



Orange Business réinvente les appels voix en entreprise dans un environnement de confiance en s'appuyant sur l'Intelligence Artificielle

- **En ouvrant une nouvelle ère de confiance dans la voix enrichie par l'IA**
- **Et en offrant une expérience sécurisée, humaine et personnelle pour une meilleure relation clients et aux employés**

Orange Business annonce une transformation majeure des communications d'entreprise, basée sur la confiance et l'intelligence artificielle. L'objectif : répondre aux défis croissants liés à l'augmentation des interactions numériques.

Alors que les échanges virtuels se multiplient, les entreprises doivent faire face à plusieurs enjeux : méfiance envers les appels téléphoniques, hausse des fraudes par usurpation d'identité, équipes support surchargées avec de longues attentes, et prolifération de contenus générés par l'IA. Pour relever ces défis, Orange Business élargit ses solutions de communication afin de renforcer la confiance, améliorer la productivité et garantir l'authenticité sur tous les canaux vocaux et numériques.

Réinventer la voix comme le média le plus efficace pour l'expérience client et employé

La voix reste le canal privilégié aussi bien pour les agents que pour les clients pour résoudre des problématiques complexes : 80 % des agents de service client déclarent que la voix est leur canal principal d'utilisation quotidienne*.

Fort d'une expérience unique dans la gestion de la voix et l'intégration de solutions téléphoniques et d'expérience client (CX), Orange Business accompagne déjà plus de 7 000 entreprises localisées sur plus de 100 000 sites clients dans le monde. Orange Business mise sur la confiance et l'intelligence artificielle pour transformer la communication en entreprise, avec le lancement des fonctionnalités suivantes :

Branded Calling : une identité d'appelant fiable pour une expérience client renforcée

Orange Business déploie cette année en France, aux États-Unis, puis prochainement dans le reste de l'Europe, la fonctionnalité de Branded Calling. Cette communication vocale authentifiée permet aux entreprises d'afficher leur nom, leur logo et la raison de leur appel directement sur l'écran du mobile du destinataire. Cela réduit les appels non répondus, renforce l'engagement client et redonne confiance dans les marques.

Détection des deepfakes : sécuriser les communications

Face à la sophistication croissante des deepfakes, qui représentent un risque majeur pour la sécurité et la réputation des entreprises, Orange Business intègre des technologies avancées de détection de deepfakes dans ses offres de collaboration et d'expérience client. Orange Business intègre les écosystèmes de partenaires, comme Sensity et Reality Defender, pour la détection des contenus truqués (audio, images, vidéos, documents).

Cette approche proactive aide à protéger les entreprises contre la fraude, l'usurpation d'identité et les atteintes à leur réputation.

Intelligent Together : un service client augmenté par l'IA

De nombreuses entreprises rencontrent des difficultés avec les risques liés à l'IA conversationnelle, tels que les hallucinations ou les erreurs de précision. Orange Business intègre l'IA directement dans les centres de contact et les environnements CRM, en orchestrant un écosystème de partenaires pour automatiser l'ensemble des interactions CX, de la qualification à la résolution finale des problèmes, avec déjà 80 millions de conversations IA gérées en 2025. Elle assiste aussi en temps réel les agents via transcription, recommandations, analyse de sentiment et documentation post-appel, réduisant ainsi les délais de traitement et augmentant la satisfaction client. Ces solutions de confiance s'appuient déjà sur la plateforme IA d'Orange Business, Live Intelligence.

Téléphonie agentique : rendre la téléphonie plus intelligente avec l'IA

La téléphonie cloud alimentée par l'IA agentique crée une couche intelligente qui optimise les appels pour les utilisateurs et les destinataires. Elle peut comprendre l'intention de l'appel, répondre aux besoins de l'appelant et gérer de façon autonome tout le parcours de l'appel. Les bénéfices incluent des réponses plus rapides, une satisfaction client accrue grâce à la personnalisation, et une optimisation des coûts via une gestion plus intelligente des ressources. En partenariat avec Microsoft, Orange Business lance une initiative de co-innovation, proposant aux clients de découvrir comment les agents Microsoft 365 Copilot dans Teams, comme Interpreter, peuvent rendre Microsoft Teams Phone beaucoup plus intelligent, faire gagner du temps et assurer des résultats optimaux lors des appels. Orange Business prévoit également d'étendre la téléphonie agentique à une large gamme d'offres, notamment Cisco Webex.

« Dans un monde où il devient de plus en plus difficile de savoir à qui faire confiance, que ce soit pour cliquer sur un lien ou croire ce que l'on voit ou entend, la confiance est devenue la monnaie la plus précieuse de l'économie numérique. En parallèle, l'intelligence artificielle transforme notre manière de travailler. Nous sommes convaincus que l'avenir des communications d'entreprise unit ces deux évolutions. »

« Grace à la détection des deepfakes et au Branded Calling, nous renforçons la confiance dans chaque interaction. Par ailleurs, l'IA intégrée à la téléphonie et aux agents intelligents ouvre de nouvelles perspectives de productivité. Ensemble, ces innovations réinventent les communications d'entreprise à l'ère de l'IA, en s'appuyant sur la confiance et l'intégrité de chaque interaction », explique **Usman Javaid, Directeur Produit et Marketing d'Orange Business.**

*Source : Cavell Enable 2025

À propos Orange Business

Orange Business, la division entreprise du Groupe Orange, est un intégrateur de réseaux et de solutions numériques de premier plan, soutenant ses clients dans la création d'un impact positif et de modèles d'affaires numériques. La combinaison de son expertise de pointe en connectivité nouvelle génération, cloud et cybersécurité, ainsi que de ses plateformes et partenaires, constitue la base des entreprises à travers le monde. Forte de 30 000 collaborateurs répartis dans 65 pays, Orange Business accompagne la transformation de ses clients en assurant une infrastructure numérique sécurisée de bout en bout, tout en plaçant l'expérience des collaborateurs, des clients et des opérations au cœur de sa stratégie. Plus de 30 000 clients B2B dans le monde font confiance à Orange Business.

Orange est l'un des principaux opérateurs mondiaux de télécommunications. À fin 2025, Orange connecte 340 millions de clients (incluant MasOrange) dans 26 pays et a réalisé 40,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Orange est coté sur Euronext Paris (ORA). Pour plus d'informations : www.orange-business.com ou suivez-nous sur [LinkedIn](#) and on [X](#) : @orangebusiness

Orange et tout autre nom de produit ou service Orange mentionné dans ce document sont des marques déposées d'Orange ou d'Orange Brand Services Limited.

Contacts Presse:

Fatima Rahil, fatima.rahil@orange.com

Tom Wright, tom.wright@orange.com