



## Avec Orange Business Services, AG2R migre son centre d'appels sur IP et accroît l'efficacité de sa relation clients

AG2R, 1er groupe interprofessionnel de prévoyance et de retraite complémentaires des salariés et des retraités en France, a choisi Orange Business Services, opérateur et intégrateur de services de communications pour les entreprises dans le monde, pour développer et intégrer des solutions de communication IP. Elles sont destinées à optimiser son accueil client et à accroître l'efficacité de sa téléphonie d'entreprise. Avec cette migration, AG2R fait bénéficier ses clients de nouveaux services et enrichit ses outils de communication interne.

Dans le cadre de cet accord, Orange Business Services va déployer une solution de **téléphonie sur IP centralisée** et mettre en place un **centre d'appels virtuel multi-canal**. De plus, Orange Business Services va installer des **réseaux locaux (LAN)** au sein de chacun des 111 sites d'AG2R pour optimiser le transport des données et de la voix, générés par les communications sur IP et le centre d'appels.

### Un centre d'appels virtuel multi-canal sur IP pour optimiser l'accueil client

Enjeu majeur pour AG2R, le projet s'appuie sur la solution d'Orange Business Services, à savoir un centre d'appels virtuel multi-canal sur-mesure capable de répondre à l'enjeu stratégique d'AG2R : offrir un service d'accueil client innovant, capable d'absorber l'augmentation exponentielle des flux liés aux régimes de retraites dans les années à venir. Entièrement évolutif, le centre d'appels virtuel inclut :

- **Un serveur vocal interactif (SVI) nouvelle génération** basé sur la technologie du dialogue naturel. Le système reconnaît le vocabulaire et la syntaxe utilisés et peut dialoguer avec l'appelant comme un véritable télé-conseiller. Le SVI qualifie ainsi l'appel très finement et le redistribue sur le télé-conseiller compétent et disponible dans l'un des six centres d'appels d'AG2R. Le service d'accueil gagne ainsi en souplesse et en rapidité pour traiter un plus grand nombre d'appels.
- **Une solution automatique de traitement des mails** envoyés par les clients. Le système est capable de transmettre les mails au bon interlocuteur grâce à un système de reconnaissance de mots clés.
- **Une connexion avec la base de données client AG2R**. Le centre d'appels identifie le client à l'aide de son numéro de téléphone et transmet sa fiche au télé-conseiller simultanément. L'accueil des clients est ainsi personnalisé.

Durée des appels, motifs des demandes, profils des appelants..., sont autant de statistiques personnalisées auxquelles AG2R a, par ailleurs, accès. Ces statistiques lui permettent de mesurer la performance de son service client et de déployer ainsi les stratégies commerciales les plus appropriées.

### Une solution de téléphonie sur IP centralisée pour simplifier les communications et développer les outils de travail collaboratif

Second enjeu majeur pour AG2R : accroître l'efficacité de sa téléphonie d'entreprise et en simplifier la gestion en offrant les mêmes services avancés à ses 4 000 collaborateurs. Orange Business Services y répond en intégrant une solution de ToIP gérée par une intelligence téléphonique centrale (IPBX). Les collaborateurs d'AG2R bénéficient, dès lors, de services de téléphonie performants : messagerie unifiée et services de conférences téléphoniques. En cas de mobilité, il leur suffit de brancher leur téléphone IP (ou *IP Phone*) sur le réseau pour retrouver l'ensemble de leur environnement téléphonique ; l'IP apportant beaucoup de souplesse au système d'information. Pour sa part, AG2R optimise son budget télécoms en centralisant la gestion de sa téléphonie sur une seule et même solution et réduit, ainsi, les coûts logistiques liés à la mobilité interne de ses salariés.





« En tant qu'entreprise innovante, nous avons souhaité anticiper et nous appuyer sur l'expertise d'Orange Business Services en matière d'intégration de systèmes et de gestion de la relation client. »  
déclare Samuel HURTREL, Directeur de la Production Informatique.

Ce nouveau contrat d'intégration confirme l'expertise d'Orange Business Services dans l'intégration d'infrastructures de communication de bout en bout - prestations d'intégration et services managés - permettant aux entreprises de migrer vers l'IP.

#### À propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications au monde qui compte plus de 161 millions de clients sur cinq continents.

En juin 2006, dans le cadre de la stratégie d'opérateur intégré de France Télécom (programme NExT), visant à offrir des produits simples et convergents, Orange est devenue la marque ombrelle pour le mobile, l'Internet et la TV en France, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Espagne, renforçant ainsi sa position de deuxième fournisseur de services Internet et de téléphonie mobile en Europe. Par ailleurs, Orange Business Services, présent dans 220 pays et territoires, regroupe l'ensemble des solutions et services de communication proposés par France Télécom pour les entreprises.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur le marché Eurolist d'Euronext Paris et sur le New York Stock Exchange. Au 31 mars 2007, France Télécom comptait plus de 100 millions de clients de téléphonie mobile, près de 12,5 millions de clients Internet et 48,5 millions de clients de téléphonie fixe.

En 2006, France Télécom a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 51,7 milliards d'euros.

Pour avoir plus d'informations sur Orange et France Télécom, rendez-vous sur les sites Internet [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) et [www.francetelecom.com](http://www.francetelecom.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.*

Contact presse Orange: 01 44 44 93 93

Fabienne Moiteaux, [fabienne.moiteaux@orange-ftgroup.com](mailto:fabienne.moiteaux@orange-ftgroup.com)

#### A propos d'AG2R

AG2R, 1er groupe interprofessionnel français de prévoyance et de retraite complémentaires des salariés et des retraités.

- 2ème Institution de Prévoyance - source : L'Argus de l'Assurance - septembre 2006 (TOP 20 des IP).

- 1ère institution paritaire en assurance santé en France - source : L'Argus de l'Assurance - 16 juin 2006

- AGICAM, société de gestion d'actifs du Groupe, remporte la Corbeille de l'épargne salariale du magazine Mieux Vivre Votre Argent, septembre 2006.

- AG2R est certifié ISO 9001 version 2000 par l'AFAQ pour la santé, l'épargne salariale, la retraite et l'action sociale, depuis septembre 2006.

- 6,4 milliards de CA en 2005 (8 milliards d'euros si l'on intègre Prémalliance).
- 11,8 milliards de réserves et provisions techniques en 2005.
- Plus de 7 millions de personnes couvertes ou assurées.
- 900 000 contrats d'entreprises clientes sur le secteur concurrentiel (prévoyance, santé, épargne)
- Près de 300 000 entreprises adhérentes en retraite.
- Plus de 3 600 collaborateurs en France (4.800 si l'on intègre Prémalliance) dans près de 100 villes et 250 permanences.

Pour plus d'informations sur AG2R, consultez son site Web : [www.ag2r.com](http://www.ag2r.com)

Contact Presse AG2R :

Audrey Donnenfeld : 01 43 95 53 32 ou 06 30 10 76 90 , [audrey.donnenfeld@ag2r.com](mailto:audrey.donnenfeld@ag2r.com)

