



Salon Stratégie Clients 2010 : Orange Business Services lance Enterprise Contact Center, la première gamme de centres de contacts couvrant tous les besoins des entreprises

- A l'occasion du **salon Stratégie Clients 2010**, des solutions packagées et des solutions sur-mesure pour les PME et les grandes entreprises, en France comme à l'international ;
- Une alternative de mode de gestion : intégré ou managé.

La nouvelle gamme Enterprise Contact Center d'Orange Business Services apporte aux entreprises - quelle que soit leur taille - une réponse globale pour faire de leur centre de contacts le cœur de leur stratégie de parcours client multicanal. Elle comprend quatre offres :

	intégré	managé
besoin d'une solution clé main rapidement opérationnelle ?	▶ Integrated Contact Center Express	▶ Managed Contact Center Express
besoin de services sur-mesure pour vos projets complexes ?	▶ Integrated Contact Center Premium	▶ Managed Contact Center Premium

■ Les offres « Express » : des solutions clé en main, rapidement opérationnelles

Ces solutions s'adressent aux PME qui souhaitent disposer rapidement d'un centre de contacts multicanal. Disponibles en mode managé « **Managed Contact Center – Express** » ou en mode intégré « **Integrated Contact Center- Express** », ces solutions offrent toutes les fonctionnalités qui garantissent la performance d'un centre de contacts : interface multicanale unifiée, possibilité de rebond entre les canaux (téléphone, Internet, ...), technologie native IP, distribution et routage dynamique des appels (ACD), serveur vocal interactif (SVI), reconnaissance vocale, connexion aux bases de données commerciales de l'entreprise, gestion des contacts sortants, supervision et pilotage de l'activité en temps réel.

L'entreprise choisit, selon sa capacité et sa volonté, d'administrer et faire évoluer son centre de contacts avec ses compétences propres ou d'en déléguer la gestion à Orange Business Services, qui prend en charge l'hébergement, l'exploitation et l'administration de la solution

■ Les offres « Premium » : des services sur-mesure adaptés à des projets complexes

Managed Contact Center – Premium est la solution sur mesure qui permet aux entreprises de créer un réseau virtuel avec des centres de contacts répartis en France comme à l'international. Orange Business Services se charge de l'hébergement, de l'exploitation et de l'administration de la solution dans son ensemble.



Integrated Contact Center – Premium permet aux entreprises de bénéficier d'une solution sur-mesure de centres de contacts directement intégrée sur site. Elle s'adapte à l'infrastructure de télécommunications existante pour le trafic voix et/ou réseau de données. Cette solution permet ainsi aux entreprises de gérer leur solution de gestion de la relation client en interne selon leurs besoins, tout en gardant la maîtrise de leur calendrier et des évolutions de leur système.

■ Un accompagnement de bout-en-bout par Orange Business Services

A la fois hébergeur et intégrateur de centres de contacts, Orange Business Services peut conseiller les entreprises pour les aider à définir et choisir au mieux leur solution et les accompagner de la conception à l'exploitation et à la maintenance, jusqu'aux évolutions futures.

Les entreprises disposent ainsi d'un interlocuteur unique, dédié à leur projet, et de prestations de services packagées ou à la carte, ponctuelles ou permanentes, pour un accompagnement personnalisé (conseil, project management, service management, conduite du changement, formation, SAV...). Les équipes d'Orange Business Services s'appuient sur une méthodologie de gestion de projet éprouvée répondant aux standards ITIL.

■ Une expertise reconnue pour aller plus loin dans l'optimisation du parcours client

Orange Business Services, c'est aussi 25 ans d'expérience dans la relation client et aujourd'hui toute une gamme de solutions pour aller plus loin dans l'optimisation du parcours client : Numéros Accueil, outils de self-service (serveurs vocaux, avatar, ...), couplage avec la téléphonie sur IP, diffusion de messages (SMS, mails, ...), solutions web (web communautaire, sites marchands, ...), click to call, solutions de paiement, solutions « sans contact », etc.

À l'occasion du **Salon Stratégie Clients 2010** du 16 au 18 mars, Paris Expo Porte de Versailles, Orange Business Services sera présent Hall 1, Stand F14 et interviendra sur les sujets suivants :

Conférence 1

« Monter son centre de contacts en moins de 2 mois » - mercredi 17 mars 14h30 - 15h30

Conférence 2

« La business intelligence au service du call center » - mercredi 17 mars 16h - 17h

Conférence 3

« Booster votre relation clients avec des services de communication web 2.0 » -
jeudi 18 mars 11h30 - 12h15

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 131,8 millions de clients, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2009, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 50,9 milliards d'euros pour l'ensemble de ses activités y compris au Royaume-Uni. Au 31 décembre 2009, le Groupe comptait près de 193 millions de clients dans 32 pays, dont 132,6 millions de clients du mobile et 13,5 millions de clients ADSL dans le monde. Orange est le troisième opérateur mobile et le deuxième fournisseur d'accès internet ADSL en Europe et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services. La stratégie du Groupe est fondée sur la convergence et l'innovation. Elle se caractérise par la maîtrise des coûts et vise à faire d'Orange l'opérateur intégré de référence pour les services de télécommunications en Europe. Aujourd'hui, le Groupe reste concentré sur son cœur de métier d'opérateur de réseau, tout en développant ses



www.orange-business.com

positions sur des nouvelles activités de croissance. Afin de répondre aux attentes des clients, le Groupe s'efforce de fournir des produits et des services simples et conviviaux, grâce à son modèle de performance durable et responsable qui peut s'adapter aux conditions d'un écosystème en pleine mutation.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com, www.orange-innovation.tv

Contacts presse :

Erika Gélinaud – 01 44 44 93 93 - erika.gelinard@orange-ftgroup.com

Corinne Hofer -01 44 37 62 62 - corinne.hofer@orange-ftgroup.com