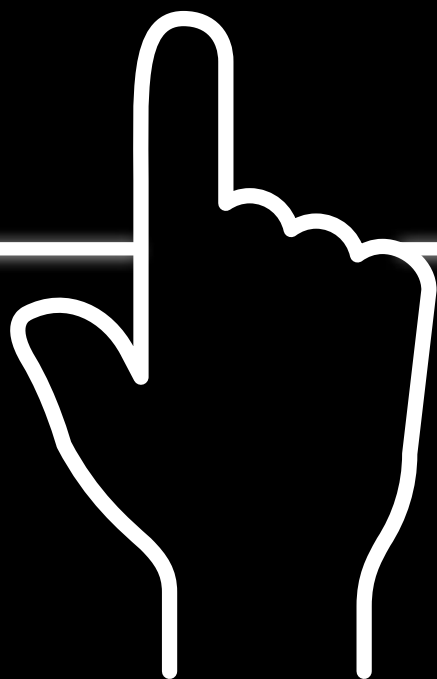


Orange  
au cœur de l'écosystème  
des applications mobiles

Pour une vie digitale  
**plus riche**

LeWeb'11 - social local mobile



## édito

Plus de 600 000 applications mobile sont à ce jour disponibles dans le monde ; selon Flurry, rien que sur l'App Store et Android Market, près de 10 milliards d'applications auront été téléchargées en 2011 par les utilisateurs de smartphones et de tablettes.

En Europe, alors qu'ils ne représentaient que 7 % de la base de mobiles Orange utilisés en 2009, les smartphones y comptent aujourd'hui pour 30 %, un chiffre qui pourrait même atteindre 45 % d'ici à 2013.

Le marché des applications est donc en pleine expansion, et ce phénomène n'est pas près de s'arrêter, parce qu'il correspond bien aux attentes des clients mobiles.

Devant cette abondance d'applications disponibles, on comprend que les utilisateurs puissent avoir du mal à s'y retrouver et les développeurs à faire émerger leurs applications. « *Où trouver les meilleures applications, pour moi et pour mon mobile ?* », « *Vers qui me tourner en toute confiance pour me guider et me conseiller efficacement ?* ».

Véritable coach numérique de chacun de ses clients, grand public, professionnels ou entreprises, Orange les accompagne dans la découverte, le téléchargement et l'utilisation régulière de leurs applications préférées. « *Chez Orange, nous souhaitons accompagner chacun de nos clients pour leur garantir la meilleure expérience possible, quel que soit leur choix de terminal. Orienter ceux qui découvrent l'usage des smartphones pour la première fois, guider chaque utilisateur parmi la jungle d'applications, les aider à choisir des produits et services vraiment adaptés suivant leurs besoins, et leur permettre de les acheter d'un simple clic, directement depuis leur facture Orange. Pour finalement offrir à tous une vie digitale plus riche dans ses dimensions sociale, locale et mobile.* », Paul-François Fournier, Directeur Exécutif du Technocentre d'Orange.

Pour faciliter l'accès à ses services, Orange propose un choix d'applications riche et varié et suit une démarche marketing innovante pour les concevoir avec ses

clients. C'est le cas pour l'une de ses applications phare, Orange et moi, dédiée à une gestion sereine de leur compte et offrant un accès facilité à l'univers Orange.

Plus globalement, Orange veut simplifier à ses clients la découverte et l'achat des meilleures applications du marché, directement sur leur facture Orange. Dans chaque pays, Orange leur propose ainsi une sélection locale d'applications de qualité, accessibles depuis ses portails mobile, Orange App Shop mais aussi via des espaces exclusifs dans Microsoft Marketplace et Nokia Store.

Cette abondance d'applications pose aussi de nouveaux problèmes à ceux qui les développent et dont les projets se trouvent noyés parmi tant d'autres. « *Comment promouvoir et faire émerger durablement mon application ?* », « *Quel est le meilleur moyen d'adresser le bon public qui va utiliser régulièrement mon application ?* »... Grâce à son programme Orange Partner, Orange donne à tous les éditeurs d'applications mobiles l'opportunité de distribuer leur application dans des conditions optimales à tous les clients du Groupe.

Plus que jamais, Orange a créé les conditions favorables pour permettre à ses clients de vivre une expérience différente, simple et pratique des applications en nouant des liens privilégiés avec l'ensemble des acteurs du marché.



# sommaire

Orange est aujourd'hui un leader mondial des opérateurs de télécommunications, avec plus de 216 millions de clients, dont 158 millions pour le mobile, dans 36 pays à travers le monde.

Ainsi, opérateur du plus grand nombre, Orange guide chacun de ses utilisateurs pour un usage optimal de son smartphone

ou de sa tablette. Il a une démarche complète pour que ses clients profitent au maximum de leurs applications, et ainsi d'une vie digitale plus riche au quotidien, à la fois sociale, locale, et mobile. Créateur de contenus et services, Orange guide également ses clients dans la découverte des meilleures applications éditées par ses partenaires.

---

## Découvrir, communiquer, se divertir... et travailler plus efficacement Promenade au cœur de quelques applications phares d'Orange

p. 4

- Orange et moi – un exemple de co-crédation avec les clients d'Orange
- Wifi d'Orange
- TV d'Orange
- Sauvegarde contacts
- Orange Cinéday
- Do Some Good
- Business Lounge

## Découvrir et télécharger facilement via Orange Sélection

p. 10

## Imaginer, concevoir, tester, distribuer, promouvoir...

### Orange, partenaire des développeurs d'applications avec Orange Partner

p. 11

---

## Découvrir les applications Orange

### Promenade au cœur de quelques applications phares d'Orange

Orange est leader parmi les opérateurs dans la conception de ses propres applications dans divers univers d'usages pour que ses clients puissent :

- Se connecter plus facilement
- Communiquer et socialiser
- Se divertir au quotidien
- Mieux profiter de leur univers Orange sur mobile et à la maison
- Être récompensés pour leur fidélité
- Travailler plus efficacement lors de leurs déplacements

## chiffres

- Un portefeuille de plus de **60** applications réparties dans une quinzaine de pays
- **Déjà installées** dans la plupart des mobiles Orange ou téléchargeables depuis l'ensemble des magasins d'applications du marché
- Près de **20 millions** de téléchargements
- **80 %** de croissance du nombre de téléchargements sur les **9 premiers mois de 2011**

## Focus sur quelques-unes de ces applications

### Orange au plus près de ses clients avec Orange et moi, un exemple de co-création

Face à la surabondance d'applications, leurs utilisateurs cherchent avant tout à trouver des produits qui collent parfaitement à leurs besoins et leurs souhaits et à être rassurés dans leurs choix. Orange, véritable coach numérique personnel de chacun de ses clients, les intègre complètement dans la création de ses nouveaux services dédiés à une meilleure expérience de leur univers Orange : c'est l'histoire d'Orange et moi. Une application d'Orange créée pour ses clients, avec ses clients.

Orange a invité plusieurs clients membres de la communauté Lab'Orange, aux profils d'usage numérique plus ou moins développés, à faire partie de l'aventure. Ont alors été organisés, pendant plusieurs mois à partir de novembre 2010, diverses sessions et ateliers de co-création.



Le lab'Orange, programme d'échange et de partage entre Orange et ses clients, s'appuie sur une communauté de plus de 35 000 clients volontaires pour co-innover avec Orange. Ils permettent à Orange d'interagir directement avec les utilisateurs à toutes les étapes du processus d'innovation : de l'exploration des attentes à la génération d'idées, puis à l'expérimentation et au lancement commercial.

## Mode d'emploi



### Étape 1 : à quoi aspirent les clients Orange ?

Il s'agissait d'abord pour Orange de comprendre les besoins de ses clients, ce qu'ils attendent vraiment de leur expérience avec leur opérateur : plus de visibilité sur les possibilités de leur abonnement, dont certaines restent souvent insoupçonnées, une interaction simple pour les services

consultés via le mobile, mais aussi la nécessité d'une relation humaine pour les questions plus importantes, être récompensés pour leur fidélité envers Orange, être guidés complètement dans la découverte d'applications pertinentes pas toujours faciles à trouver...

### Étape 2 : et concrètement, quel contenu ?

La phase suivante a consisté à entrer dans les détails du concept, imaginer ce que souhaiteraient intégrer les clients dans leur nouvelle application Orange et moi. Tous les intervenants ont travaillé

ensemble pour partager leurs idées et mettre au point des prototypes très simples sur papier, pour identifier et prioriser ce qui est le plus important pour eux.

### Étape 3 : quels résultats ?

Les participants au projet, tant du côté des équipes Orange que des clients, ont salué la démarche originale de

co-création d'Orange, qui a permis d'aboutir à un résultat au plus proche des attentes concrètes des futurs utilisateurs.

→ Voici le résultat de ce travail collaboratif



## Orange et moi

Une application gratuite permettant aux clients Orange de comprendre et gérer tous les détails de leur compte où qu'ils se trouvent en France, directement depuis leur mobile, efficacement, simplement et sans perdre de temps : suivre sa consommation, recharger son forfait, souscrire à des options, découvrir des offres spéciales, s'aider avec l'assistance mais aussi découvrir et accéder, en un clic, à toutes les

applications éditées par Orange. Ceci pour une optimisation de leurs usages et de leur expérience Orange, et ainsi, une relation plus proche et plus intense avec leur opérateur.

L'application est déjà lancée en Espagne, France, Suisse, République Dominicaine, Roumanie, Suisse et Royaume-Uni pour iPhone, Android, Windows Phone 7 et BlackBerry.



→ Déjà utilisée par plus de 2,5 millions de clients dans 6 pays

→ Disponible progressivement dans chaque pays sur chaque plateforme



## wifi d'Orange

Une application qui facilite l'accès à Internet en WiFi, aussi bien à la maison qu'en déplacement, via son smartphone ou sa tablette (iPhone, iPad, Android, Windows Phone 7) : pour localiser les hotspots Orange

et partenaires à proximité, les visualiser sur une carte, se connecter en un clic à n'importe quel hotspot Orange, et bénéficier d'une connexion simplifiée sur les box Wi-Fi, chez soi, au bureau ou chez des amis.



- Actuellement disponible en France et au Royaume-Uni.
- wifi d'Orange est la 5<sup>ème</sup> application Orange la plus téléchargée en France et compte le plus fort taux d'utilisateurs actifs.



## TV d'Orange

La première application d'Orange, créée en 2007, avec une interface simple et intuitive pour profiter pleinement de chaînes de télévision en direct et de leurs services

associés, comme la grille des programmes ou la TV de rattrapage sur smartphone (iPhone, Android, Bada, Symbian, BlackBerry et Windows Phone 7) ou tablette.



- Disponible en Belgique, Espagne, France (dont la Réunion), Moldavie, Pologne, Portugal, Roumanie et Suisse.
- Application Orange n° 1 en France sur l'App Store et n° 2 sur Android Market avec plus de 2,5 millions de téléchargements.

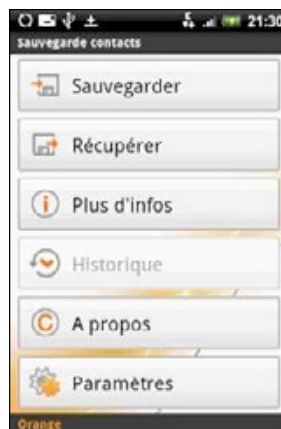


## Sauvegarde Contacts

Une application incontournable et gratuite qui permet de sauvegarder, en toute sécurité, ses contacts sur le site internet d'Orange et de les récupérer simplement en cas de vol ou de changement de son mobile. Ce service est compatible avec la

plupart des smartphones : iPhone, Android, Nokia, BlackBerry, Windows Phone 7, Java.

Sauvegarde Contacts rend également possible la sauvegarde de son calendrier et de ses SMS selon la compatibilité du mobile.



- Plus de 200 000 sauvegardes de contacts effectuées chaque mois.
- Disponible en France, en Pologne et au Royaume-Uni.



## Orange Cinéday

Après le succès de l'opération au Royaume-Uni, Orange a lancé Cinéday cette année en France, pour récompenser tous ses clients en leur permettant d'inviter gratuitement la personne de leur choix au cinéma tous les mardis.

Orange a donc mis au point l'application dédiée pour lire les avis, choisir son film, trouver sa séance et obtenir son code personnel privilégié.



- Lancée en France, Luxembourg, République Dominicaine, Roumanie et Royaume-Uni
- Sur Android, BlackBerry, iOS, Symbian et Windows Phone 7.



## Do Some Good

L'application Do Some Good est une initiative originale qui permet à toute personne, client Orange ou non, de multiplier les petites actions de volontariat, de n'importe où grâce à son mobile, et d'en être récompensée. En attendant son bus, avant le début de son programme TV, dans une salle d'attente... même 5 minutes peuvent faire la différence.

Après 4 heures de volontariat cumulées, les participants reçoivent un ticket de concert gratuit fourni par Orange RockCorps.

Déployée à ce jour au Royaume-Uni, l'application est un exemple de la volonté d'Orange de concrétiser sa politique de Responsabilité Sociale de l'Entreprise, et d'y faire contribuer le plus grand nombre.

5 minutes pour faire une bonne action ?

### Mode d'emploi :

- Les utilisateurs parcourent la liste proposée par les associations caritatives du jour
- Ils accomplissent l'une d'entre elles en 5 minutes : répondre à une enquête sur la santé, photographier des espaces ayant besoin d'être rénovés...
- Ils suivent leur impact bénéfique individuel dans la rubrique « Mon profil »
- Ils partagent leurs actions favorites sur Facebook, Twitter ou par email
- Et après avoir accompli 4 heures de volontariat, les participants reçoivent leur ticket de concert gratuit par Orange RockCorps

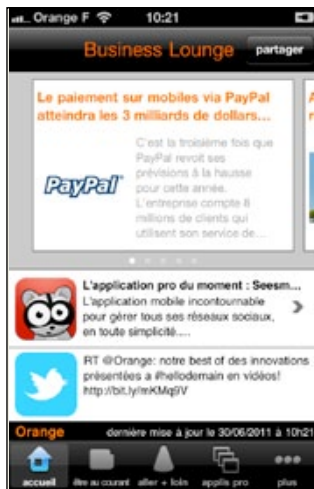


- Disponible au Royaume-Uni, sur Android, BlackBerry, iOS et Symbian.
- Quelques semaines après son lancement, l'application avait déjà été téléchargée plus de 20 000 fois.
- 27 500 actions ont déjà été finalisées, représentant plus de 2 000 heures de volontariat, réalisées par 16 400 personnes.
- L'application vient de remporter aux International Green Awards le « bronze award for Best Green Cross Platform Digital Media Solution ».



## Business Lounge

Une nouvelle application 100 % mobilité et business, qui accompagne les professionnels et les aide à rester à la pointe de l'information sur les nouvelles technologies mobiles.



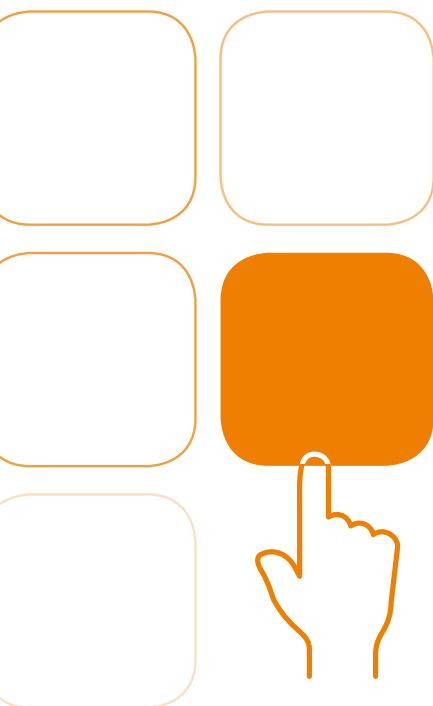
À travers une interface simple et intuitive, cette chaîne d'actualités propose trois rubriques :

- « Être au courant » : qui regroupe une sélection d'actualités marquantes issues de médias partenaires, idéale pour la veille professionnelle,
- « Aller plus loin » : pour mieux comprendre les dernières technologies et les derniers services disponibles dans les domaines IT, télécoms et medias sociaux,
- « Pratique » : pour découvrir les meilleurs services pros disponibles au format mobile et des astuces pour gagner en efficacité,

Lancée en France en novembre 2011, cette application est téléchargeable gratuitement sur l'App Store et Android Market.

→ Quelques jours après son lancement sur l'App Store, Business Lounge était à la 17<sup>ème</sup> position du Top 25 général des applis gratuites, et 2<sup>ème</sup> dans la catégorie « économie et entreprise ».

# Découvrir et télécharger facilement via Orange Sélection



Fidèle à son rôle d'agrégateur et distributeur de contenus, Orange guide aussi ses clients dans la découverte du meilleur des applications mobiles de ses partenaires.

## Ne cherchez plus les bonnes applications, trouvez-les facilement avec Orange Sélection

Orange propose un choix d'une centaine d'applications par pays, pertinentes et de qualité, via ses portails mobiles, Orange App Shop ou une sélection sur des magasins partenaires.

Chaque client Orange accède ainsi à un contenu de qualité via différents canaux et bénéficie du service client Orange :

- **Orange App Shop**, pré-installé et directement accessible depuis l'écran d'accueil de plus de 4 millions de mobiles sur plus de 40 références Orange sous Android, Java et Symbian en France, au Royaume-Uni et en Roumanie.
- Sur **Windows Phone Marketplace**, en France et au Royaume-Uni
- Sur **Nokia Store** pour mobiles Symbian 3, en France, au Royaume-Uni et en Autriche et bientôt en Egypte
- Et sur le **Portail Mobile Orange**, dans de nombreux pays depuis 2004

Grâce aux partenariats noués avec Microsoft et Nokia, le client Orange peut directement acheter sur sa facture mobile tout contenu proposé

déjà dans Marketplace Microsoft (France et Royaume-Uni) et Nokia Store (Autriche, France et Royaume-Uni). Le client Orange accède, en exclusivité, à Orange Sélection : un choix d'applications locales animé par un Shop Manager dans chaque pays.

Cette expérience simple garantit aussi aux développeurs une meilleure visibilité car ils sont mis en avant auprès des millions de clients Orange, qui font déjà confiance à leur opérateur pour gérer leurs communications et leur proposer des contenus digitaux de qualité.

En 2012, Orange continue à aider ses clients à découvrir de nouvelles applications avec des services de recommandation web et mobile combinant recommandations éditoriales, sociales, et personnalisées. Sélectionnées par chaque pays, pertinentes pour chaque profil, ces applications seront adaptées aux goûts et besoins de l'utilisateur.

**Avec Orange, les clients ne perdront plus de temps à chercher, mais trouveront les applications les plus appropriées.**

# Imaginer, concevoir, tester, distribuer, promouvoir...

## Orange, partenaire des développeurs d'applications à toutes les étapes avec Orange Partner

Orange Partner est le programme du Groupe pour les éditeurs d'applications et les partenaires qui souhaitent travailler avec Orange pour offrir une expérience riche et différente de la vie numérique aux clients Orange.

Travaillant avec des acteurs de tailles différentes, du développeur indépendant aux SSI ou agences digitales, des grandes marques et acteurs de l'internet aux autres opérateurs, Orange Partner s'appuie aussi sur les partenaires stratégiques et industriels d'Orange.

Orange Partner partage lors d'événements, de workshops et webinaires et via son site web, la connaissance des marchés d'Orange pour permettre à ses partenaires de pouvoir cibler plus efficacement leur distribution.

En tant que coach numérique du plus grand nombre, Orange est activement impliqué dans l'écosystème et a bâti une relation forte avec les développeurs et partenaires. Orange Partner leur propose de distribuer et promouvoir leurs services auprès des clients Orange, d'intégrer des API pour différencier leurs applications, anticiper les nouvelles technologies et innover avec Orange.



Orange Partner

### chiffres

→ Actif depuis 2004, fédère **plus de 12 000 contacts** qui occupent une place essentielle au cœur de l'écosystème

→ **400 partenaires** déjà référencés pour distribuer leurs applications via Orange

→ Une **présence internationale** via les Orange Partner Centers où les développeurs peuvent se rencontrer, être aidés ou tester leurs applications. C'est déjà le cas au Canada, en Chine, aux États-Unis, en Israël, au Royaume-Uni et en Tunisie

→ Un **lien privilégié** avec le Technocentre d'Orange pour une innovation ouverte avec les partenaires

Les équipes d'Orange Partner se mobilisent pour faire aboutir tout projet visant à offrir aux clients Orange une vie digitale plus riche. Orange est ainsi le point de rencontre privilégié pour un large champ d'interlocuteurs : partenaires des technologies ou services, développeurs et fournisseurs de contenus (entreprises, organisations ou start-ups), industriels ou encore les étudiants et universités...

## Comment distribuer ses applications mobiles via Orange

Grâce à Orange Partner, les éditeurs d'applications souhaitant collaborer avec Orange bénéficient d'un panel de services complet. Ils s'enregistrent en toute simplicité sur le site [www.orangepartner.com](http://www.orangepartner.com) où ils peuvent soumettre leurs applications, choisir les marchés visés, bénéficier d'avis et de tests de qualité assurés par des experts, suivre la mise sur le marché de leur application, leurs progressions de ventes et de téléchargements, et collecter les paiements engendrés. Ils suivent ainsi en détail la concrétisation de leur projet pas à pas.

## Le partage de l'expertise et de l'expérience Orange avec ses partenaires

### Un échange de savoirs et d'expériences

Orange Partner fournit aux développeurs d'applications un soutien à la fois commercial et technique, partageant la connaissance de ses marchés et les attentes des clients qui varient dans chacun de ses pays. Orange Partner les rencontre régulièrement, lors d'événements et leur fournit toutes les informations dont ils ont besoin pour réussir.

Acteur incontournable de l'innovation, Orange fait aussi bénéficier ces acteurs de ses connaissances solides, quant aux spécificités techniques des smartphones par exemple, ou d'informations précieuses récoltées via ses différents

partenaires, comme les constructeurs ou les éditeurs d'applications ou de logiciels.

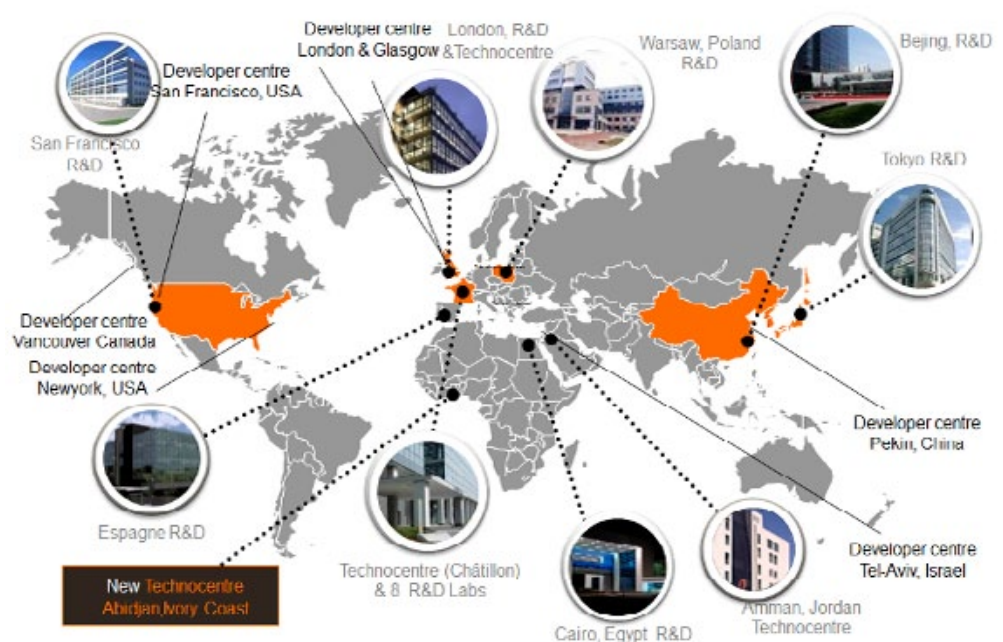
Enfin, Orange les aide dans toutes leurs démarches de soumissions et d'approbation de leurs projets.

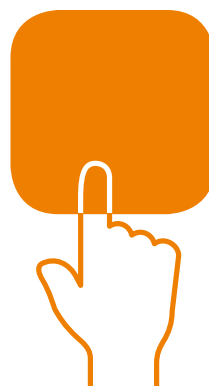
Orange Partner c'est aussi l'opportunité pour les partenaires de partager l'expertise du Groupe sur les technologies et participer à son innovation. Orange les aide à appréhender de nouvelles technologies et à imaginer les nouveaux usages qu'apporteront, à plus ou moins longue échéance, le NFC, le LTE, HTML5 et surtout les autres écrans comme les tablettes, PC et bien sûr la TV !

### Orange Partner s'appuie sur toute la chaîne de l'innovation d'Orange

En collaboration étroite avec les équipes de la R&D et de ses partenaires technologiques, Orange Partner permet aux partenaires d'être mis en contact avec les équipes Orange locales, et même tester leurs applications en conditions réelles sur les réseaux et mobiles Orange.

Via Orange Partner, Orange offre aux éditeurs d'applications la possibilité de distribuer leurs applications sur les différentes plateformes, et au fur et à mesure de leur disponibilité, dans les pays du Groupe.





**Contact presse :**

Héloïse Rothenbühler

tél. 01 44 44 93 93

heloise.rothenbuhler@orange.com

www.orange-innovation.tv