



## Nespresso enrichit l'expérience client dans ses boutiques du monde entier avec la solution Wifi Guest d'Orange Business Services

### ■ Déploiement clé en main de services Internet et Wifi sécurisés dans plus de 35 pays

Nespresso a choisi Orange Business Services pour offrir à ses clients un service Internet et Wifi qui sera déployé dans la plupart de ses boutiques à travers le monde. Ce service permettra à Nespresso de renforcer le lien entre l'expérience client en boutique et ses canaux digitaux.

En se connectant au service Wifi Guest d'une boutique, les clients pourront immédiatement naviguer sur Internet et se connecter au portail Nespresso en toute sécurité. Ils auront alors la possibilité de télécharger l'application Nespresso ou de se rendre sur le site Nespresso.com pour accéder aux différents services en ligne, consulter les actualités ou rechercher des informations sur les produits. Les visiteurs qui disposent déjà de l'application Nespresso pourront s'y connecter directement.

Orange fournit ce service Wifi Guest sécurisé et clé en main partout dans le monde, gérant également la connexion Internet locale, et garantit en permanence la conformité aux obligations légales et réglementaires toujours plus strictes. Les clients profiteront par ailleurs d'une expérience identique, quelle que soit la boutique visitée.

### Développer l'interaction avec les clients par le digital

Pour Nespresso, le service Wifi Guest est une occasion supplémentaire d'interagir avec ses clients grâce au digital au sein de ses boutiques. Il permet de communiquer sur les dernières campagnes et de maintenir le contact avec les clients connectés de Nespresso. Le service Wifi Guest complète les 27 Centres de Relation Client (CRC) Nespresso, gérés par Orange Business Services.

*« Nos clients sont au cœur de nos préoccupations. Proposer une connectivité Internet sécurisée dans nos boutiques fait partie de l'expérience que nous voulons leur offrir. Avec Orange Business Services, nous pouvons concrétiser ce projet tout en enrichissant notre portefeuille de services omnicanal »,* affirme Jean-Paul Le Roux, directeur international B2C chez Nespresso.

*« Nous sommes fiers d'accompagner à l'échelle mondiale la stratégie gagnante de Nespresso axée sur l'expérience client. Elle reflète parfaitement notre propre orientation client, alliant approche digitale et humaine. Forts de notre dimension à la fois mondiale et locale, nous fournissons à Nespresso une assistance et des services sur site sur tous les*

*marchés où elle opère», explique Helmut Reisinger, EVP, International chez Orange Business Services.*

#### **À propos de Nestlé Nespresso SA**

Nestlé Nespresso SA est le pionnier et la référence sur le marché du café portionné haut de gamme. Dans le cadre de son programme AAA pour une Qualité Durable™, l'entreprise travaille avec plus de 70 000 caféiculteurs dans 12 pays afin de favoriser la mise en œuvre de pratiques agricoles durables dans les fermes et leur écosystème. Lancé en 2003 en collaboration avec Rainforest Alliance, ce programme permet d'accroître le rendement et la qualité des récoltes afin d'assurer un approvisionnement durable en café de la plus haute qualité et d'améliorer les conditions de vie des fermiers et de leurs communautés.

Basé à Lausanne, en Suisse, Nespresso est présent dans 69 pays et compte plus de 12 000 collaborateurs. En 2016, l'entreprise gérait un réseau de distribution international de plus de 600 boutiques. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site de Nespresso : [www.nestle-nespresso.com](http://www.nestle-nespresso.com).

#### **À propos d'Orange Business Services**

Au sein du groupe Orange, les 21 000 collaborateurs de la branche B2B Orange Business Services accompagnent les PME françaises et les multinationales du monde entier dans leur transformation digitale. Orange Business Services est à la fois opérateur d'infrastructures, intégrateur de technologies et fournisseur de services à valeur ajoutée. Il propose aux entreprises des solutions digitales pour favoriser le travail en équipe, avec des environnements collaboratifs et mobiles, pour mieux satisfaire leurs clients, grâce à l'enrichissement de la relation client et le développement de nouveaux services, et pour accompagner leurs projets, en offrant une connectivité enrichie, des infrastructures IT flexibles et la cybersécurité. Ces technologies intégrées vont de la technologie Software Defined Networks (SDN/NFV) au Big Data, en passant par l'IoT, le cloud computing, les solutions de collaboration et de communications unifiées et la cybersécurité. Plus de 3 000 grandes multinationales à travers le monde et 2 millions de professionnels, d'entreprises et de collectivités locales en France font confiance à Orange Business Services.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) ou suivez-nous sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) et nos [blogs](#).

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde avec 40,9 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2016 et 269 millions de clients à travers le monde au 30 septembre 2017. Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

*Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques déposées appartenant à Orange ou Orange Brand Services Limited.*

#### **Contact presse :**

Marie-Charlotte Hue, Orange Business Services ; 01 55 54 60 02 [mariecharlotte.hue@orange.com](mailto:mariecharlotte.hue@orange.com)