

**Ensemble, construisons
l'expérience client de demain**

NiCE



Business



- 
- 1. Une alliance stratégique qui transforme la relation client** p. 2
 - 2. Une plateforme unifiée, bâtie pour vos priorités métiers** p. 9
 - 3. L'assurance d'un déploiement maîtrisé, où que vous soyez** p. 15
 - 4. L'IA au cœur de l'action pour fluidifier, automatiser, personnaliser** p. 21
 - 5. Des attentes élevées, des résultats à la hauteur** p. 26
 - 6. Passez à l'action avec un partenaire de confiance** p. 30

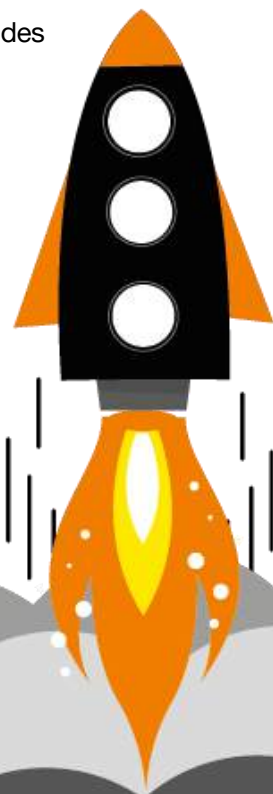
Votre centre de contacts, catalyseur d'une nouvelle dynamique de croissance

Adoption généralisée du cloud natif

Le cloud s'impose comme la norme. Les organisations privilégient les architectures multi-cloud, la sécurité des données et la scalabilité mondiale. Déploiements rapides et intégrations flexibles deviennent indispensables face à l'évolution des marchés.

Personnalisation pilotée par la donnée

Les plates-formes CCaaS réunissent CRM, e-commerce et insights clients. Cette vue unifiée permet un routage plus intelligent, des recommandations ciblées et une personnalisation réellement pertinente à grande échelle.



IA générative et ML avancé

Grâce à l'IA générative et au machine learning, le centre de contacts passe d'une posture réactive à une anticipation continue. Analytique prédictive, interactions personnalisées et automatisation renforcée transforment l'expérience client en levier stratégique.

Parcours EX & CX unifiés

L'alignement entre expérience employé (EX) et expérience client (CX) devient déterminant. Coaching en temps réel, bases de connaissances intuitives et workflows rationalisés renforcent productivité, satisfaction et fidélisation.

Les centres de contacts modernes doivent dépasser la gestion transactionnelle pour devenir un moteur clé d'acquisition, de rétention et de fidélité.

Les organisations qui investissent dans des architectures évolutives, une stratégie data complète et un engagement augmenté par l'IA convertissent le service client d'un centre de coûts en un pôle d'innovation et de valeur.

Avec la montée en puissance de l'IA et de l'automatisation, les dirigeants doivent associer mises à niveau technologiques, conduite du changement et développement des compétences.

En combinant analyses en temps réel et interventions humaines à forte valeur, l'entreprise livre un service ciblé tout en optimisant l'efficacité.

Cette approche équilibrée crée une culture centrée client et transforme chaque interaction, qu'elle passe par l'IA ou par un conseiller, en avantage concurrentiel mesurable.

Pour le moderniser : 4 stratégies éprouvées pour répondre aux défis actuels du CCaaS

Avec la transition des centres de contacts vers des plateformes intégrées et enrichies par l'IA, de nombreuses entreprises peinent encore à proposer une expérience homogène sur tous les canaux. Les silos de données entre CRM, marketing et analytique freinent la personnalisation et impactent négativement les clients.

Les conseillers doivent appréhender des outils de self-service toujours plus complexes, face à des attentes accrues, dans un contexte réglementaire exigeant davantage de sécurité et de conformité.

Nous répondons à ces défis en alignant données, workflows et gouvernance au sein d'une approche intégrée.

■ Adopter un environnement cloud-natif unifié

Pour garantir une expérience client homogène et personnalisée, vous devez découpler les silos applicatifs et centraliser les données. Notre approche, appuyée par un cœur cloud-natif enrichi par l'IA, permet d'accélérer vos déploiements, d'intégrer facilement de nouvelles capacités et d'améliorer votre réactivité face aux besoins clients.

■ Orchestrer les données en temps réel

Répondre aux attentes clients exige plus que de la visibilité : cela nécessite de l'action. En reliant vos outils historiques, votre CRM et vos applications IA au sein d'une couche analytique centralisée, vous optimisez vos parcours clients, détectez plus tôt les tendances, et proposez des solutions proactives alignées sur l'évolution du marché.

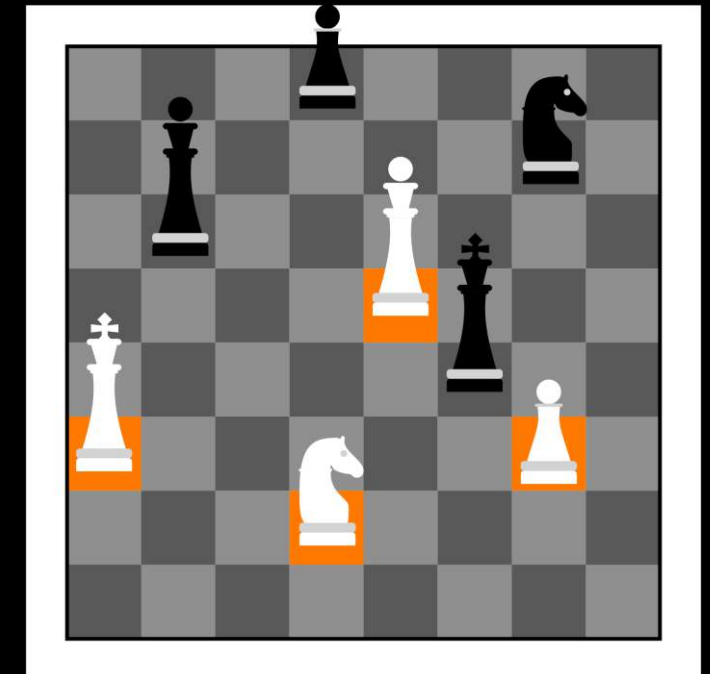
■ Donner la priorité à un engagement collaborateur intégré

Vos agents n'ont pas seulement besoin d'outils ; ils ont besoin d'un accompagnement continu. Planification intelligente, coaching automatisé et processus collaboratifs réduisent les frictions, accélèrent la résolution au premier contact et augmentent la satisfaction client et collaborateur.

■ Intégrer nativement sécurité et conformité au cœur du dispositif

La confiance est non négociable. Grâce au chiffrement intégré, à la détection proactive des risques et à une gestion des accès basée sur les rôles, vous protégez les données sensibles, répondez aux exigences réglementaires et rassurez vos clients dans un contexte où la confidentialité prime. La sécurité est intégrée dès la conception, et non rajoutée en dernière étape.

Pour innover en profondeur, les entreprises doivent unifier leur environnement de relation client autour d'une **plateforme unique et flexible**. Notre approche connecte l'ensemble des systèmes en place, anticipe l'arrivée de nouvelles capacités et fournit, en temps réel, les indications nécessaires pour orienter chaque interaction vers le bon canal et le bon agent.



Un partenariat solide pour accélérer votre transformation CX

Intégrateur mondial de solutions, associant expertise télécom et services IT pour aider les entreprises à innover et à changer d'échelle. Présent dans plus de 160 pays et fort d'un réseau de 9700 experts, Orange Business assure des prestations de conseil, d'intégration et d'infogérance de bout en bout, qu'il s'agisse de concevoir des centres de contact complexes ou de sécuriser des déploiements cloud.

**+185 000 utilisateurs CX | +1000 Certifications multi-éditeurs
+150 clients multinationaux exploitant notre modèle BUILD + RUN**

Reconnu pour l'intégration sans couture de la voix, des données et des applications, partout dans le monde.



Leader mondial des solutions CX cloud, NiCE s'illustre par ses innovations IA appliquées à l'Analytique, à l'engagement des équipes et à l'orchestration omnicanale.

Avec plus d'un million d'agents connectés, la plateforme offre la scalabilité et l'intelligence nécessaires pour réussir dans un environnement CX en constante évolution.

**25 000 clients dans tous les secteurs
2,6 Md \$ de chiffre d'affaires | +3 300 ingénieurs R&D**

En combinant son expertise à celle d'Orange en matière d'intégration mondiale et de services managés, NiCE contribue à faire de la stratégie d'expérience client un levier de performance mesurable à l'échelle de l'entreprise.



+185 000 agents CX
gérés par Orange Business (CCaaS, CRM, CPD et CPaaS)

+80 Millions de conversations AI
traitées chaque année

+2 000 Ingénieurs en IA,
data-scientistes, consulting

Disponibilité réseau voix
> 99,99 %

Orange Business comme
intégrateur d'IA
de référence pour le CX

+20 ans d'expertise en IA conversationnelle

**"Ensemble,
nous construisons un parcours client sans
rupture, piloté par la donnée et optimisé par l'IA"**

Une crédibilité reconnue par les analystes

Orange Business et NiCE réunissent une expertise et une expérience reconnues par les analystes leaders du marché.



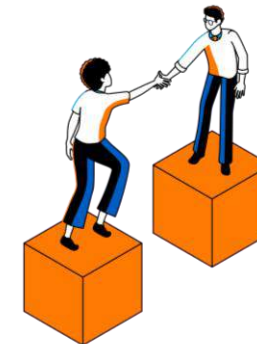
Leader pour la 23e année consécutive dans le Magic Quadrant de Gartner pour les services réseaux mondiaux.

GlobalData a désigné Orange Business comme Leader sur le marché mondial des solutions de collaboration et de relation client.

Récompensé « Cloud Contact Center Service Provider of the Year » par Frost & Sullivan Asie-Pacifique.

“Orange Business est un acteur de référence mondial sur les marchés de la collaboration et de la relation client pour les grandes entreprises internationales [...] en combinant une offre multi-éditeurs riche à une approche différenciante et maîtrisée. L’entreprise se distingue notamment par ses capacités analytiques avancées [...] pour améliorer l’expérience utilisateur. ”

GlobalData : "Collaboration and Customer Contact Solutions (Global) : Competitive Landscape Assessment"



NiCE

Leader du Gartner Magic Quadrant en tant que services pour les centres de contact pour la 10e année consécutive :

- Seul lauréat du prix « Choix du Client » de Gartner Peer Insights pour la satisfaction client
- NiCE, reconnue comme “leader” par Forrester Research

Meilleur classement à la fois en termes de solution et de stratégie :

- Meilleur score possible pour la présence sur le marché
- Scores de 100% dans 29 des 33 critères

“NiCE est un acteur incontournable dans le domaine de l’expérience client et ce, sur un large éventail de canaux tout en offrant une excellente gestion des agents.”



Une feuille de route CX adaptée à vos enjeux

Près de **90 %** des clients attendent aujourd'hui une expérience fluide et homogène, qu'ils interagissent en magasin, par téléphone ou via un canal digital. L'essor de l'IA et, plus récemment, de l'IA générative, intensifie encore cette exigence : chaque point de contact doit apporter une valeur immédiate, personnalisée et mesurable.

Dans le même temps, plus de **80 %** du budget consacré à la relation client reste consacré pour les ressources humaines : recrutement, formation, pilotage opérationnel. L'enjeu n'est donc pas seulement technologique ; il consiste à marier l'intelligence artificielle et l'expertise humaine pour offrir une expérience cohérente, tout en maîtrisant durablement la structure de coûts.

Mieux orchestrer les interactions avec les clients



Conseils business et technologiques



Six atouts pour garantir votre réussite

Leadership et
Reconnaissance
dans l'Industrie

FORRESTER®
Gartner

**Moteur IA
verticalisé CX,**
nourri par des
milliards
d'interactions

Solutions
avancées de
Workforce
Engagement
optimisées par
l'IA

**Orchestration
omnicanales
enrichie :** voix,
chat, réseaux
sociaux, self-care,
continuité garantie

**Personnalisation,
Orchestration et
Flexibilité**
BYO IA, réseau,
services managés et
Success Managers
dédiés

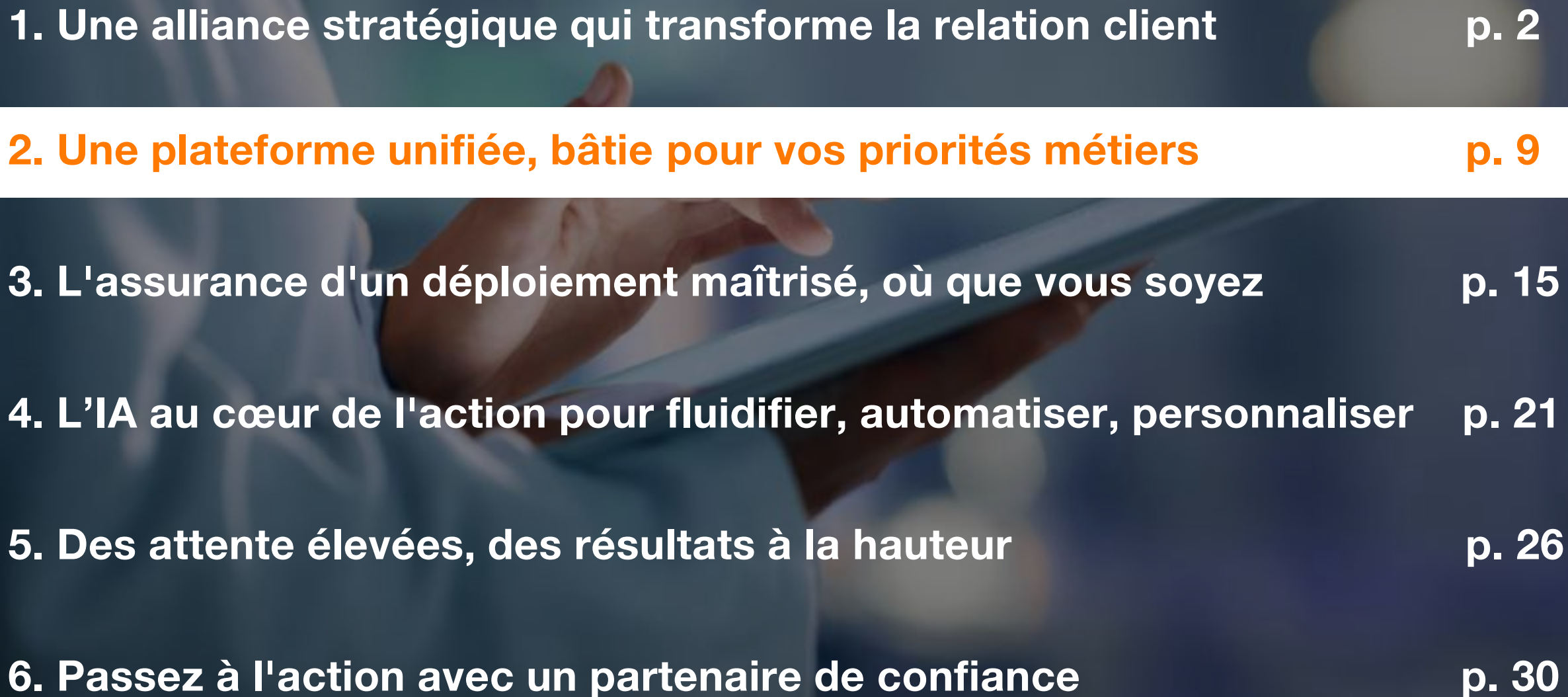
**Cadre de
migration sécurisé
Build + Run**
Méthodologie
éprouvée, VRS
automatisés,
équipes certifiées

Le réseau voix d'Orange fournit une infrastructure télécom de niveau opérateur qui combine maillage mondial, résilience et services à valeur ajoutée pour les communications d'entreprise.








La plateforme prend en charge la portabilité de numéros locaux dans plus de 150 pays, l'acheminement prioritaire des appels d'urgence ainsi que la conformité aux exigences réglementaires régionales (RGPD, RIO, Kari's Law, etc.). Des passerelles géo-redondées, couplées à un routage dynamique, assurent une continuité de service même en cas de panne majeure.

Plus de 470 000 utilisateurs
pris en charge, plus de 3
milliards de minutes de trafic
voix par an

Appels off-net dans 90 pays,
appels domestiques dans 86
pays

- 
1. Une alliance stratégique qui transforme la relation client p. 2
 - 2. Une plateforme unifiée, bâtie pour vos priorités métiers p. 9**
 3. L'assurance d'un déploiement maîtrisé, où que vous soyez p. 15
 4. L'IA au cœur de l'action pour fluidifier, automatiser, personnaliser p. 21
 5. Des attentes élevées, des résultats à la hauteur p. 26
 6. Passez à l'action avec un partenaire de confiance p. 30

L'expertise combinée Orange–NiCE au service de votre expérience client

Écosystème connecté	INTÉGRATION CRM Informations client avancées	INTÉGRATION UC Communication et collaboration améliorées	IA & DATA INTELLIGENCE Exploitation intelligente des données et interactions client		
Implication Collaborateurs	SURVEILLANCE QUALITÉ Gestion de la qualité du service client	GESTION DES ÉQUIPES Amélioration des performances de l'agent	VOIX DU CLIENT Analyses des interactions client	AUTOMATISATION DES PROCESSUS ROBOTIQUES Assistant virtuel optimisé par l'IA	
Solutions de centre de relation clients omnicanal	 UNIFIED ENGAGEMENT SUITE Consulting Mise en œuvre Intégration Formation Gestion de la réussite client 				
Infrastructure	CONNECTIVITE VOIX	CONNECTIVITE DES DONNEES	SECURITE		
Garanties	 Une équipe d'experts	 Support Orange 24/7	 Orchestration & Capacités de développement	 Qualité voix	 Un point de contact unique
Gestion de la réussite	Customer Success Manager	Conseil	Accompagnement à la prise en main de la solution		

Une plateforme évolutive au service de tous vos besoins CX

Packages pré-configurés

Des bundles prêts à l'emploi couvrent toutes les briques fonctionnelles du centre de contact :

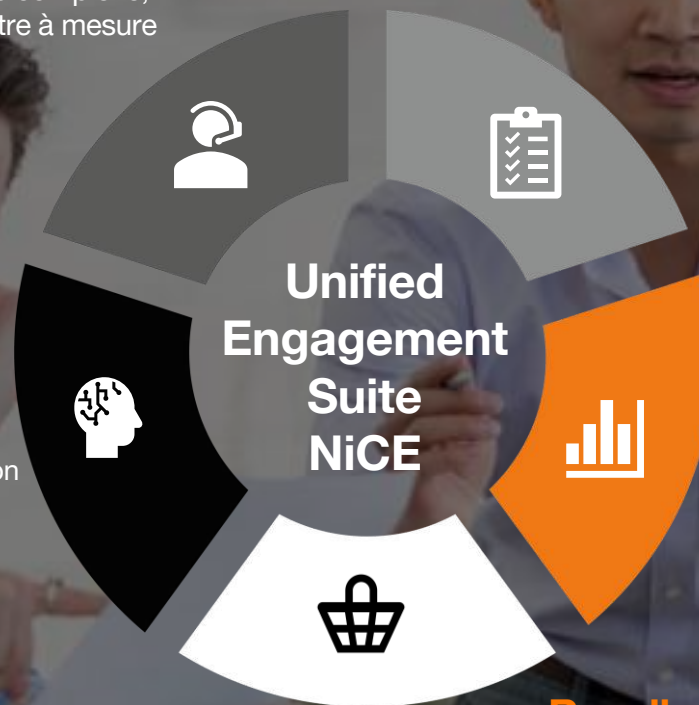
voix, digital, omnicanal, WEM et IA.

Démarrez rapidement, sans chiffrage complexe, et passez librement d'un pack à l'autre à mesure que les volumes d'appels évoluent.

Applications IA

Copilote agent, autopilote client, routage intelligent, synthèse automatique d'interaction et self-service analytiques reposent sur un **moteur IA spécialisé CX**.

Ces applications fournissent des insights prédictifs exploitables sans développement supplémentaire.



Services intégrés

Le socle de services regroupe **intégration CRM, configuration des workflows agents, reporting en temps réel et support 24/7**. Nous opérons ces briques « Build + Run », garantissons les SLA, et fournissons un point de contact unique pour la supervision, les mises à jour et la conformité réglementaire.

Fonctionnalités Premium à la carte

Gestion de Qualité, Forecasting avancé, Analytiques de performance ou enregistrement enrichi : chaque module s'active à la demande. **Une approche modulaire en mode « level-up »** qui évite la surlicence et permet d'étendre la solution en fonction des priorités métier sans interrompre les opérations en cours.

Reseller Marketplace

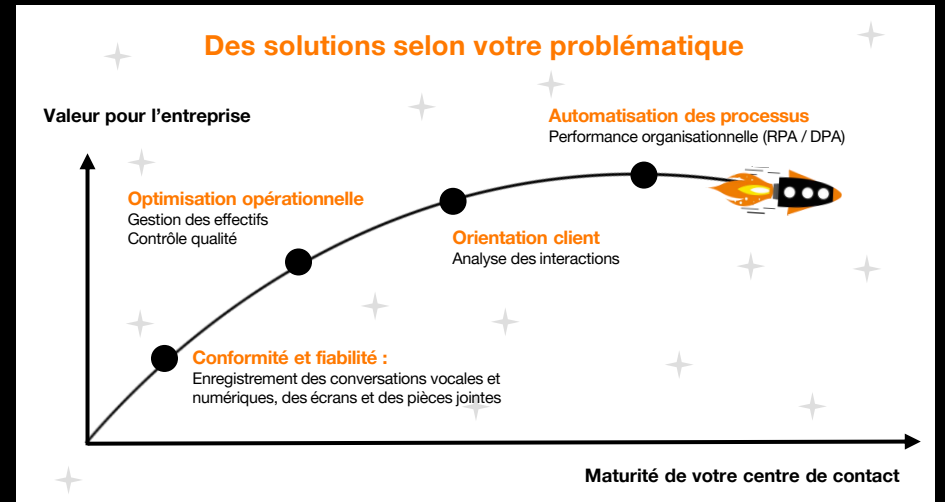
Un catalogue de plus de **200 add-ons et 400 API** offre des connecteurs métier, des services vocaux tiers et des extensions sectorielles. Personnalisez la plateforme en quelques clics tout en conservant la gouvernance et le support unifiés assurés par Orange.

De l'observation à l'action : l'analytique au service du parcours client

Piloter l'expérience client, c'est aussi savoir la décrypter.

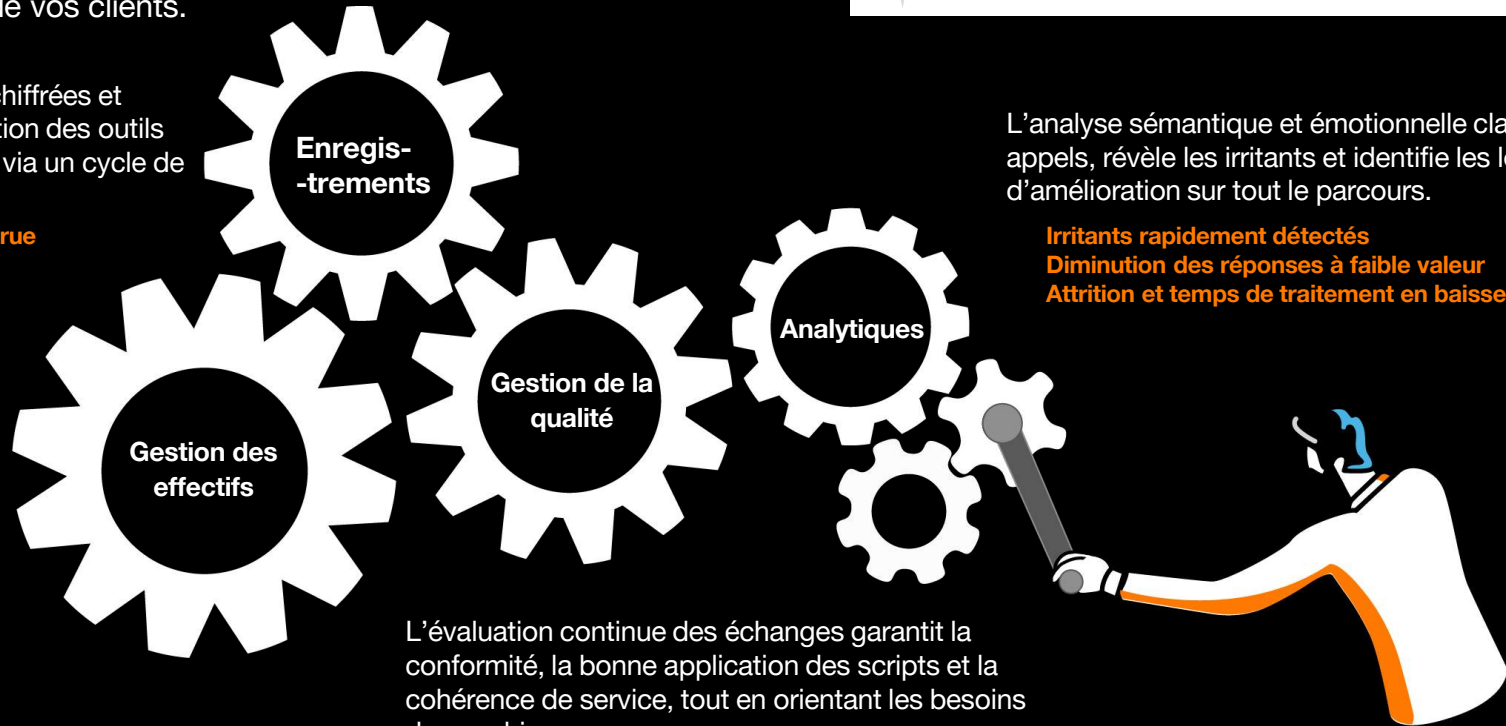
Chaque interaction laisse une empreinte : verbatim d'appel, délai de réponse, tonalité émotionnelle.

Avec notre gamme Performance, vos équipes identifient en quelques clics les causes racines, ajustent un script, automatisent une tâche ou replanifient des effectifs en fonction de la demande. L'écoute passe d'un diagnostic a posteriori à un pilotage en temps réel: ajustez immédiatement les parcours et anticipez les besoins de vos clients.



Les interactions sont captées, chiffrées et archivées, puis mises à disposition des outils d'analyse et de contrôle qualité via un cycle de conservation maîtrisé.

Efficacité commerciale accrue
Fidélisation renforcée
Diminution des litiges



La planification s'appuie sur la charge prévisionnelle et l'historique d'activité pour aligner les effectifs, sans surstaffing ni sous-staffing.

Plannings plus souples
Utilisation optimale des ressources
Réduction des heures supplémentaires

L'analyse sémantique et émotionnelle classe les appels, révèle les irritants et identifie les leviers d'amélioration sur tout le parcours.

Irritants rapidement détectés
Diminution des réponses à faible valeur
Attrition et temps de traitement en baisse

L'évaluation continue des échanges garantit la conformité, la bonne application des scripts et la cohérence de service, tout en orientant les besoins de coaching.

Taux de First Call Résolutions en progression
Formations ciblées
Satisfaction client améliorée

Un écosystème ouvert qui s'intègre à votre environnement

Restez connecté avec des acteurs mondiaux clés ou des fournisseurs de niche

Conçue pour l'interopérabilité, la plateforme se branche nativement sur vos outils stratégiques de collaboration, CRM/ERP ou ITSM.

Elle dialogue tout aussi facilement avec les grands moteurs d'IA conversationnelle et d'analyse pour **enrichir chaque interaction**. Grâce à des partenariats RPA et IDP, elle automatise les processus complexes et libère vos équipes des tâches répétitives.

Vous disposez ainsi d'une **base ouverte, fiable et évolutive** pour personnaliser l'expérience client et anticiper les besoins avec précision.



Accompagnez vos clients à chaque moment clé de leur parcours

Nous orchestrans chaque étape du parcours client de l'intention exprimée sur un canal à l'action déclenchée dans vos systèmes métiers.

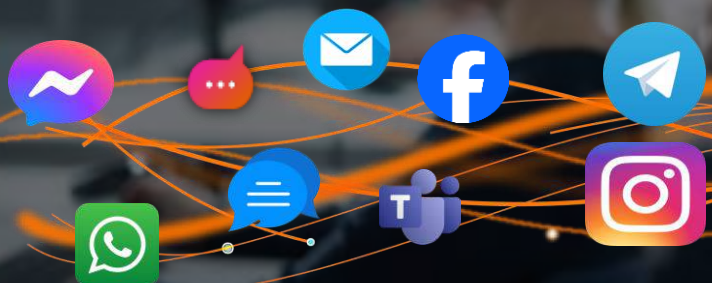
Les échanges, quel que soit leur point d'entrée (voix, chat, réseaux sociaux, web), alimentent un profil client unifié enrichi de contexte, d'historique et d'émotion.

Ce socle commun permet à vos conseillers de rebondir avec justesse, sans perte d'information ni double saisie, et à vos outils de recommandation d'intervenir de manière ciblée. Il en découle **des interactions plus fluides, un service proactif, des agents mieux armés et une hausse mesurable de l'efficacité commerciale.**

Chaque interaction est pilotée dynamiquement selon le contexte, la charge, les règles métier et les intentions détectées. Vous activez le bon canal, la bonne réponse, au bon moment pour un parcours sans friction.

La plateforme se connecte nativement aux principaux CRM, solutions métiers et outils d'engagement digital. Les données circulent automatiquement d'un canal à l'autre, d'un système à l'autre sans rupture ni ressaisie.

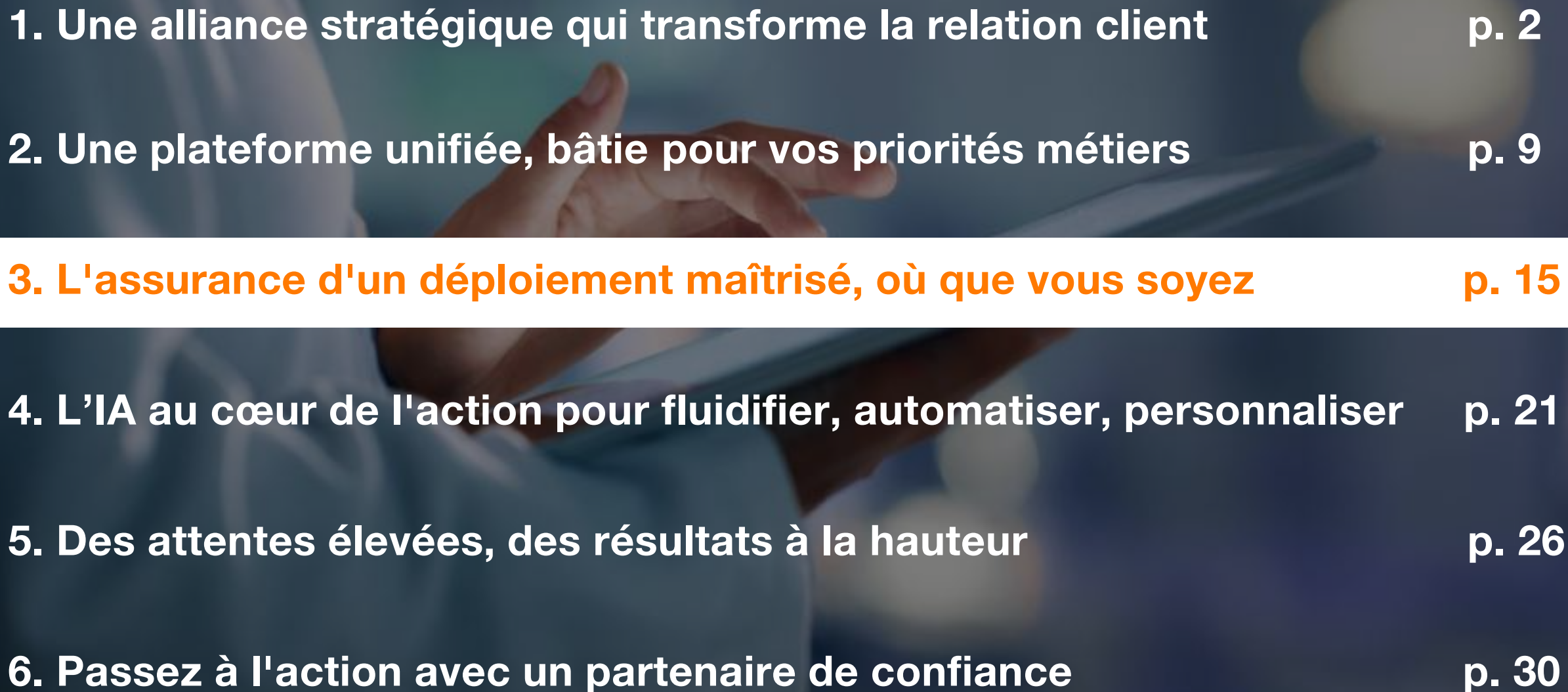
Parcours client



**Socle
stratégique
de vos
données CX**

Engagement



- 
1. Une alliance stratégique qui transforme la relation client p. 2
 2. Une plateforme unifiée, bâtie pour vos priorités métiers p. 9
 - 3. L'assurance d'un déploiement maîtrisé, où que vous soyez p. 15**
 4. L'IA au cœur de l'action pour fluidifier, automatiser, personnaliser p. 21
 5. Des attentes élevées, des résultats à la hauteur p. 26
 6. Passez à l'action avec un partenaire de confiance p. 30



L'expertise ne s'improvise pas, elle se certifie



Forts d'équipes pluridisciplinaires certifiées et d'une méthodologie Build + Run éprouvée, nous sécurisons chaque projet CX quel que soit le périmètre fonctionnel, la complexité de l'environnement ou les exigences réglementaires locales.

Notre rôle d'intégrateur global vous assure une mise en production fluide, un time-to-value accéléré et un accompagnement durable.

Nos atouts clés

- **113 certifications opérationnelles** couvrant l'ensemble du portefeuille NiCE
- **4 centres de compétences**
- **24 centres de services locaux** associés à des équipes terrain assurent un support client en 32 langues
- Des équipes projet complètes, réunissant **pilotage, expertise technique et data science**, pour couvrir chaque étape : conception, développement, tests et succès client.

Sur site, nos spécialistes conjuguent maîtrise du RGPD, des normes télécom et de l'intégration CRM. Cette **double compétence réglementaire et technique** simplifie les phases d'intégration et de recette, tout en assurant un respect strict des standards européens.

Qu'il s'agisse d'un pilote local ou d'un déploiement mondial, nous livrons partout le **même niveau d'exigence** : planning tenu, qualité homogène et gouvernance claire.

Migration vers NiCE : chaque étape compte, chaque jalon construit un pas vers la réussite



Planification

Nous mettons en place la gouvernance, affinons le backlog priorisé, concevons l'architecture cible et détaillons les prérequis techniques. Un **planning précis** assure la continuité de service ; les rôles, rituels et jalons sécurisent la continuité de service

Initialisation

Nous définissons les **objectifs du projet**, validons le **périmètre** (nouveaux sites, service 24 h/24, usages multi-appareils, volumes de données importants) et évaluons les **risques**. Nous identifions les parties prenantes, les intégrations nécessaires (CRM, téléphonie, données) et établissons ensuite un premier calendrier qui permet de lancer la migration sans perturber vos opérations courantes.

Consulting

Nous animons des **ateliers fonctionnels et techniques** afin de cartographier vos processus et de construire un **plan de migration** chiffré. Cette étape aligne la solution sur vos priorités métiers et les gains recherchés.

Mise en œuvre

Nous configurons les intégrations, exécutons les cycles de tests et publions un rapport d'avancement chaque semaine. Les scénarios de recette valident les performances, tandis que tableaux de bord et contrôles qualité sécurisent le basculement vers un **service omnicanal opérationnel dès le premier jour**.

Formation

Dès les premiers sprints, nous formons champions et early-adopters. Des ateliers pratiques et un programme "train the trainer" renforcent les compétences avant, pendant et après les déploiements en favorisant une **adoption rapide et durable**.

Post-déploiement

L'hypercare prend le relais dès le premier lot mis en production : monitoring renforcé, support dédié opéré par nos équipes de déploiement et boucle de feedback alimentent la feuille de route d'amélioration et fixent les jalons des évolutions futures.

Un accompagnement opérationnel et stratégique dans la durée

Support client

PREMIUM

Gestion par l'équipe d'assistance Orange de tous les incidents ayant un impact majeur ou mineur sur les activités

ESSENTIEL

- Incidents majeurs : pris en charge par Orange
- Incidents mineurs : facturation à l'incident

Formation



Un dispositif continu pour ancrer les usages, accompagner les évolutions et renforcer l'autonomie à chaque étape du cycle de vie.

Services complémentaires



Technical Design Authority

Valide les choix d'architecture et garantit l'application des bonnes pratiques tout au long du cycle de vie.



Usage Workshops

Sessions interactives qui alignent les parcours réels sur des fonctionnalités et identifient des améliorations rapides.



Accompagnement au changement

Évalue chaque demande, planifie le changement, mobilise les parties prenantes et coordonne sa mise en œuvre.



Conseil

Heures de consulting ciblées pour résoudre un enjeu CX précis ou explorer un nouveau scénario d'intégration.

Customer Success Manager

Votre Customer Success Manager dédié aligne la plateforme sur vos objectifs métiers, accélère le déploiement et favorise l'adoption. Il transforme les besoins en plans d'actions, conseille la configuration et accompagne les équipes pour que chaque fonctionnalité délivre un bénéfice mesurable.

Au-delà du lancement, le CSM intervient tout au long du contrat pour animer la vie de solution : suivi des usages, analyse des KPI, consolidation des retours et pilotage des demandes d'évolution. Il coordonne les actions de support et propose des optimisations concrètes, à la fois sur le plan fonctionnel et économique.



Un socle de conformité robuste, aligné sur les standards internationaux

Orange Business et NiCE s'engagent à **respecter les normes les plus exigeantes en matière de sécurité des données et de conformité réglementaire**. Cet engagement se traduit par des revues internes régulières, des audits tiers et une veille continue sur l'évolution des standards internationaux.

À titre d'exemple, les dispositifs suivants sont en place :



Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

- Délégué à la Protection des Données : désignation d'un DPO chargé de superviser la conformité.
- Droits des personnes : mise en œuvre de processus pour garantir l'accès, la rectification et l'effacement des données.
- Privacy by Design : intégration native des exigences de protection des données dans les systèmes et processus.

Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI-DSS)



- Paiement sécurisé : application de mesures strictes pour le traitement des données bancaires.
- Audits réguliers : contrôles récurrents pour garantir le respect des exigences PCI-DSS.



Questionnaire de l'Alliance pour la Sécurité dans le Cloud (CAIQ)

- Évaluation de la sécurité : outil standardisé proposé par la Cloud Security Alliance pour mesurer la robustesse des fournisseurs de services cloud.
- Transparence : permet aux clients d'évaluer les capacités et garanties offertes, selon des critères partagés.



Programme fédéral de gestion des risques et des autorisations (FedRAMP)

- Conformité cloud : respect des standards fédéraux américains en matière de sécurité cloud.
- Processus d'autorisation : mise en œuvre d'évaluations rigoureuses pour sécuriser l'accès aux services autorisés.





**Des garanties opérationnelles concrètes,
ancrées dans la réalité terrain**

Souveraineté des données

Stockage local : les données sont hébergées dans des centres conformes aux lois en vigueur dans chaque pays.

Centres de données régionaux : les infrastructures sont implantées dans des juridictions précises pour garantir le respect des exigences de souveraineté.

Questionnaire standardisé SIG

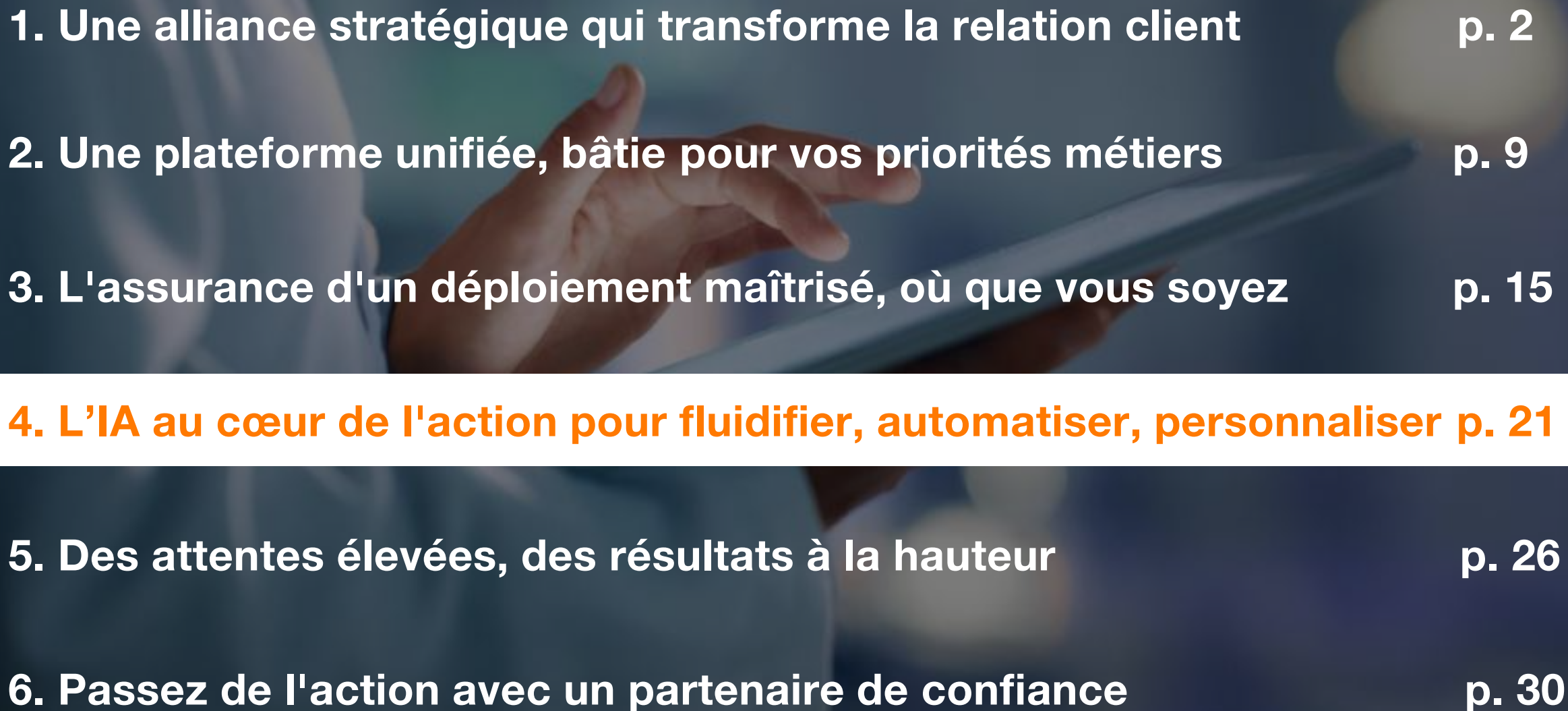
Outil d'évaluation des risques tiers : ce questionnaire aide à piloter les risques opérationnels, la cybersécurité, la gouvernance de la donnée et la résilience des fournisseurs.

Intégré à une démarche de gestion globale des risques liés aux prestataires externes (TPRM).

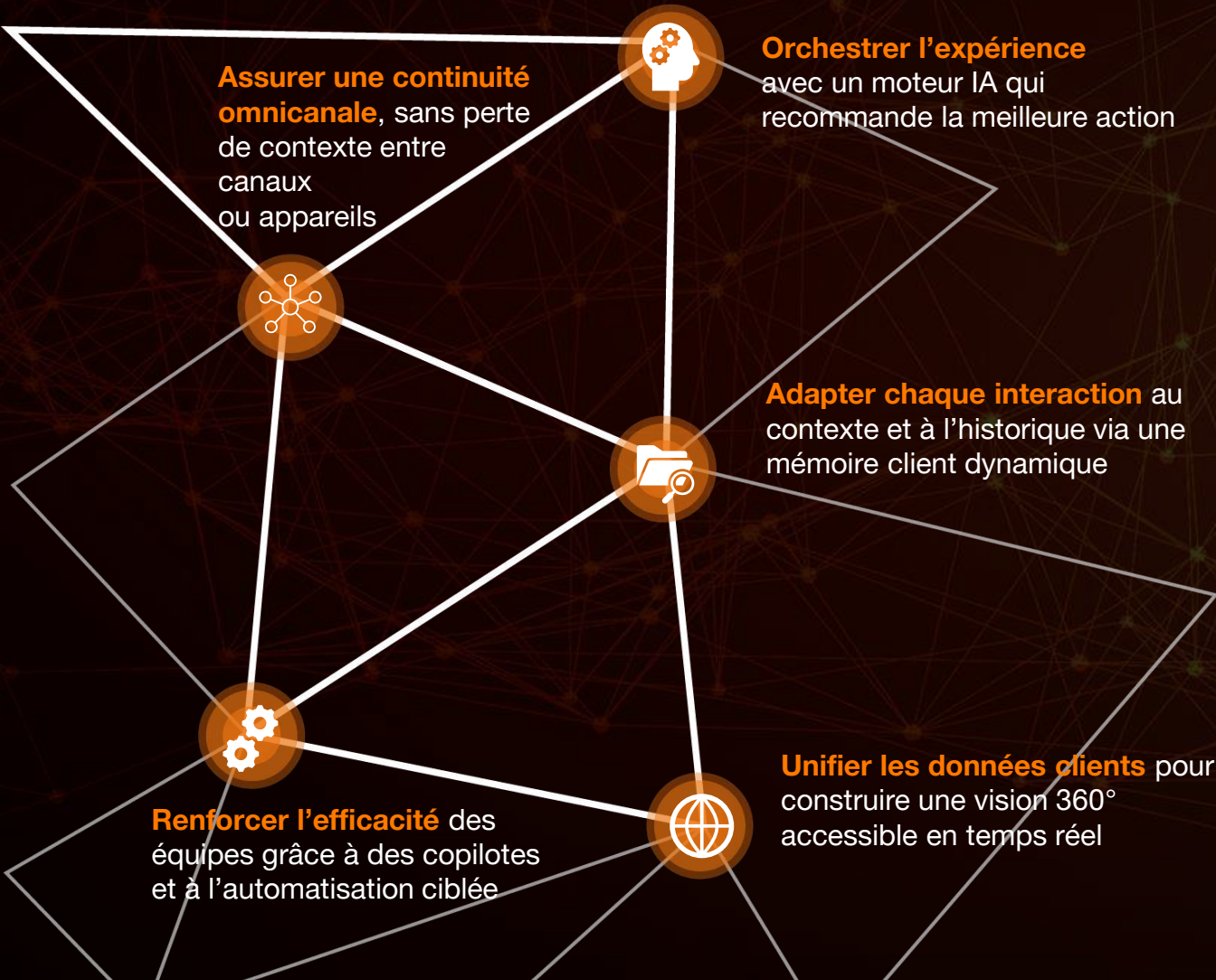
Autres cadres de conformité

Politique d'exploitation des données : mise en œuvre de procédures internes visant à encadrer les traitements de données.

Audits biannuels : contrôles réguliers pour vérifier le respect des standards de conformité applicables

- 
1. Une alliance stratégique qui transforme la relation client p. 2
 2. Une plateforme unifiée, bâtie pour vos priorités métiers p. 9
 3. L'assurance d'un déploiement maîtrisé, où que vous soyez p. 15
 4. L'IA au cœur de l'action pour fluidifier, automatiser, personnaliser p. 21
 5. Des attentes élevées, des résultats à la hauteur p. 26
 6. Passez de l'action avec un partenaire de confiance p. 30

Faites de l'IA un levier concret de performance relationnelle



Lorsque les parcours s'éparpillent entre canaux, outils et équipes, l'expérience client devient hétérogène et difficile à piloter. Une IA bien intégrée remet de la cohérence dans cette complexité : elle **relie les interactions à l'historique client, détecte les intentions et guide les conseillers** vers la meilleure action au bon moment.

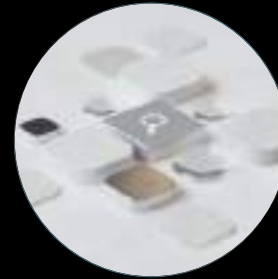
Exploiter l'IA pour centraliser les données et automatiser les parcours vous permet de gagner en agilité. **Les échanges deviennent plus fluides, la personnalisation plus fine** et les équipes peuvent se concentrer sur les interactions à forte valeur ajoutée.

Enlighten : une intelligence artificielle conçue pour une expérience client augmentée

L'intégration d'une IA spécifiquement entraînée sur des cas d'usage liés à la relation client permet de **transformer en profondeur les parcours utilisateurs**.

Elle s'appuie sur un corpus de données conversationnelles à grande échelle pour produire des recommandations en temps réel, automatiser les tâches à faible valeur, et générer des interactions plus fluides, plus naturelles, et plus contextualisées

Accessible en **mode copilote** pour guider les agents, ou **en mode autopilote** pour prendre en charge certains parcours clients, notre IA permet de **concilier personnalisation, performance opérationnelle et réduction de l'effort client**.



500

Brevets déposés



200+

modèles prédéfinis
prêts à l'emploi



180M

d'interactions analysées
chaque jour

Enlighten 



Résumé
d'interactions
automatisé



Analytique
décisionnelle



Routage
intelligent



Agent assisté
par IA



Self-service
intelligent



Insights sur la
base du
feedback client



Coaching en
vente



Optimisation
des parcours
clients

Une IA conçue spécifiquement pour l'expérience client
Entraînée sur les plus vastes jeux de données CX du marché

Prenez de l'avance en anticipant les besoins clients grâce à une IA proactive



En analysant en continu les données issues des parcours clients et des systèmes métier.

Elle peut aller jusqu'à **exécuter des actions** dans les systèmes de l'entreprise.

L'IA proactive permet de déclencher des interactions avant même qu'un besoin ne soit exprimé.

Elle identifie le **bon moment** pour engager une conversation, ajuste le contenu en fonction du contexte.

Cette approche fluidifie les parcours, réduit l'effort client, et libère les conseillers des tâches à faible valeur.

Elle est particulièrement efficace pour **automatiser des parcours complexes ou longs**, tout en garantissant un haut niveau de personnalisation, de conformité et de continuité entre les canaux.

Automatisez CX & EX avec l'Orchestrateur IA d'Orange Business

Près de 80 % des coûts de service client proviennent encore de la main-d'œuvre. Mettre en place des bots conversationnels ou des assistants employés suppose souvent de combiner plusieurs technologies dans un marché en constante évolution. L'Orchestrateur IA d'Orange Business offre un portail unique (multi-LLM, multi-cloud, entièrement infogéré) qui délivre la meilleure expérience IA, ajustée à vos cas d'usage. La plateforme, de niveau opérateur, intègre la redondance native et traite déjà 3 millions d'interactions mensuelles pour dix grandes entreprises.

Pourquoi choisir Orange Business comme intégrateur IA ?

Technologie de pointe

Nous sélectionnons le meilleur de la NLP, du TTS, du paiement, du résumé d'interaction et de l'analyse de sentiment pour chaque scénario.

Agilité intégrée

Les besoins évoluent ; le bot évolue aussi, sans reconstruction complète.

Souveraineté & indépendance

Gardez une maîtrise totale de vos données et une liberté de choix fournisseur ; aucun verrou propriétaire.

Consulting, data scientists et développeurs assurent le suivi des performances et évaluent en continu les nouvelles technologies avec Orange Innovation.



- 
1. Une alliance stratégique qui transforme la relation client p. 2
 2. Une plateforme unifiée, bâtie pour vos priorités métiers p. 9
 3. L'assurance d'un déploiement maîtrisé, où que vous soyez p. 15
 4. L'IA au cœur de l'action pour fluidifier, automatiser, personnaliser p. 21
 - 5. Des attentes élevées, des résultats à la hauteur p. 26**
 6. Passez à l'action avec un partenaire de confiance p. 30

Succès client :

Géant de l'industrie agro-alimentaire

Confrontée à l'explosion des appels et à une vue client fragmentée, cette entreprise agro-alimentaire a misé sur une intégration bout en bout de son centre de contact.

Résultat : plus de la moitié des demandes sont désormais réglées dès le premier appel.

- **Plus de 300** collaborateurs connectés via une plateforme unifiée
- **40 ateliers** pour co-concevoir la solution
- **30 points de friction** réduits à **10** engagements contractuels décisifs
- **Intégration transparente** avec l'environnement numérique existant, sans rupture de service

Le client souhaitait un partenaire unique pour piloter sa modernisation numérique.

La solution proposée s'intègre nativement à l'environnement existant et renforce la collaboration entre équipes internes et sous-traitants.

Au-delà des gains financiers, l'organisation bénéficie désormais d'une **expérience agent harmonisée**, d'indicateurs de performance consolidés et d'une **gouvernance mondiale cohérente**.

Ces atouts posent les bases d'une **amélioration continue** de la satisfaction client et d'une évolution fluide vers de nouveaux usages.



Succès client : Leader mondial du transport maritime

Avec plus de 5 000 agents répartis dans 135 pays, mais une solution de centre de contact accessible à seulement la moitié d'entre eux, ce géant du transport maritime devait unifier ses opérations et ouvrir le télétravail.

En moins de neuf mois, la bascule vers une plateforme cloud omnicanale a porté la couverture à 100 % des effectifs.

- **5 000+** agents connectés, désormais éligibles au télétravail dans **135 pays**
- **Couverture opérateur passée de 50 % à 100 %** grâce au cloud
- Connexion native avec **MS Teams** pour fluidifier les échanges entre agents et back-office
- **1 interface agent unifiée** avec bannière intégrée au CRM du client

La dispersion des équipes et la coexistence d'outils locaux limitaient la qualité du service et l'accès au télétravail. Après un audit conjoint, la feuille de route a conduit à migrer vers une suite cloud omnicanale NiCE, à **intégrer la bannière agent directement dans le CRM** et à connecter la téléphonie Teams pour créer une **chaîne de communication réellement unifiée**.

Les agents bénéficient désormais d'une interface unique pour traiter chaque interaction, tandis que les clients, eux, profitent d'un parcours fluide, quel que soit le canal choisi, renforçant la satisfaction et la fidélité sur tous les marchés servis.



Succès client :

Prestataire mondial de santé et de sécurité

Pour absorber quatre millions d'appels critiques par an et offrir un service d'assistance sans faille, ce spécialiste santé-sécurité a basculé en six mois vers une plateforme de centre de contact unifiée, hébergée dans le cloud, désormais déployée sur trois continents.

- **Plus de 4 000** postes agents basculés sur **24 sites** en Asie-Pacifique, Amériques et Europe
- **Près de 4 millions** d'appels d'assistance traités chaque année
- **Suite unifiée** intégrant voix, e-mail, chat, SMS et messagerie instantanée
- **Planification et formation flexibles**, ajustées aux indicateurs pour optimiser charge et qualité de service
- **Analytique, suivi qualité et pilotage de la performance** pour prévenir l'attrition et les contacts répétés

Le client devait moderniser un dispositif d'assistance fragmenté et vieillissant pour maintenir son niveau d'excellence, qu'il s'agisse de conseils préventifs ou d'interventions d'urgence. Une phase d'audit et de co-construction a permis de cartographier les irritants, de définir la feuille de route et de migrer vers une **plateforme cloud évolutive**, capable de remplacer l'ancien système sur site tout en **s'intégrant nativement au CRM** et aux outils de collaboration existants.



- 
- 1. Une alliance stratégique qui transforme la relation client** p. 2
 - 2. Une plateforme unifiée, bâtie pour vos priorités métiers** p. 9
 - 3. L'assurance d'un déploiement maîtrisé, où que vous soyez** p. 15
 - 4. L'IA au cœur de l'action pour fluidifier, automatiser, personnaliser** p. 21
 - 5. Des attentes élevées, des résultats à la hauteur** p. 26
 - 6. Passez à l'action avec un partenaire de confiance** p. 30

C'est le moment : faites évoluer votre centre de contact vers l'expérience client de demain

Prenez contact avec nos experts Orange Business :

- Pour aller plus loin, **scannez le QR code ci-dessous** pour accéder à notre questionnaire.

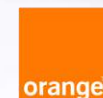
Vous serez recontacté par un expert commercial spécialisé dans la transformation des environnements CX on-premise vers des solutions cloud de nouvelle génération.



- Un premier échange permettra de mieux cerner vos enjeux, avant de poursuivre par un atelier d'une demi-journée consacré aux étapes détaillées du projet.



NiCE



Business