



communiqué de presse

Paris, le 13 juin 2008.

**Gestion de la Relation Client :
la communauté SYNERGIE du Crédit Agricole et
Orange Business Services lancent une solution inédite
au sein de 1 500 agences**

Premier réseau d'agences bancaires de cette ampleur en Europe
à intégrer la téléphonie sur internet à la gestion de sa relation client

Orange Business Services et la communauté SYNERGIE (Groupement Informatique de Caisses Régionales de Crédit Agricole) annoncent la mise en place d'une solution de Gestion de la Relation Client (GRC) inédite dans 1 500 agences bancaires : un nouvel outil ergonomique de gestion des appels développé par SYNERGIE, basé sur une solution de ToIP (téléphonie sur internet) intégrée par Orange Business Services. Les résultats ne se sont pas fait attendre : on constate une amélioration sensible du nombre d'appels traités.

Le GIE SYNERGIE, qui regroupe 8 caisses régionales de Crédit Agricole (Alsace-Vosges, Brie Picardie, Franche-Comté, Ile-de-France, Lorraine, Nord-Est, Pyrénées Gascogne, Val de France,), a choisi Orange Business Services pour l'accompagner dans l'amélioration de la gestion de la relation client.

L'originalité de la solution : l'intégration de la ToIP à l'outil de gestion de la relation client, qui permet aux 12 000 conseillers d'améliorer leur qualité de service et leur efficacité commerciale au téléphone.

Améliorer la qualité et la performance du service client

Pour la communauté SYNERGIE, ce partenariat répond à un objectif précis : maintenir le cap d'une stratégie de la relation client multicanal centrée sur l'agence de proximité sans avoir recours à des plateformes téléphoniques.

Dans le cadre de cette collaboration, Orange Business Services a mis en place un réseau IPVPN pour permettre le transport de la voix entre les 1 500 agences ainsi qu'un réseau local (LAN) au sein de chaque agence. SYNERGIE a développé l'application de gestion de la relation client sur l'infrastructure ToIP et le serveur vocal de qualification des appels intégrés par Orange Business Services.

Les conseillers disposent ainsi d'un outil de travail convergent et intuitif :

- Accès depuis le même espace de travail à leurs applications métiers et à leurs services de téléphonie
- Affichage du dossier du client au moment où ce dernier appelle pour un contact personnalisé
- Intégration de la fonctionnalité « Click to call » au sein même de l'espace de travail pour gagner du temps

Cette approche du « multicanal intégré » déployée par la communauté SYNERGIE et Orange Business Services permet d'assurer un accueil performant et homogène dans les 1 500 agences ainsi qu'une relation personnalisée.

« L'agence bancaire est au centre de notre stratégie de distribution multicanal. Notre modèle CPM « Click Phone and Mortar » consiste à décroquer les différents canaux pour que le client puisse





utiliser indifféremment un canal ou un autre en fonction de sa situation. Tout ceci s'inscrit dans notre préoccupation de satisfaire nos clients et d'améliorer le confort de nos collaborateurs.» déclare Bernard Mary, Président du GIE SYNERGIE.

« Orange Business Services est heureux de donner une longueur d'avance au GIE SYNERGIE. Ce projet ambitieux, innovant et totalement personnalisable est le fruit d'un partenariat à long terme entre le Crédit Agricole et Orange Business Services. C'est une nouvelle illustration de la complémentarité de nos savoir-faire d'opérateur et d'intégrateur, ainsi que de notre capacité à accompagner les plus grandes banques dans leurs projets de GRC et d'évolution de leurs systèmes d'information » précise Barbara Dalibard, Directeur Exécutif d'Orange Business Services.

Optimiser la gestion et le pilotage des agences

Le Directeur de chaque agence pilote de manière autonome, et avec des outils simples, l'activité de son équipe. Il visualise en temps réel, grâce à une application informatique dédiée, l'ensemble de l'activité téléphonique et gère les disponibilités des conseillers pour assurer la meilleure qualité de l'accueil téléphonique. Il dispose également d'outils de suivi de la performance grâce à des indicateurs tels que le taux d'efficacité, l'analyse des flux d'appels ou encore le nombre de messages vocaux déposés sur la ligne d'un conseiller et sur l'accueil de l'agence. Ce système est d'ores et déjà déployé dans la caisse régionale d'Ile-de-France, qui dispose du réseau d'agences le plus étendu.

A propos de SYNERGIE

Synergie est un GIE informatique qui regroupe huit caisses régionales de Crédit Agricole : Alsace-Vosges, Brie Picardie, Franche-Comté, Ile-de-France, Lorraine, Nord-Est, Pyrénées-Gascogne, Val de France. Fondé sur des valeurs d'innovation, de réactivité et de service, il met l'énergie de ses 480 collaborateurs et leurs 35 000 jours de développement annuels à la disposition de ces réseaux qui représentent 1 500 agences. Au quotidien, SYNERGIE assure le traitement de 3 millions d'opérations sur 16 000 postes de travail et 2 700 automates bancaires.

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. France Télécom sert plus de 172 millions de clients sur les cinq continents au 31 mars 2008, dont les deux tiers sous la marque Orange. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 52,9 milliards d'euros en 2007 (13 milliards au 31 mars 2008). Au 31 mars 2008, le Groupe comptait 111,9 millions de clients du mobile et 12 millions de clients ADSL. Lancé en juin 2005, le programme NEXt (Nouvelle Expérience des Télécommunications) permet au Groupe de poursuivre sa transformation d'opérateur intégré afin de faire de France Télécom l'opérateur de référence des nouveaux services de télécommunications en Europe. En 2006, Orange est ainsi devenue la marque unique du Groupe pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Dans le même temps, Orange Business Services est devenue la marque des services offerts aux entreprises dans le monde. France Télécom est le troisième opérateur mobile et le premier fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et parmi les leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales. France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur le marché Eurolist d'Euronext Paris et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

La marque Orange et autres noms de services et de produits Orange cités dans ce communiqué sont des appellations commerciales appartenant à Orange Personal Communications Services Limited.

Contacts presse :

Bertrand Schaefer : 01 49 53 41 72 – bertrand.schaefer@ca-fnca.fr

Myriam de Lamarlière : 01 44 73 27 10 – myriam.delamarliere@ca-paris.fr

Corinne Hofer : 01 44 37 62 62 - corinne.hofer@orange-ftgroup.com

Mathilde Kimmerlin : 01 56 03 13 18 – mkimmerlin@i-e.fr

