



communiqué de presse

Paris, le 6 avril 2011

Le Crédit Foncier choisit Orange Business Services pour développer le "parcours client" du premier mégastore de l'immobilier Foncier Home

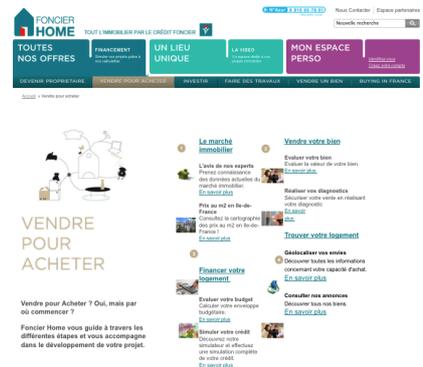
- **Un concept novateur de gestion de la relation client : un parcours client « virtu-réal » inédit pour accompagner le client dans la construction de son projet immobilier**

Le Crédit Foncier a confié à Orange Business Services le développement du parcours client de son concept store parisien, Foncier Home, pour la conception du site Internet www.foncierhome.com et du système d'authentification des badges RFID aux bornes tactiles et interactives du magasin. Grâce à ces technologies, le Crédit Foncier facilite les démarches de tout porteur de projets immobiliers en offrant **un parcours client sans couture, depuis le domicile jusqu'en boutique.**

Un parcours immobilier « virtu-réal » inédit en trois étapes

- **Etape 1 - Initier son projet sur le site Internet foncierhome.com**

Le client a le choix entre 6 parcours sur le site : Devenir Propriétaire, Vendre pour Acheter, Investir, Faire des Travaux, Vendre un Bien, Buying in France¹. Par le biais de son « espace perso », il accède à l'intégralité des services proposés par Foncier Home, qu'il s'agisse d'évaluer ses capacités de financement, de définir un projet d'achat ou bien de recevoir des avis d'experts. L'ensemble de ses recherches ainsi que les simulations effectuées sont enregistrés sur cet espace perso.



- **Etape 2 - Affiner son projet au concept store**

Dès son arrivée à Foncier Home, le client se voit remettre un pass RFID personnalisé. Il lui suffit de passer cette carte devant l'une des 40 bornes tactiles en libre service dans le magasin pour :

- accéder à son « espace perso » afin de consulter toutes les informations de son projet immobilier initié préalablement sur le site internet.
- enregistrer toutes les références collectées dans le magasin sur son « espace perso »

- **Etape 3 - Finaliser son projet chez soi**

De retour chez lui, le client accède via foncierhome.com à l'intégralité des opérations réalisées sur le site physique et peut ainsi finaliser son projet à domicile.

« Ce type de technologie permet d'assurer la continuité dans le temps et dans l'espace de la démarche client, ce qui constitue un impératif dans le monde de l'immobilier » explique **Cécile Chevalier-Rottman, directrice de Foncier Home**. « Contrairement à d'autres produits, dans notre secteur, le client ne peut pas se permettre un achat d'impulsion. Le porteur du projet a souvent besoin d'en discuter avec sa famille, de prendre tout son temps pour réfléchir. » ajoute-t-elle.

¹ En français : Acheter en France. Profil destiné aux non-résidents

« Cette solution technologique développée pour le Crédit Foncier constitue en soi une nouvelle étape dans l'évolution de la relation Client, » ajoute **Gilles Sabatier, Directeur de l'agence Grands Comptes Banque et Assurances d'Orange Business Services**. « C'est un enjeu fort pour Orange Business Services d'accompagner les entreprises dans une optimisation de leur relation client. L'expérience client, en particulier dans le secteur bancaire, est de plus en plus "multi-canal" : l'entreprise interagit avec son client en utilisant toute la palette de solutions de communication offertes aujourd'hui : le web, le téléphone, la visio, le contact physique dans un lieu comme Foncier Home, etc. L'enjeu est aujourd'hui de rendre cohérent ces différents canaux pour une relation fluide avec le client. La technologie offre désormais la capacité d'humaniser la relation client. »

La collaboration entre Orange Business Services et le Crédit Foncier va se poursuivre. De nouvelles applications et services seront lancés dans le courant du deuxième semestre 2011.

La Gestion de la Relation Client au cœur de la stratégie d'Orange Business Services

Avec ce projet, Orange Business Services confirme une nouvelle fois sa volonté de développer des solutions de GRC innovantes adaptées aux problématiques sectorielles et métiers des entreprises.

La gestion de la relation client est l'un des leviers de croissance clés définis par Orange Business Services dans le cadre de son programme « conquêtes 2015 ». Son ambition : améliorer l'expérience des clients de ses clients via une offre entièrement intégrée incluant les réseaux, des services managés ou intégrés ainsi que des services applicatifs.

Pour visualiser la vidéo du parcours client Foncier Home : www.orange-innovation.tv/foncier-home

**Orange Business Services sera présent au Salon Stratégie Clients 2011
du 5 au 7 avril 2011
à Paris Expo Porte de Versailles - Hall 1, Stand D14/F17**

Toutes les informations sur les experts présents et les solutions en démonstration :

<http://www.orange-business.com/fr/entreprise/une/a-la-une/actus-promos/salon-seca/>

A propos du Crédit Foncier

Spécialiste du financement des projets immobiliers depuis 1852, le Crédit Foncier propose aux particuliers, aux acteurs du secteur public ainsi qu'aux entreprises, des solutions et des services innovants adaptés à leurs spécificités. Au cours des 20 dernières années, il a permis à plus de 3 millions de ménages de devenir propriétaires en développant des solutions personnalisées.

Depuis 150 ans, il est un acteur majeur du développement des territoires, investi dans l'accompagnement des politiques publiques de financement de l'habitat social et des infrastructures.

Seul acteur global spécialisé en immobilier en France, filiale du Groupe BPCE, le Crédit Foncier dispose d'un modèle de financement robuste et pérenne reposant sur l'activité de sa filiale, la Compagnie de Financement Foncier, qui mène une politique active d'acquisition de créances et d'émission d'obligations foncières (notées AAA/Aaa/AAA par les trois principales agences de notation) dans des conditions de marché optimales. Pour plus d'informations, www.creditfoncier.com

Contacts presse :

Bruno Lorthois - 01 57 44 81 07 - bruno.lorthois@creditfoncier.fr
Kayoum Seraly - 01 57 44 78 34 - kayoum.seraly@creditfoncier.fr

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 126 millions de clients, pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où

le Groupe est présent. En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,5 milliards d'euros (38,1 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2009). Au 30 septembre 2009, le Groupe comptait près de 190 millions de clients dans 32 pays, dont 128,8 millions de clients du mobile et 13,4 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 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 : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com