



Communiqué de presse

Paris et Moscou, le 16 novembre 2020

L'opérateur de services numériques russe Tricolor déploie un centre de contact omnicanal avancé avec Orange Business Services

L'opérateur de services numériques russe Tricolor s'est tourné vers Orange Business Services pour moderniser ses activités du service client, en tirant parti de la technologie de Genesys, un leader mondial dans le domaine de l'expérience client dans le cloud et des solutions de centre de contact.

Tricolor fournit des services numériques, y compris la télévision par satellite et la vidéo en streaming, pour 12,2 millions de foyers à travers la Russie. Grâce à Genesys Engage, la solution d'engagement client omnicanal et multi-cloud pouvant être utilisée par des centaines d'opérateurs, Tricolor peut désormais interagir avec ses clients dans tout le pays via la voix, le chat, les réseaux sociaux, la messagerie instantanée et les e-mails à l'aide d'une plate-forme unique.

Cette solution permet à Tricolor de maintenir le niveau de service, quel que soit le canal de communication. Tricolor peut désormais également utiliser l'analyse vocale, ce qui lui permet d'identifier la raison des appels des clients. L'entreprise peut ainsi obtenir des données précieuses afin d'optimiser les processus internes et offrir aux clients finaux davantage de prestations de services.

Partenaire d'Orange Business Services depuis 2018, Tricolor a déployé cette nouvelle solution sur son infrastructure existante. Cette transition sans interruption vers la nouvelle plate-forme n'a pris que six semaines et n'a eu aucun impact sur les processus opérationnels existants de l'entreprise ni sur la qualité des services fournis. Les experts d'Orange Business Services ont d'abord effectué un audit des procédures internes du centre de contact afin d'élaborer une analyse des exigences en matière de fonctionnalités. Chaque étape de la mise en œuvre du projet a été réalisée en étroite collaboration avec Tricolor.

« Nous sommes ravis que Tricolor nous ait choisis comme partenaire pour la mise en œuvre de leur centre de contact. Une plate-forme omnicanal permet d'interagir avec les clients, quel que soit le canal de communication. C'est essentiel pour offrir une expérience client enrichie et personnalisée. Les avantages ont déjà été constatés par plus de 500 de nos clients à travers le monde », a déclaré Richard van Wageningen, vice-président sénior d'IMEAR (Indirecte, Moyen-Orient, Afrique, Russie-CEI), Orange Business Services.

« L'opérateur Tricolor se soucie de ses clients, il a donc cherché à optimiser et à améliorer le support client. Grâce à cette solution innovante, nous pouvons accélérer considérablement le traitement des appels et fournir un service omnicanal. La plate-forme

Genesys Engage permet à un employé du centre de contact de consulter en temps réel toutes les informations concernant les demandes des clients. Il peut ensuite fournir l'assistance opérationnelle nécessaire, quel que soit le canal de communication. Notre base de données contient déjà plus de 1,5 million de demandes d'utilisateurs. La collecte de données supplémentaires rendra le travail du centre de contact encore plus efficace. L'introduction de l'analyse vocale permet aux entreprises d'automatiser l'évaluation de la qualité du service et d'améliorer l'interaction avec les clients », estime Ekaterina Pavlova, directrice du département des services de Tricolor.

A propos d'Orange Business Services

Orange Business Services est une entreprise de services digitaux née du réseau et l'entité d'Orange dédiée aux entreprises dans le monde. Elle connecte, protège et innove pour la croissance durable des entreprises. Grâce à son expertise d'opérateur et intégrateur de services à chacune des étapes de la chaîne de valeur digitale, Orange Business Services réunit tous les savoir-faire pour accompagner les entreprises notamment dans les réseaux SDN, les services multi-cloud, la Data et l'IA, les services de mobilité intelligente et la cybersécurité. Elle accompagne les entreprises à chaque étape de la mise en valeur de leurs données : collecte, transport, stockage et traitement, analyse et partage.

L'innovation étant essentielle pour les entreprises, Orange Business Services place ses clients au cœur d'un écosystème collaboratif ouvert composé de ses 27 000 collaborateurs, des équipes et des expertises du Groupe Orange, de ses partenaires technologiques et métiers et d'un pool de start-up finement sélectionnées. Plus de 2 millions de professionnels, entreprises et collectivités en France et 3 000 multinationales font confiance à Orange Business Services.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://www.orange-business.com> ou suivez-nous sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) et nos [blogs](#).

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 42 milliards d'euros en 2019 et 257 millions de clients dans le monde au 30 septembre 2020, Orange est cotée sur le NYSE Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN). En décembre 2019, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Engage 2025 », guidé par l'exemplarité sociale et environnementale. Tout en accélérant dans les domaines de croissance, dont les activités B2B, et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe sera un employeur attractif et responsable.

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

À propos de Tricolor

Tricolor est l'opérateur multiplateforme qui fournit un ensemble de services numériques, y compris la télévision, à travers la Russie. Tricolor propose un paysage multimédia d'information et de divertissement pour tous les membres de la famille, accessible depuis n'importe quel appareil, n'importe où et à tout moment.

Outre le visionnage traditionnel de la télévision par satellite, les clients de Tricolor peuvent utiliser une connexion Internet pour regarder des chaînes de télévision, mais également accéder à des options de contrôle de diffusion (retour en arrière, pause, données de la navigation TV). En 2019, Tricolor a lancé un cinéma en ligne accessible aux abonnés en connectant des équipements de réception hybrides à Internet. Ce service en ligne est également accessible par le biais de l'application « Tricolor Kino I TV » sur smartphones, tablettes ou Smart TV, et sur le Web depuis le site kino.tricolor.tv. L'opérateur propose également l'accès au service « Internet par satellite » et au service « Smart Home ».

À la fin du troisième trimestre 2020, l'opérateur comptait une base clients de 12,206 millions de foyers, dont 10 millions d'abonnés HDTV et plus de 185 000 clients UHD. Le nombre d'utilisateurs du projet Internet est de 1,2 million.

Contact presse :

Christelle Innavong-Hanot, Orange Business Services, christelle.innavong@orange.com, +33 6 31 43 37 87

Anastasiia Sokolovskaia, Tricolor, chef du Service de presse, Sokolovskaya@tricolor.tv

+7 (812) 332 68 68 (+5513),

+7 (911) 095 41 55,

+7 (981) 910 30 95 (WhatsApp, Viber)

Tricolor.tv

blog.tricolor.tv