



**... Vous avez
atteint la limite
de votre
Expérience
Client.**



**Guide
d'accompagnement.**

**Les 3 approches inspirantes d'Orange
Business qui décuplent l'expérience client.**

Dans ce guide, nous avons trouvé l'accord parfait qui engage les acteurs de l'expérience client, individuellement et collectivement, tout au long du parcours et sans fausse note.

“ Orange Business fait preuve de leadership dans la transformation du Service client. ”

Gartner 2024

Découvrez comment nous orchestrons avec technique et éthique, les interactions de vos clients, de vos métiers et de leurs outils...





 Maestro de l'engagement client

62%* des responsables informatiques déclarent que les silos de données entravent les efforts de transformation digitale.

La première étape d'une approche centrée sur le client consiste à identifier ses besoins. Notre démarche « data-driven » favorise une meilleure compréhension de ses attentes, optimisant ainsi les interactions et renforçant la fidélité.**

Saviez-vous que la source d'information la plus directe et disponible, mais en même temps la plus susceptible d'être négligée, est votre centre de contact ?



Quatre notes, c'est l'accord parfait pour unifier, fluidifier et nourrir le système d'information.

La confiance et l'engagement de vos clients, se joue dès le début, à travers un parcours innovant, sécurisé et conforme. À chaque étape, nous mobilisons notre savoir-faire vocal, digital et multicanal, soutenu par l'IA. Nous privilégions des solutions avancées et orientées cloud, telles que le centre de contact, le CRM et l'analyse de données en temps réel.

Collecte



Stockage

- Private Cloud
- SecNumCloud
- HDS

Analyse et intégration



Diffusion



Quand la donnée sonne faux,
vos clients se détournent...



Quand la donnée sonne juste,
vos clients vous font confiance.



“Nos clients nous contactent depuis le monde entier, ils se plaignent de notre joignabilité, et parfois ils veulent des réponses sans délai.”

“Plus les demandes des clients sont complexes, plus elles nous coûtent.”

“Nous avons mis des conseillers “ experts ”, mais nos clients se plaignent toujours.”

“Nos clients préfèrent se déplacer car les réponses sont incomplètes et peu adaptées.”

Le bot libère le conseiller des tâches répétitives et augmente la satisfaction client.

L'humain qui intervient au bon moment, génère de la valeur.

L'analyse des interactions vocales identifie les tendances et les comportements, pour mieux préparer les conseillers.

L'IA assiste le conseiller dans ses réponses et s'adapte à chaque client.

Preuve n°1

Bien armé, plus efficace

Preuve n°2

L'humain en express

Preuve n°3

Ne suis pas ton script

Preuve n°4

La confiance regagnée

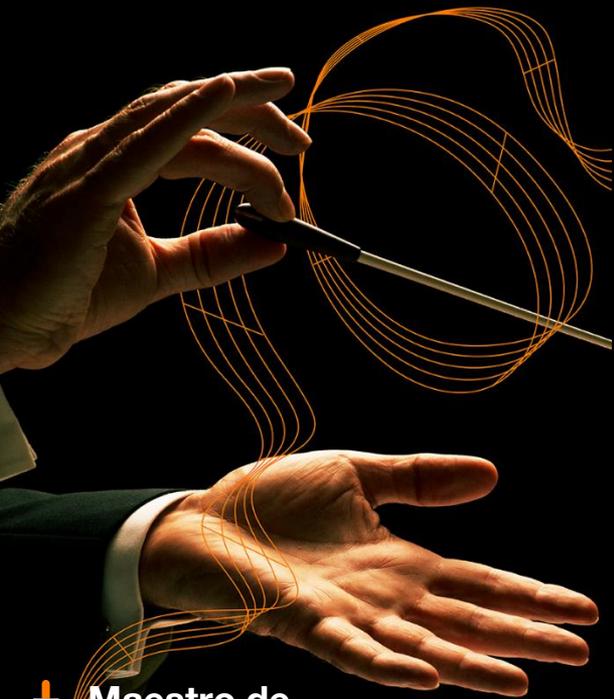


La connaissance augmentée fait gagner du temps et de l'autonomie aux métiers, mais réduit les interactions.

Plus courtes et moins nombreuses, nous contribuons à les rendre plus efficaces et engageantes.

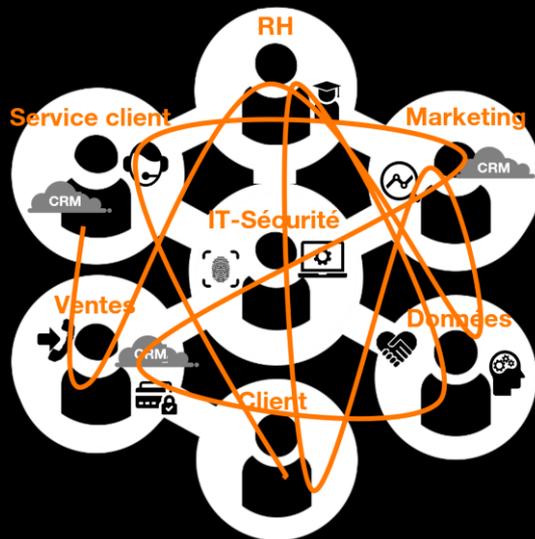
Une organisation inclusive et centrée sur le client, permet de répondre à ses besoins efficacement.

Cependant, l'orchestration est complexe car il s'agit aussi d'aligner les outils et la technologie en conséquence.



Ceci est une expérience freinée.

Quand les départements sont en silos, chaque équipe utilise ses propres outils et bases de données, limitant la communication. Au fil du temps, pour relier ces systèmes disparates, sont ajoutés des interfaces, des connexions temporaires ou des contournements qui rendent l'architecture IT illisible et difficile à maintenir.



Architecture « spaghetti »

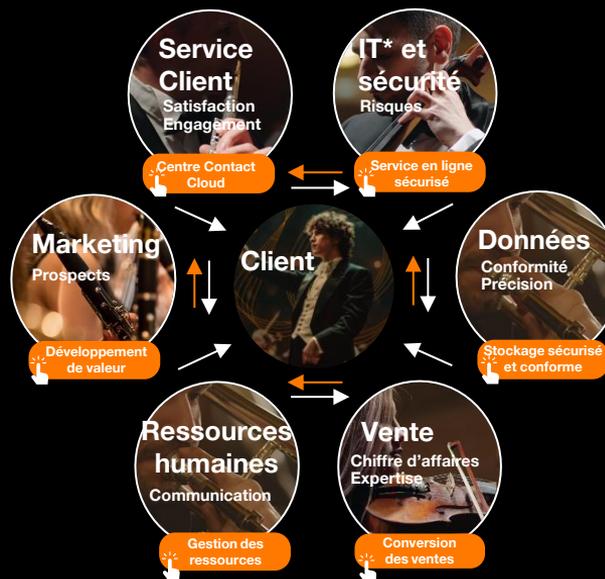
- ✓ Données éparpillées
- ✓ Délais de réponse
- ✓ Evolution difficile
- ✓ Innovation bridée
- ✓ Expérience client incohérente.





Ceci est une expérience inclusive et centrée sur le client.

Attention, un projet Expérience Client ne se limite pas à choisir des solutions flexibles et innovantes. Il faut considérer l'écosystème global, intégrer les métiers, les processus, les données et technologies, puis savoir les orchestrer pour que l'exécution devienne magistrale !



- ✓ La stratégie omnicanale dé-silote les services.
- ✓ Le CRM unifié centralise les données clients,
- ✓ Les API et les plateformes interconnectées et sécurisées modernisent vos systèmes.

Ceci est une expérience exécutée en solo et avec brio.

Lorsque l'outil métier ne répond pas à vos défis individuels, **Live Intelligence fait émerger votre zone de génie**, augmentant vos capacités cognitives. À l'instar d'un ChatGPT qui vous assiste efficacement, cette IA générative va plus loin. Avec sa plateforme souveraine et étanche, vos données stratégiques sont préservées. Elle génère du contenu et des réponses sur-mesure, donne accès en temps réel à vos bases de données et automatise certaines tâches.





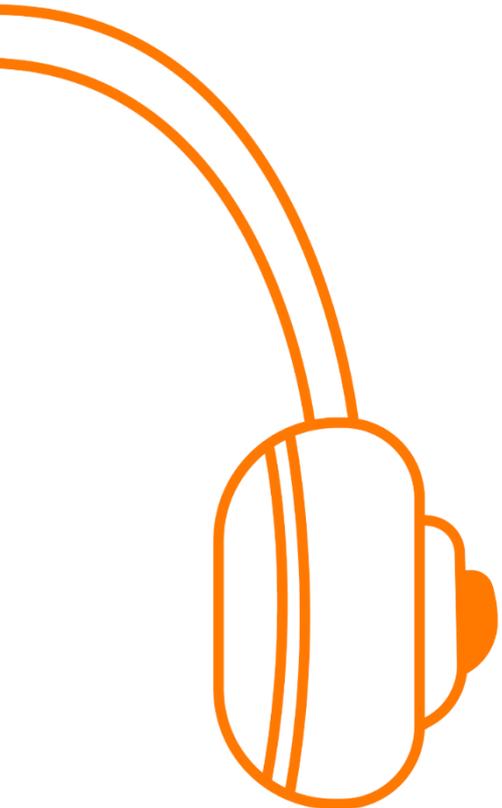
 Business

30% * seulement des applications seraient connectées. Le manque ou la mauvaise intégration des systèmes bloque l'innovation, l'efficacité des métiers et ralentie les processus.

À travers l'orchestration de nos partenaires leaders du marché, nous brisons les silos technologiques qui bloquent la **création de nouvelle valeur.**

 Maestro des outils

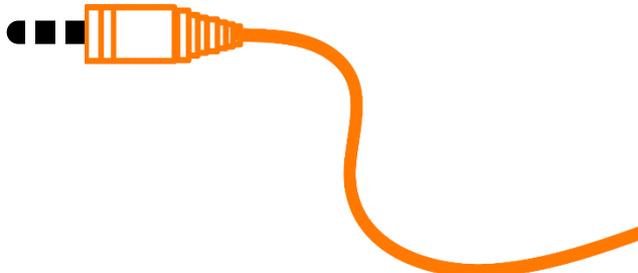




Notre mission est de créer des expériences client fluides en simplifiant l'écosystème de l'expérience client.

Pour orchestrer avec brio le trio « opérationnel, employé et client » nous utilisons des technologies SaaS, PaaS et IaaS que nous intégrons à notre plateforme opérateur, grâce aux API.

Avec nos partenaires éditeurs et la collaboration de vos utilisateurs, nous développons des connecteurs assurant leur interopérabilité, ce qui élimine les silos du système d'information et renforce la sécurité des données, consolidant ainsi la confiance des clients et l'adoption des équipes.

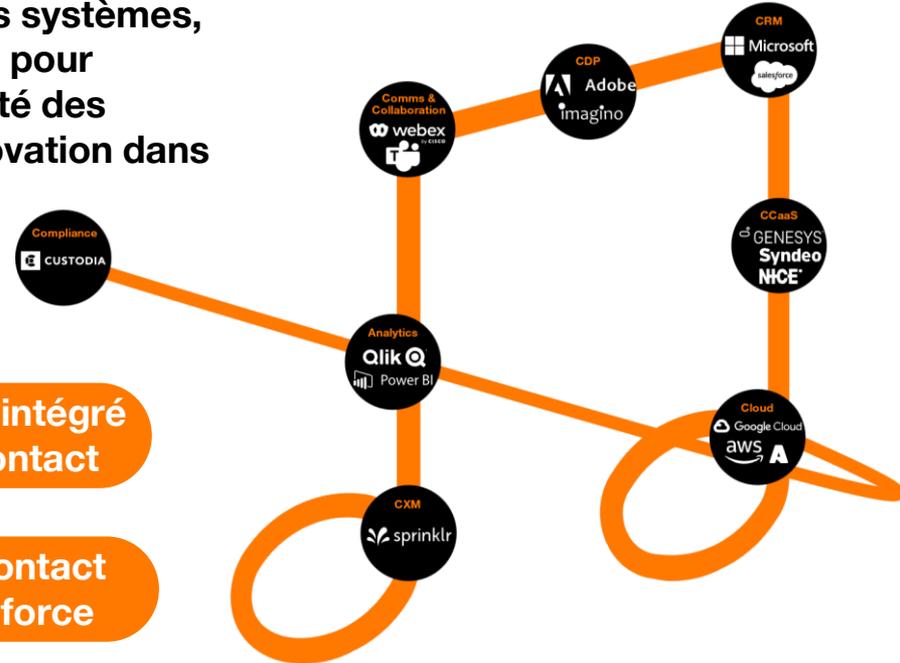


Dernièrement, le nouveau connecteur de Genesys Cloud avec le CRM Salesforce révèle une fusion des mondes et des expertises. Le modèle inclusif passe par celui des systèmes, devenu nécessaire pour améliorer l'efficacité des processus et l'innovation dans l'entreprise.

Découvrez :

Microsoft Teams intégré au Centre de Contact

Le Centre de Contact intégré à Salesforce



Accompagner l'humain,
c'est notre priorité,
car à la fin, c'est lui
qui prend la décision.

Pour faciliter l'adoption
des technologies et
renforcer l'engagement
des équipes, nous offrons
un soutien stratégique
ciblé, répondant aux trois
attentes clés du marché.



Nos expertises multiples,
pour couvrir le large spectre de
fonctionnalités d'une plateforme
de centre de contact (voix, IA,
CRM, sécurité...).

Un support renforcé,
pour résoudre des questions sur
l'écosystème ou l'utilisation, non
couvertes par l'éditeur.

Un Customer Success Manager
proactif, pour mener à bien un
plan de succès définit avec vous,
conseiller vos métiers et leur faire
profiter des évolutions logicielles
pertinentes pour leurs missions.



Faites durer la resonance,
faites-nous confiance...

Testez ici
votre
expérience
client.

Parcours, métiers,
clients et systèmes.

Prenez
rendez-vous
avec votre
expert.

Conseil métier et
en technologie

Téléchargez
le livre blanc
"l'IA dans
l'expérience
Client."

Implémentation, bonnes
pratiques, témoignages...



“ Les expériences sans friction ne se produisent que lorsque l'expérience correspond aux attentes (et à la promesse de la marque). ”

Richard Mc Crossan, Head of CX/EX at Orange Business

Merci.

Suivez-nous

