



Business Services

Pour une expérience client incomparable

Optez pour un centre de contacts cloud omnicanal

- Offrez un parcours Client personnalisé en disposant d'une vue 360 des interactions, tous canaux confondus.
- Donnez à vos agents les outils et les informations en temps réel pour plus de productivité.
- Ajoutez des canaux et fonctionnalités sans investissement, selon vos besoins et votre rythme.
- Intégrez l'IA, le routage prédictif, les chatbots/voicebots et la RPA en ayant toujours une longueur d'avance.

La richesse d'Unified Engagement Suite

Unified Engagement Suite repose sur la solution PureCloud de Genesys, plateforme n°1 de relation client du marché. Vous disposez d'une solution tout en un de centre de contacts omnicanal et d'outils collaboratifs dans une même interface. Des fonctionnalités de routage avancé, des rapports et des analyses en temps réel vous permettent de gérer vos contacts voix, vidéos, chat, interactions mobiles et sociales.



Analyses et reporting



Outils de collaboration



Digital



Omnicanal



Appels sortants



Système d'intégration



Auto administrée



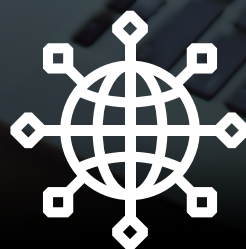
Optimisation de la force de travail



Cloud sécurisé

Un seul fournisseur pour tous vos besoins

Le plus grand réseau au monde, avec une garantie de disponibilité, de fiabilité et de sécurité dans 220 pays. Une couverture vocale dans plus de 150 pays pour collecter, acheminer les appels des clients où qu'ils soient. 10 000 connexions simultanées supportées par nos centres de contacts cloud.



Des centres de services partout dans le monde combinés à des services locaux, pour une assistance multilingue 24/7.

Ils ont adopté Unified Engagement Suite



Télécom

Cet opérateur pour les Entreprises souhaitait pouvoir donner la possibilité à un agent de prendre un appel d'une autre file d'attente que la sienne afin de fluidifier le temps d'attente et d'optimiser ses ressources.

Par ailleurs, la solution lui a permis d'augmenter sa performance en visualisant ses statistiques en temps réel.



Distribution

Un distributeur d'articles de sport souhaitait se concentrer sur son cœur de métier plutôt que de gérer et maintenir ses équipements.

Il souhaitait s'appuyer sur des partenaires renommés pour leur expertise et migrer toutes ses applications en mode SaaS.

Un contact unique pour une relation client de bout en bout

Chez Orange Business Services, nous sommes experts en intégration de centres de contacts et en gestion de services. En combinant la puissance d'un opérateur télécom mondial et d'un fournisseur de services IT de grande envergure, nous vous proposons des solutions adaptées tous vos besoins : Cloud, Cybersécurité, Internet des Objets, Communications Unifiées, le réseau, infrastructure et les plateformes d'expérience client.

Transformer son centre de contacts en un atout commercial



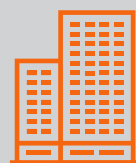
Un leader de l'assurance refond son centre de contacts pour soutenir sa stratégie clients

Suite à une fusion, la société a souhaité unifier et migrer ses centres de contact vers le Cloud.

...et profiter de cette occasion pour améliorer la segmentation et le ciblage de ses clients pour mieux les connaître.

...cela a permis de convertir les contacts avec une plus grande efficacité.

L'offre d'Orange Unified Engagement Suite-Genesys, couplée à la solution Altocloud de Genesys, a permis au client de décrocher le trio gagnant pour augmenter ses revenus, moderniser son service client et rendre son centre de contacts plus agile.



Siège social France



5 700 employés
426 000 clients



N°1 de l'assurance collective sur le marché français

Enjeux et défis

Issue d'une fusion significative au 1er janvier 2019, cette entreprise d'assurance française couvre les domaines de l'assurance maladie et de la retraite pour les particuliers et les moyennes entreprises.

Opérant en France et pour les français expatriés, l'assureur contrôle 1/6^{ème} du marché français de l'assurance vie.

Ayant à l'esprit qu'un centre d'appel constitue le fil conducteur du centre de contact et offre un potentiel fort pour initier un cycle de vente, cet acteur a décidé de transformer son centre d'appels en un dispositif commercial. Les agents, formés aux techniques de vente et aux méthodes de renouvellement des contrats, peuvent réaliser des ventes croisées et additionnelles.

La solution Orange Business Services

- **Unified Engagement Suite qui repose sur la solution Genesys**
- **Déployée et gérée par Orange**
- **332 agents répartis sur 3 sites en France**
- **Gérée de bout en bout:**
 - ✓ migration vers le cloud
 - ✓ intégration CRM personnalisée
 - ✓ évolution des applications de l'entreprise
- **Offre complétée par la solution Altocloud d'analyse prédictive pour visualiser en temps réel le comportement des internautes sur le site Internet de l'entreprise**

Bénéfices

Outre la modernisation de son centre de contact, Orange a fourni la solution Altocloud de Genesys, une plateforme d'analyse du parcours client qui permet de visualiser en temps réel le comportement en ligne de l'internaute. Un changement de taille pour toute entreprise !

- Les internautes, impliqués en amont de leur visite sur le site Internet, convertissent leur consultations en achats en ligne.
- Les appels sortants, mieux ciblés, ont augmenté le chiffre d'affaires.
- La gestion d'un seul centre de contact entièrement réinventé plutôt que plusieurs gérés séparément accroît la flexibilité, l'agilité et réduit les coûts.
- L'amélioration des capacités d'innovation permet de mieux rivaliser face la concurrence.

Pour plus d'informations, veuillez contacter votre commercial, ou consulter la page Unified Engagement Suite Genesys



Copyright® Orange Business Services 2020. Tous droits réservés. Orange Business Services est un nom commercial du Groupe Orange et est une marque commerciale d'Orange Services. Les informations sur le produit, y compris les spécifications, peuvent être modifiées sans préavis.