

# Service Gestion

Simplifier le suivi  
et la gestion de  
vos contrats  
télécom

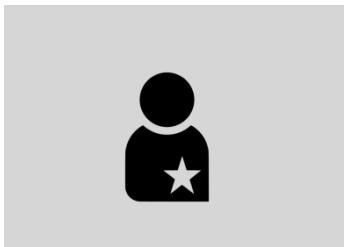


Business  
Services



# En bref

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



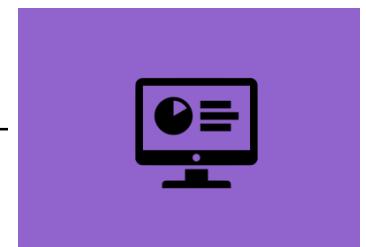
Le Partenaire Client,  
un interlocuteur  
privilégié à vos  
côtés en  
après-vente



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



## Maitrise

- 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 ?

**1er 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**