



communiqué de presse

Paris, le 18 octobre 2012

Orange Business Services renforce sa stratégie à l'international sur le marché des centres de contacts

- lancement à l'international de l'offre Flexible Contact Center, une solution de centre de contacts multimédia en mode cloud
- déploiement d'un centre de contacts managé pour soutenir la croissance de 360Buy, le premier site de e-commerce grand public en Chine

Orange Business Services accélère sa stratégie de développement de centres de contacts à l'international. Son objectif : aider les entreprises à offrir la meilleure expérience à leurs clients tout en maîtrisant leurs coûts de fonctionnement. Orange Business Services a ainsi l'ambition de doubler son chiffre d'affaires international sur le marché des centres de contacts au cours des trois prochaines années.

« Une relation client performante est un facteur de succès clé pour les entreprises, résume Vivek Badrinath, CEO d'Orange Business Services. La voix est aujourd'hui complétée par de nouveaux canaux de communication fortement attendus par la "Génération Y". De leur côté, les entreprises doivent prendre ces nouvelles exigences en compte et réinventer leurs modes de communication avec leurs clients. Beaucoup d'entreprises doivent faire face à une pression grandissante sur les coûts et limiter leurs investissements tout en se différenciant par l'excellence de leur service client. Dans ce contexte, nous avons la conviction que les solutions de centres de contacts en mode cloud constituent un levier de développement puissant, notamment pour les multinationales qui cherchent à s'implanter sur de nouveaux territoires. »

Fort de plus de 550 experts dans le domaine de la relation client supportant 90 000 positions de centres de contacts, Orange Business Services offre un réseau, des infrastructures et des services d'envergure mondiale grâce à sa double expertise d'intégrateur et d'opérateur de réseau leader.

lancement de Flexible Contact Center : répondre aux nouvelles attentes des entreprises et de leurs clients

Orange Business Services complète son portefeuille d'offres de centres de contacts avec une nouvelle solution cloud : Flexible Contact Center. Disponible dans 110 pays et territoires, Flexible Contact Center est une solution de centre de contacts multicanal sécurisée et évolutive en fonction des besoins de l'entreprise. Grâce à son architecture cloud, Flexible Contact Center réduit les investissements initiaux (CAPEX) au minimum, le coût est fonction du nombre de positions déployées et aucune maintenance technique n'est nécessaire.

« Flexible Contact Center offre aux entreprises tous les bénéfices d'une solution de centre de contacts en mode cloud, se félicite Béatrice Felder, Directrice du Domaine Customer Contact Solutions d'Orange Business Services. Notre objectif est d'offrir aux PME comme aux multinationales un vecteur d'expansion efficace sur leurs marchés nationaux et à l'international. Et ce, en leur permettant de développer des services clients personnalisés de qualité supérieure. »



L'intégration des centres de contacts dans le cloud présente des avantages spécifiques :

- **personnalisation** – Flexible Contact Center propose un espace de travail unique particulièrement flexible et ergonomique basé sur une fonction dite de « drag-and-drop » qui permet d'intégrer des widgets d'un simple clic. Cette fonctionnalité permet :
 - la personnalisation des postes de travail des télé-conseillers et l'adaptation aux évolutions des activités ;
 - l'intégration de ressources existantes et notamment les applications de CRM grâce auxquelles les télé-conseillers peuvent offrir un accueil et un support personnalisés à leurs clients.
- **multicanal** – Chaque client veut pouvoir contacter les entreprises via le terminal et le média de son choix. C'est pourquoi Flexible Contact Center intègre les échanges voix en direct et les systèmes de réponse interactifs (IVR - Interactive Voice Response), mais également les communications par e-mail et chat.
- **mobilité et télétravail** – Les télé-conseillers et leurs superviseurs peuvent accéder à leurs postes de travail et aux outils dont ils ont besoin, où qu'ils soient et à tout moment.
- **cohérence** – Les télé-conseillers et les superviseurs partagent les mêmes outils afin que chaque client bénéficie du même niveau de service partout dans le monde.
- **intégration** – Flexible Contact Center peut, selon les besoins de l'entreprise, être intégré en complément de solutions de centres de contacts existantes d'Orange Business Services. Cela permet notamment de déployer de nouvelles positions rapidement pour faire face à une augmentation rapide de l'activité.
- **compatibilité avec les solutions de communications unifiées** – En raison de son architecture cloud et de sa fonctionnalité « drag-and-drop » pour l'installation de widgets, les télé-conseillers et les superviseurs peuvent intégrer des outils de communications unifiées à leurs postes de travail (téléphone logiciel sur PC, messagerie instantanée, etc.).

Orange Business Services soutient le développement de 360Buy en déployant un centre de contacts managé de 5 000 positions

Orange Business Services a été choisi pour fournir une solution de centre de contacts managé à 360buy.com, le leader chinois des sites de e-commerce grand-public (B2C), également connu sous la marque « Jingdong Mall ». 360Buy compte plus de 51 millions d'utilisateurs inscrits.

Le [centre de contacts](#) de 360buy intégrera 5 000 positions de télé-conseillers en Chine et constituera ainsi le plus important centre de contacts SIP (Session Initiation Protocol) du pays dans le domaine de la distribution en ligne grand public. Pour 360Buy, l'objectif est de développer de nouveaux canaux de communication multimédia ainsi que la synthèse vocale pour compléter le canal voix traditionnel et ainsi soutenir son développement et l'excellence de son service client.

Orange Business Services a développé pour 360buy une solution de centre de contacts flexible en mode logiciel, extensible, simple et rapide à déployer et offrant de multiples fonctionnalités. Son architecture permet potentiellement de déployer jusqu'à 20 000 positions en faisant ainsi le plus grand centre de contacts de ce type au monde.

Jacky Cheng, Senior Vice-President du Département Marketing de 360Buy, explique : « *Il était capital que nous nous équipions d'une infrastructure de centre de contacts plus agile pour répondre à nos*



besoins présents mais également pour anticiper nos objectifs de croissance. En effet, les services voix traditionnels ne suffisent plus à nos clients. Ils souhaitent également disposer de canaux d'échange multimédia comme l' e-mail ou le chat. Nous avons par ailleurs éprouvé la fiabilité du nouveau système d'Orange Business Services en traitant avec succès 150 000 appels lors de la seule journée anniversaire de 360Buy. En outre, cette solution a amélioré le taux de résolution des demandes clients au premier appel en permettant le transfert direct des appels aux télé-conseillers des fournisseurs. Cette fonctionnalité évite ainsi à nos clients d'appeler eux-mêmes les centres de contacts de nos fournisseurs. »

A propos d'Orange Business Services

Orange Business Services, entité de France Télécom-Orange dédiée aux services de communication pour les entreprises dans le monde (B2B), est l'un des leaders mondiaux en matière d'intégration de solutions de communication pour les sociétés multinationales. Avec un réseau sans couture le plus étendu au monde pour la voix et les données, Orange Business Services est présent dans 220 pays et territoires, avec une assistance locale dans 166 pays. Offrant une gamme complète de services incluant le cloud computing, l'entreprise mobile, la relation client, le M2M, la sécurité, les communications unifiées, la visioconférence et le haut débit, Orange Business Services fait bénéficier à ses clients de la meilleure expertise en la matière au niveau mondial. 1,69 millions d'utilisateurs de la solution Business Everywhere et des milliers d'entreprises s'appuient sur la plateforme internationale d'Orange Business Services pour communiquer et mener à bien leurs activités. Orange Business Services a remporté quatre fois le titre de meilleur opérateur mondial aux World Communication Awards. Pour en savoir plus : www.orange-business.com www.orange-business.tv www.blogs.orangebusiness.com

France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, ayant réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 45,3 milliards d'euros avec ses 170 000 salariés dans le monde (au 30 juin 2012). Orange est la marque unique du Groupe pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. France Telecom (NYSE :FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

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

Contacts presse

Gwenaëlle Martin-Delfosse, gwenaelle.martindelfosse@orange.com - 01 44 37 62 62

Héloïse Rothenbühler, service.presse@orange.com - 01 44 44 93 93