



communiqué de presse  
Paris, jeudi 28 juin 2012

## Orange met fin aux difficultés des centres de contacts de DiaSorin

### Grâce à la plate-forme Contact Center Access optimisant le routage des appels dans 28 pays

[DiaSorin S.p.A.](#) (FTSE MIB :DIA), un des leaders du secteur de la santé, développant, produisant et distribuant des kits de diagnostic immunologique, a choisi [Orange Business Services](#) pour moderniser sa solution de centre de contact qui ne répondait plus à ses attentes. Au terme d'un contrat de 3 ans portant sur sa plate-forme Contact Center Access, Orange Business Services offrira en effet à la société DiaSorin (basée à Saluggia en Italie), un système de collecte d'appels couvrant 28 pays et assurant un routage et un traitement accélérés des demandes émanant de ses clients.

#### Un support client accessible du monde entier

Orange Business Services crée actuellement pour DiaSorin un central d'appel unique en Italie pour réduire les délais d'attente de ses clients et leur permettre de contacter l'entreprise partout dans le monde. La plate-forme Contact Center Access d'Orange offre en effet la couverture la plus étendue du marché – grâce à un système de collecte d'appels couvrant 110 pays – et une variété incomparable de méthodes d'accès : numéros locaux, numéros verts nationaux et internationaux, frais partagés, etc.

#### Simplicité d'administration

Grâce à cette nouvelle solution, DiaSorin capitalise sur l'infrastructure mondiale de collecte d'appels d'Orange Business Services et bénéficie de la simplicité d'un fournisseur unique et d'outils centraux offrant la visibilité et le contrôle requis par ses activités. D'autres économies seront accomplies par DiaSorin en réduisant la charge de support de ses propres équipes locales.

#### Flexibilité de facturation

Orange Business Services propose en effet des options de facturation particulièrement flexibles et adaptées aux besoins métier de ses clients et accepte des paiements dans toutes les principales devises mondiales. DiaSorin pourra notamment opter pour une facturation globale et centralisée ou site par site.

*« Plutôt que de continuer à se "débattre" avec une solution réunissant des composants assemblés au fil du temps, DiaSorin a choisi de s'appuyer sur Orange Business Services pour s'équiper d'un système global et géré de bout en bout, éliminant la nécessité. Ce choix évite ainsi de recourir à de multiples fournisseurs de services voix et comblant les "trous" dans la couverture actuelle de notre*



centre de contacts », se félicite Ferdinando Peretto, CIO du Groupe DiaSorin. « *En outre, Orange Business Services nous permettra de bénéficier d'une meilleure qualité de service et de temps de réponse en phase avec nos attentes actuelles.* »

« *L'objectif premier des solutions pour centres de contacts d'Orange Business Services est de permettre à nos clients d'offrir un support de qualité supérieure, sans limitations ni frontières, ajoute Helmut Reisinger, Vice-président senior d'Orange Business Services pour l'Europe. Nous offrons à des entreprises comme DiaSorin de nouvelles solutions pour globaliser et virtualiser leurs stratégies de support grâce à un portefeuille complet de solutions flexibles pour centres de contacts leur permettant d'offrir à leurs clients une qualité supérieure d'expérience et d'interaction avec leurs services de support de la façon la plus économique et efficace possible.* »

DiaSorin utilise déjà depuis 2010 l'infrastructure mondiale IP intégralement gérée Business VPN d'Orange Business Services qui interconnecte 16 sites de DiaSorin en Europe, sur le continent américain et en Asie lui offrant des solutions de convergence et des accès sécurisés à son progiciel ERP (Enterprise Resource Planning) de SAP.

#### **A propos de DiaSorin**

DiaSorin S.p.A., est un acteur international majeur sur le marché des diagnostics in vitro, développant, produisant et commercialisant des kits de diagnostic clinique de laboratoire. Le Groupe de DiaSorin compte 22 entreprises implantées en Europe, en Amérique Centrale, du Nord et du Sud, en Afrique et en Asie. Avec plus de 1.500 collaborateurs, l'entreprise exploite 4 centres de recherche et 6 centres de production basés à Saluggia (Vercelli, Italie), Dietzenbach (Allemagne), Stillwater (MN, USA), Dublin (Irlande), Dartford (Royaume-Uni) et Kyalami (Afrique du Sud). DiaSorin est présent dans plus de 60 pays à travers ses réseaux de vente directe supportés par un réseau international de plus de 80 distributeurs indépendants.

Pour plus d'informations sur DiaSorin, veuillez consulter [www.diasorin.com](http://www.diasorin.com)

#### **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 un leader mondial 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. 1,4 millions d'utilisateurs 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, veuillez consulter [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec 171 000 salariés et un chiffre d'affaires de 10,9 milliards d'euros au premier trimestre 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.

**Note**

Orange Business Services compte plus de 230 clients de ses solutions pour centres de contacts multinationaux traitant plus de 5 milliards de minutes par an et gérant plus de 60 000 postes de support client. En règle générale, les solutions d'Orange Business Services réduisent le coût moyen des centres de contacts de 19 %.

**Contacts presse**

Hugues Morette, Orange Business Services, [hugues.morette@orange.com](mailto:hugues.morette@orange.com), +33 1 55 54 57 43

Héloïse Rothenbühler, Orange, [service.presse@orange.com](mailto:service.presse@orange.com), +33 1 44 44 93 93

Riccardo Fava, DiaSorin S.p.A., [riccardo.fava@diasorin.it](mailto:riccardo.fava@diasorin.it), +39 0161 487 988