



communiqué de presse
Paris et Singapour, le 4 avril 2013

Orange Business Services reconnu leader sur le marché des centres de contacts cloud en Asie-Pacifique

Orange Business Services est reconnu leader des fournisseurs de centres de contacts en mode cloud dans la zone Asie-Pacifique dans un rapport publié récemment par Current Analysis⁽¹⁾. Orange est classé leader pour l'ensemble de sa stratégie dans les centres de contacts cloud, la richesse de son portefeuille de solutions et services à valeur ajoutée au niveau mondial et pour la qualité de ses références clients. Ce classement reconnaît également la performance de Flexible Contact Center, la solution de centre de contacts en mode cloud qu'Orange Business Services a lancé en octobre 2012 à l'international.

Current Analysis a évalué la capacité des principaux opérateurs à fournir des solutions de centres de contacts en mode cloud aux grandes entreprises et aux multinationales de la région – dont les outsourceurs - selon les critères suivants : gestion de contacts multicanal, gestion de positions de travail et capacités cloud.

Selon Current Analysis, Orange Business Services est reconnu leader car « il offre le portefeuille le plus complet et qu'il a su l'enrichir avec de nouvelles offres. Orange Business Services influence par ailleurs le marché grâce à sa vision ». Le rapport souligne également que la solution Flexible Contact Center est « une solution de centre de contacts hébergée complète, basée sur la plateforme IP d'Orange Business Services, qui permet la collecte, la qualification et la gestion de tous les contacts de l'entreprise quel que soit le média utilisé : téléphone, e-mail et Web. Flexible Contact Center fournit des services complets de reporting temps différé et temps réel et des solutions de quality monitoring (enregistrement, ...) et la gestion des différents canaux de communication. »

Au-delà de son infrastructure cloud et de son réseau voix/data garantissant la haute disponibilité nécessaire à la performance des applications hébergées, Current Analysis souligne plusieurs atouts clés d'Orange Business Services dans le domaine des centres de contacts :

- **leader dans les services fondamentaux** : Orange Business Services fournit un portefeuille complet de solutions comprenant : des services de voix, de serveurs vocaux interactifs (SVI) et de distribution automatique des appels (ACD) dans le cloud ; des outils de gestion de la performance (workforce management) ; un réseau mondial SIP (Session Initiation Protocol) avec des points d'accès dans de nombreux pays; des solutions de mobilité pour les conseillers et des outils pour les superviseurs.
- **leader dans les services à valeur ajoutée** : en plus des services fondamentaux, Orange Business Services propose un reporting personnalisé et un outil pour suivre la performance individuelle de chaque conseiller ; des sessions de formations et des services pour accompagner les entreprises dans leur migration IP ainsi que dans le déploiement de



leur centre de contacts ; des outils permettant l'intégration rapide du CRM ou des applications métiers de l'entreprise.

- **une disponibilité du service au niveau mondial** : les solutions de centres de contacts d'Orange Business Services sont disponibles à l'international avec des services de trafic voix disponibles dans 110 pays et territoires.
- **des références clients significatives** : en matière de solution managée, Orange Business Services a notamment déployé un centre de contacts de 5 000 positions pour 360buy.com, le plus grand site de e-commerce en Chine.

Haytham Sawalhy, Directeur des Centre de contacts, d'Orange Business Services en Asie-Pacifique, déclare : *« nos clients exigent une plus grande flexibilité pour leurs centres de contacts, tout en réduisant leurs coûts d'exploitation. Ils souhaitent avoir de la visibilité sur le "parcours client" en intégrant le multicanal jusqu'aux réseaux sociaux. Ils attendent aussi une intégration plus simple des solutions avec leurs centres de contacts existants. Orange Business Services a compris ces enjeux et y a répondu notamment avec Flexible Contact Center, le centre de contacts en mode cloud comprenant les services voix, l'e-mail, le chat et le « call back » avec une tarification à l'usage. Les fonctionnalités clés incluent une interface utilisateur 2.0 innovante, qui permet à chaque conseiller de personnaliser son poste de travail et même d'accéder à la solution à distance en situation de nomadisme. »*

Avec 600 experts supportant 90 000 positions de centres d'appels dans le monde, Orange Business Services fournit son réseau, son infrastructure et ses services en s'appuyant sur sa double expertise d'opérateur de télécommunications et d'intégrateur.

Découvrez les bénéfices de Flexible Contact Center en [vidéo](#) avec Haytham Sawalhy et Eric Stioui, Responsable des canaux de vente internationaux chez Orange Business Services.

« Current Analysis, Asian Contact Center Solutions Go to the Cloud, Ujhazy, Hugh, Feb. 7, 2013

A propos de Current Analysis : <http://www.currentanalysis.com/about/about-fr.asp>

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 cinq fois le titre de meilleur opérateur mondial aux World Communication Awards.

Pour en savoir plus : www.orange-business.com



France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, ayant réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 43,5 milliards d'euros avec ses 170 000 salariés dans le monde au 31 décembre 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 Orange :

Gwenaëlle Martin Delfosse, Orange Business Services, gwenaelle.martindelfosse@orange.com,