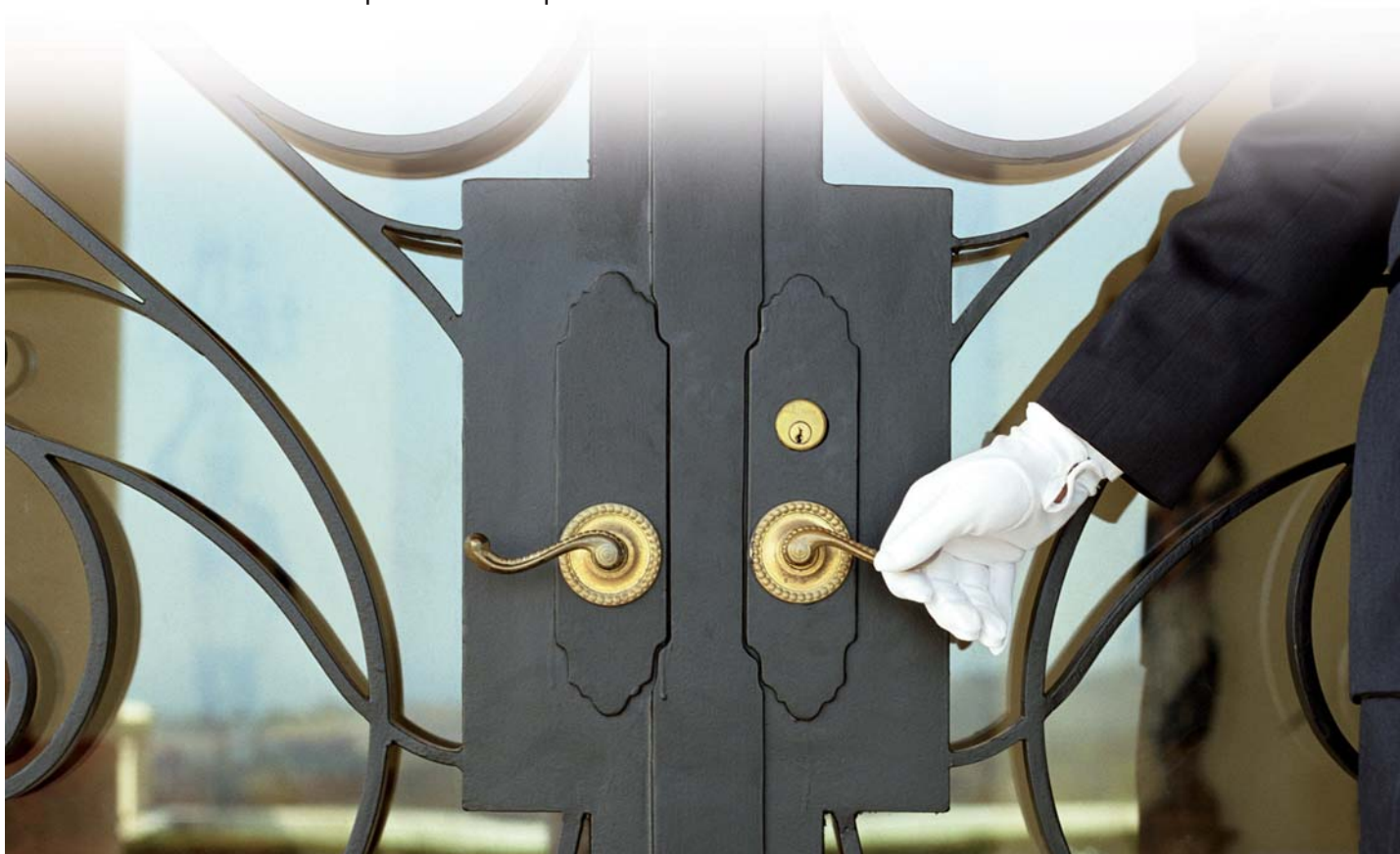




Business  
Services

# Numéros Accueil® et Audiotel®

donnez de la **valeur** à vos services  
d'accueil téléphonique



L'accueil téléphonique est la clé de voûte de votre relation client. Mettre en place le bon service est devenu un enjeu critique, tant du point de vue de la satisfaction client que des contraintes économiques de votre entreprise. Les Numéros Accueil® et Audiotel® d'Orange Business Services sont là pour apporter des réponses adaptées à tous vos besoins, quels que soient votre activité et vos objectifs.





## trouver l'équilibre entre satisfaction client...



De la demande d'information au Service Après Vente, de la prise de commande à la consommation de services en ligne : le téléphone reste au cœur des usages de vos clients. Ce succès s'accompagne toutefois d'exigences croissantes de la part des consommateurs :

- > un accès plus simple et plus rapide aux différents services de l'entreprise,
- > des services facturés à leur juste prix selon leur valeur ajoutée,
- > une disponibilité garantie des informations recherchées...

Autant d'attentes auxquelles votre entreprise devra répondre pour satisfaire vos clients et augmenter votre taux de fidélisation.

## ... et réalité économique

La mise en place d'une solution d'accueil téléphonique ne répond pas uniquement à un besoin de satisfaction client. Elle répond également à des enjeux de productivité, de rentabilité et d'efficacité pour votre entreprise :

- > Traiter efficacement 100% des appels pour augmenter votre chiffre d'affaires,
- > Optimiser votre organisation et tirer le meilleur parti de vos ressources (organisation multisites, gestion des téléconseillers, horaires d'ouverture des services...),
- > Rémunérer certains services en ligne pour les rentabiliser ou en faire des centres de profits,
- > Gagner en souplesse et en réactivité dans la gestion de votre service client,
- > Connaître en temps réel les évolutions de vos appels entrants pour piloter au mieux votre activité.

Conquérir ou fidéliser vos clients, rémunérer l'accès à des services ou des contenus, mettre en place un numéro spécial en cas de crise, rentabiliser un service d'assistance... quels que soient vos usages et votre stratégie de relation client, nous avons une solution d'accueil adaptée à vos besoins et à votre modèle économique.

# vos services téléphoniques prennent une **autre dimension**

vous choisissez le service adapté à votre modèle économique

- > **N° Vert** : le numéro d'appel gratuit\* à la notoriété inégalée. Le prix de la communication est pris en charge par l'entreprise.
- > **N° Azur** : pour être joint de partout au tarif d'un appel local\*. Le prix de la communication est partagé entre l'entreprise et l'appelant.
- > **N° Indigo** : trois paliers tarifaires au choix. Le prix de la communication est payé par l'appelant\*. Vous recevez une part du montant d'appel en rémunération de votre service.
- > **Numéro Audiotel®** : un numéro payant dont le prix de la communication est pris en charge par l'appelant\*. Vous recevez une part du montant de l'appel en rémunération de votre service.
- > Selon votre stratégie de communication, vous optez pour un numéro à 10 chiffres ou un numéro à 4 chiffres (Numéros Magiques®).

\* Tarifs depuis un poste fixe.

vous améliorez la satisfaction de vos clients

- > En choisissant un Numéro Accueil® ou Audiotel®, vous proposez à vos clients un numéro unique facile à mémoriser. Un numéro accessible partout depuis un téléphone fixe ou mobile, rattaché durablement à votre entreprise.
- > Vous donnez l'image rassurante d'un accueil professionnalisé et d'une entreprise soucieuse du service rendu. Vous renforcez le lien avec vos clients.
- > Notre service de modulation tarifaire vous permet de changer le tarif de la communication au cours des différentes phases d'appel. Vos clients profitent de tarifs plus attractifs – jusqu'à la gratuité – spécialement durant les temps d'attente.

vous simplifiez le pilotage de votre activité

- > Grâce à notre Web@ministrateur, vous pilotez et actualisez vous-même, par une interface web ergonomique et sécurisée, tous les paramètres et les services liés à votre accueil téléphonique : numéros de réception, répartition et distribution des appels, messages d'accueil, débordements, stratégie de réponse...
- > Vous modulez votre capacité de réception d'appels en fonction de vos volumes de trafic, de vos ressources ou de l'évolution de votre entreprise.
- > Vous pouvez bénéficier de l'observation détaillée de votre trafic en temps réel, différé ou planifié depuis une interface web sécurisée.





# un **savoir-faire** unique au service de votre relation client

## expertise

> L'accueil téléphonique est une affaire de spécialistes. Avec plus de 20 ans d'expérience sur les Numéros Accueil® et Audiotel® et plus de 4 milliards de minutes gérées annuellement, nous vous offrons la garantie de solutions éprouvées, plébiscitées par près de 26 000 entreprises.

> Notre expertise nous permet de vous apporter des services toujours plus innovants, notamment dans le domaine de la synthèse et de la reconnaissance vocale ou de l'authentification de l'appelant... Vous offrez à vos clients ce qui se fait de mieux et vous gardez un service d'avance sur vos concurrents.

## qualité de service

> Vous bénéficiez de la fiabilité reconnue de notre réseau et d'engagements forts en terme de Garantie de Service (Garantie de Temps de Rétablissement, SAV 24h/24 et 7j/7...).

> Vous avez la garantie d'une mise en service rapide en 5 jours maximum. Nous pouvons, sous certaines conditions, assurer un délai express de livraison en 4h maximum.

> Vous pouvez disposer, dans le cadre d'offres sur mesure, d'un Responsable Service Client unique. Vous avez l'assurance d'un accompagnement commercial personnalisé, spécialisé et réactif.

## convergence et évolutivité

> Les Numéros Accueil® et Audiotel® d'Orange Business Services vous donnent accès à un large choix d'options et de services pour vous aider à exploiter tout le potentiel de votre accueil téléphonique : messagerie vocale, serveurs vocaux interactifs, profiling appelant... Les Numéros Accueil® et Audiotel® sont ouverts à votre environnement IP.

> Des centres de contacts aux solutions de diffusion, Orange Business Services c'est aussi une gamme complète de services packagés ou sur mesure pour optimiser la gestion unifiée de vos appels entrants et sortants sur tous les canaux de communication : téléphone fixe ou mobile, SMS, MMS, e-mail, web, fax...

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