrique

Moyen-Orient

participer au développement des villes et à l'économie de demain

dans les **pays émergents**, Orange Business Services accompagne ses clients internationaux et renforce sa présence auprès des multinationales locales

nos axes de croissance prioritaires

très
haut-débit

vidéo

internet des
objets

cloud
computing

mobiles

solutions
contact
client

postes de
travail du
futur

services de
sécurité

booster la performance de nos réseaux

très
haut-débit

ambition

- lever la contrainte du débit pour nos clients et leur donner accès à un nouveau monde de services avec une qualité entreprise
- investir dans les réseaux fixes et mobiles tout en maintenant un haut niveau de sécurité et de SLAs

fibre

comment ?

- des accès Fibre d'au moins 100 Mb/s sur la plupart des sites clients en France en 2015
 - ➔ 40% des connexions IPVPN basées sur la fibre
- accès 100Mb-10G/s Ethernet pour les sites de nos clients stratégiques partout dans le monde

mobile

- roaming et accès à distance en HSPA puis en LTE pour les PCs, les smartphones et les nouveaux terminaux
 - ➔ multiplication par 12 du trafic mobile actuel

aider nos clients à intégrer la mobilité dans leurs infrastructures informatiques

mobiles

ambition

- aider les entreprises à intégrer la mobilité au sein de leurs infrastructures informatiques, pour qu'elles bénéficient pleinement des usages de la mobilité tout en maîtrisant les coûts et la sécurité

comment ?

- profiter de notre couverture réseau avec 32 pays couverts (Freemove Alliance)
- ...de la nouvelle génération de terminaux permettant d'échanger plus de données
- ...des nouvelles façons de travailler
- lancer des services efficaces permettant aux entreprises le management des mobiles à distance : applications de monitoring, contrôle lors de pertes ou vols de mobiles...

devenir leader sur la visioconférence

vidéo

ambition

- rendre la visioconférence aussi simple qu'un coup de fil

comment ?

- 4 axes de développement en partenariat avec les principaux fournisseurs du marché :
 - simplification des usages à travers l'accompagnement des utilisateurs
 - fonctionnement quel que soit le réseau
 - interopérabilité entre tous les terminaux
 - développement de services managés et hébergés en fonction de l'infrastructure du client

objectif conquêtes 2015 n°1 en France et dans le Top 3 dans le monde

offrir une expérience client managée

solutions
contact
client

ambition

- améliorer l'expérience des clients de nos clients avec des solutions intégrées de gestion de la relation client, associant réseaux, services managés, et applications pour centres de contact

comment ?

- renforcer notre proposition de valeur en associant :
 - les solutions réseaux
 - les solutions managées ou intégrées pour centres de contact : voix, email, SMS, Interactive Voice Response (IVR)
 - les services et applications : portails clients, diffusion de contenu, paiement et technologie sans contact...

être un acteur majeur de la « révolution M2M »

internet
des objets

ambition

- être le partenaire de référence des entreprises, en leur apportant la couverture réseau et la fiabilité indispensables, et en leur proposant des solutions à la fois sur-mesure et industrialisables

comment ?

- offrir des services flexibles au-delà de la connectivité
- continuer à être le moteur de la standardisation
- un centre international d'expertise dédié, situé à Bruxelles
- 5 secteurs prioritaires : l'énergie, l'automobile, la santé, les appareils électriques, la ville

objectif

conquêtes 2015

commercialiser 10 millions de cartes SIM

intégrer services et applications dans un espace de travail communicant, mobile et multi-terminaux

postes du
travail du
futur

ambition

- aider nos clients à évoluer d'un environnement hétérogène à des espaces de travail, les « workspaces of the future », qui s'adaptent à tout type d'entreprise, quels que soient les lieux, les terminaux, les applications des collaborateurs

comment ?

- **pour les professionnels et les PME**, lancement en 2011 d'« office in a box »: une solution « tout en un » incluant la voix (mobile, fixe), internet, des outils collaboratif, des applications (CRM, ERP, Office)
- **pour les entreprises et certains grands comptes**, lancement en 2011 de « business communication in a box » : un seul package incluant la voix fixe et mobile, internet, des outils collaboratifs, un seul service client et une seule facture
- **pour les grands comptes et multinationales**, lancement de « workspaces intégrés » : services et applications intégrés de communication et de collaboration proposés en mode « as a service »

ambition

- capitaliser sur nos capacités mondiales pour fournir et intégrer des services de cloud computing simples, sûrs, rapides et flexibles au service de la transformation de nos clients

comment ?

- **innover** / constitution d'une équipe d'excellence dédiée au Cloud et soutenue par 150 experts de la R&D
- **investir** / construction d'un data center dernière génération en Normandie
- **développer** / 4 priorités majeures en terme d'offres :
 - réseaux « cloud-ready »
 - communication et collaboration as a service
 - infrastructure as a service
 - application stores

protéger les activités de nos clients

services
de
sécurité

ambition

- protéger l'ensemble des activités de nos clients en nous appuyant sur nos 400 experts sécurité

comment ?

- renforcer nos offres de sécurité dans **3 domaines** :
- **infrastructures** : solutions visant à renforcer la sécurité au niveau des terminaux des utilisateurs, des réseaux et des data centers
- **consulting** : accompagner les clients dans l'amélioration de la sécurité (audit, évaluation des risques, ...)
- **business applications** : veiller à la sécurité totale des applications

4 témoignages



un réseau fiable et performant à votre disposition

très
haut débit



“Nous avons été impressionnés par la robustesse du réseau et le MPLS nous a permis de prioriser les flux vers d’autres applications, tout en consolidant notre plateforme SAP.»

Eng Pifferi, CIO,
Italcementi Group



Italcementi Group

mobiles



« Nous évoluons sur un marché en perpétuel changement, où mobilité et réactivité sont un atout essentiel : Orange Business Services me fournit une solution intégrée entièrement sécurisée »

James Rebours, Directeur Général France et Europe du Sud, SEGA

un monde de nouveaux services pour vos clients

gestion de la relation client



« Grâce à la solution globale d'e-entertainment proposée par Orange, nous avons créé une véritable dynamique auprès de tous nos partenaires qui souhaitent développer de nouveaux services autour des événements majeurs du Stade. »

Philippe Colin Delavaud, Directeur Général
Stade de France



cloud computing



"En confiant l'ensemble de notre informatique à Orange Business Services, notre objectif était de tirer le meilleur du cloud computing, et ainsi gagner en efficacité et en simplicité."

Julien Paynot, Directeur Information et Développement, FEGAPEI



des échanges en temps réel et sécurisés

internet des objets



« Mon objectif était de disposer d'une géolocalisation en temps réel des véhicules techniques, de façon à intervenir le plus rapidement possible en cas de panne, tout en assurant un service client optimal. »
Philippe Laurent, PDG,
Euro-Ascenseurs



sécurité



“Nous avons besoin d'un prestataire qui nous connaisse bien, afin de fluidifier les échanges d'information. Nous voulions également une certaine sérénité tant au niveau de la sécurité de l'hébergement, que de la réactivité des équipes.»
Donatienne Douriez, Responsable des sites Internet et Intranet
Europay France



de nouvelles façons de travailler

visioconférence



« Nous avons trouvé une solution qui recrée l'expérience de réunions en face à face, nous aidant à conclure des affaires en changeant notre façon de travailler, en réduisant le nombre de voyages et en fin de compte en améliorant les services à nos clients ».

Guillaume Ramey, Responsable Informatique
Single Buoy Moorings



postes du travail du futur



« Avec un mot de passe unique, depuis leur ordinateur comme depuis leur mobile, nos collaborateurs accèdent aussi bien à leurs applications Accenture qu'à des services de communication d'Orange Business Services. Notre objectif est de leur offrir un environnement de travail enrichi et personnalisé qui réponde au mieux à leur besoins »

Marc Thiollier, Directeur Général
Accenture France



merci !

