



## Orange remporte l'Election du Service Client de l'Année 2022 pour les professionnels et les PME

Pour sa première participation à l'ESCDA (Election du Service Client De l'Année), Orange a été élue meilleur service client dans la catégorie « Solutions communicantes pour entreprises »

L'ESCDA est un audit effectué depuis plusieurs années par Viséo Customer insights, dont le but est de comparer la qualité des services client des entreprises françaises.

Pour Orange l'évaluation s'est déroulée du 31 mai au 10 juillet au moyen de tests clients mystères, avec plus de mille critères évalués, sur les différents canaux de relations clients professionnels et PME: appels téléphoniques au 3901, navigation internet sur le site Orange pro, réseaux sociaux pro et chat.

Ce résultat fait la fierté des équipes qui se mobilisent au quotidien pour satisfaire toujours plus les clients. Pour construire une relation client toujours plus personnalisée et de qualité, les démarches d'amélioration s'appuient sur les analyses de sondages clients réalisés très régulièrement et s'accompagnent d'une montée en compétence continue des conseillers clients. Cette victoire renforce la volonté d'Orange de développer fortement la culture client.

### L'amélioration de l'expérience du client dans une approche multicanal, une priorité stratégique pour Orange

Depuis plusieurs années Orange renforce son approche multicanal pour répondre aux besoins diversifiés des clients professionnels et PME. Le client peut ainsi choisir le canal physique ou digital par lequel il souhaite contacter Orange. Par téléphone au 3901, en allant en boutique, ou bien en autonomie via le web, depuis son smartphone ou son ordinateur.

Par téléphone au 3901, le client professionnel est accueilli pour une demande commerciale par un conseiller client du lundi au samedi de 8h à 19h00 hors jours fériés, et pour une assistance technique 24h / 7j.

Depuis son ordinateur ou smartphone, le client dispose de plusieurs solutions simples :

- L'espace Clients Pro en ligne ou l'appli Orange Pro pour gérer les services au quotidien (par exemple consulter ses factures, commander ses recharges data...).
- La boutique en ligne pour souscrire à son rythme aux offres et services adaptés à ses besoins
- Et à tout moment s'il le souhaite le client peut entrer en relation avec un conseiller en demandant à être rappelé ou via le e-chat.

Le client professionnel est également accueilli en boutique Orange où il peut bénéficier de conseils d'experts pour des solutions adaptées à son activité professionnelle.

## L'expérience client est au cœur de la stratégie d'innovation d'Orange

L'ensemble des projets d'innovation de l'entreprise est pensé et mis en œuvre en intégrant d'emblée la vision du client, celle du collaborateur et la digitalisation des parcours.

Faire vivre une expérience client de qualité aux clients professionnels est une priorité pour Orange en les accompagnants toujours mieux dans le développement de leurs activités.

« Avec notre plan stratégique Engage 2025, notre ambition est de réinventer la relation client, en digitalisant les interactions clients et en personnalisant davantage la relation humaine pour faciliter la vie de nos clients par une approche multicanal. En s'appuyant sur ses forces historiques, son innovation, ses valeurs sociales et environnementales, Orange souhaite dès aujourd'hui se différencier grâce à la qualité de son expérience Client. » indique Pierre Clément, Directeur Entreprises France, chez Orange.

### A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 42,3 milliards d'euros en 2020 et 137 000 salariés au 30 septembre 2021, dont 79 000 en France. Le Groupe servait 266 millions de clients au 30 septembre 2021, dont 222 millions de clients mobile et 22 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 26 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunication aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En décembre 2019, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Engage 2025 » qui, guidé par l'exemplarité sociale et environnementale, a pour but de réinventer son métier d'opérateur. Tout en accélérant sur les territoires et domaines porteurs de croissance et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe entend être un employeur attractif et responsable, adapté aux métiers émergents.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

*Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.*

Contacts presse Orange :

Eric Barboza – [eric.barboza@orange.com](mailto:eric.barboza@orange.com)