

Service Gestion

**Simplifier le suivi
et la gestion de
vos contrats
télécom**



**Business
Services**

En bref

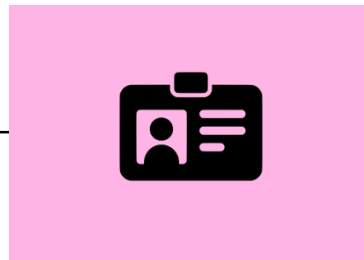
Le suivi quotidien de vos contrats voix, communication et collaboration, réseau et data



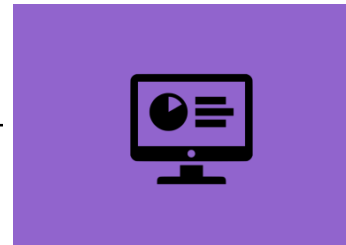
Le Partenaire Client,
un interlocuteur
privilegié à vos
côtés en
après-vente



Un reporting
multi-offres, commenté
comprenant l'analyse du
parc, l'incidentologie et
la qualité de Service.
Périodicité du reporting
selon contrat



La revue annuelle
de vos contrats
assortie de
recommandations
sur la qualité de
service



L'accompagnement à
l'utilisation des services
en ligne dans votre
espace client :
déclarer et suivre
un incident
Reporting Consolidé
Facture Synthétique

Déléguer tout en gardant le contrôle

Veiller au respect des engagements

- Suivre et mesurer la qualité de service
- Suivre les événements sur un périmètre donné
- Consulter votre reporting simplement et rapidement

Avoir de la visibilité sur vos solutions

- Bénéficier de visibilité sur la gestion des contrats
- Disposer d'outils en ligne pour garder le contrôle
- Connaître l'état de votre parc
- Suivre vos factures et coûts télécoms en quelques clics

Bénéficier d'un soutien sur la gestion de vos contrats

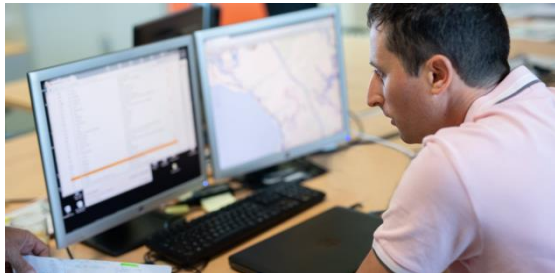
- Etre accompagné sur les opérations courantes de gestion de la vie des contrats : commande/modifications dans le cadre de contrat signé, incidents, qualité de service, facture, réclamation, ...
- Solliciter le Partenaire Client sur demande

Service Gestion en détail



Le Partenaire Client, votre interlocuteur au quotidien

- Connait votre organisation et vos enjeux
- Fluidifie le pilotage opérationnel de vos solutions
- Assure le traitement centralisé de vos sollicitations
- Déclenche les actions correctives nécessaires au fil de l'eau



Le suivi opérationnel en ligne

- Des tableaux de bord d'inventaire de parc, de Qualité de Service et suivi des factures et l'analyse des écarts
- L'inventaire de vos solutions : état et évolution du parc,
- Les incidents et le suivi des engagements de qualité de service,
- Facture Electronique, Facture Synthétique, rapports Consolidation des factures et Historique annuel



L'optimisation annuelle des contrats

- Une revue annuelle des contrats
- Suivi d'activité, réunions d'analyse périodiques, mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle au choix
- Des recommandations sur la qualité de service et l'optimisation des contrats

Les bénéfices



Sérénité

- La gestion de vos contrats est facilitée par votre Partenaire Client
- Vous disposez d'un reporting régulier
- Vous bénéficiez d'un point de contact en vie de solution



Maîtrise

- Vous contrôlez votre parc et suivez l'évolution de vos tickets d'incidents
- Vous vous appropriez vos tableaux de bord en ligne en relation avec le Partenaire Client
- Vous visualisez vos factures et votre budget télécom grâce au suivi de facturation à votre disposition



Confiance

- Vous êtes épaulé par votre Partenaire Client ; il facilite vos actions d'amélioration continue
- Vous faites évoluer vos contrats télécom grâce à des préconisations sur mesure

Les atouts



Un Partenaire Client Dédié disponible pour le suivi de service :

- une réunion au démarrage du contrat
- des réunions d'analyse selon la périodicité souscrite et une revue annuelle des contrats
- sur sollicitation au fil de l'eau sur la vie des contrats



Un périmètre multi-domaines couvrant les produits voix, communication et collaboration, réseau et data



Des reportings disponibles 24/7 par web sur l'état du parc, les incidents et la qualité de service, la consolidation des factures et leur historique annuel



La maîtrise de toutes les étapes de la vie des contrats : commande/modification de contrat signé, incident, qualité de service, facture, réclamation,...

Pourquoi choisir Orange ?

**1^{er} réseau voix
et données
du monde**



Orange Business Services fournit des services de communication à plus de 2 millions d'entreprises en France et 3000 multinationales dans le monde. Un service au plus proche des clients grâce au maillage de Partenaires Clients sur le territoire national.

Double expertise d'opérateur télécom et d'intégrateur IT

Certifications

ISO 9001 Management de la Qualité
ISO 14001 Management Environnemental
ISO 20000 Gestion des Services
ISO 27001 Gestion de la Sécurité de l'Information
ISO 50001 Management de l'Energie



Savoir faire

Réseau virtualisé, Voix,
5G, Cloud, Cyber sécurité,
Data Analytics et
Intelligence Artificielle,
Internet des Objets,
Digital Workspace

Nous sommes à vos côtés jour après jour

Merci

Nous sommes à votre écoute



**Business
Services**