



Orange repense son portail et son espace client

- Depuis le 5 juillet, orange.fr propose un accès encore plus simplifié aux services et contenus Orange
- Soucieux du service rendu à ses clients, Orange proposera dès le 17 juillet, un espace client totalement personnalisé et visible dès la page d'accueil

Avec plus de 21 millions⁽¹⁾ de visiteurs uniques par mois, le portail d'Orange est l'un des sites les plus visités en France.

Pour répondre aux attentes de ses visiteurs, Orange repense aujourd'hui la page d'accueil de son portail autour de 3 axes :

- Un espace personnel mis en avant sur la page d'accueil

Orange.fr offre désormais à ses clients un accès facilité aux services de communication et aux notifications (mails Orange, boîtes vocales, mes communautés, mes contenus, SMS/MMS...).

- Un cœur de page dédié aux contenus

Les internautes peuvent accéder rapidement à leurs contenus favoris : actualités, sports, programme TV et aux magazines. Orange a également renforcé les contenus autour de la musique et de la TV/ VOD, avec ses partenaires clés Deezer, Dailymotion, Cityvox et Cinéday.

- Une nouvelle navigation pour un accès simplifié aux services Orange

Présente sur toutes les pages, la nouvelle navigation en haut du site permet un accès rapide aux différentes rubriques depuis n'importe quelle page du site orange.fr.

Orange s'est appuyé sur les résultats d'une étude⁽³⁾ réalisée sur un panel d'utilisateurs mobile et internet Orange, qui révèlent que la majorité des clients souhaite pouvoir accéder en un clic à tous leurs comptes, directement depuis l'espace dédié ; mais aussi de pouvoir suivre depuis le portail leurs demandes de conseil ou de dépannage.

Dès le 17 juillet, Orange proposera donc un espace client personnalisé où chacun pourra retrouver et gérer ses offres et être informés des nouveautés.

Cet espace client s'articulera autour de trois rubriques :

« urgence et dépannage » pour une assistance individualisée. Le client Orange consultera ses dossiers et suivra leurs avancements directement depuis son espace dédié qu'il se soit adressé au service assistance par internet (depuis la rubrique « urgence et dépannage ») ou par téléphone. Il trouvera également des conseils en cas de perte, de vol ou de blocage de son téléphone mobile, des tests pour le débit de sa connexion internet mais aussi des informations sur le service après-vente (SAV).

« mes avantages » pour récompenser la fidélité de chaque client. Ainsi le client accèdera à un résumé de tous ses privilèges pour tous ses comptes enregistrés dans son espace dédié : changer de mobile, recevoir un bilan conseil personnalisé gratuit, commander une place de cinéma avec le programme Orange Cinéday, participer à un jeu concours...

« mes comptes » pour un espace personnalisé. Grâce à cette rubrique, chaque client accèdera désormais en un clic à tous ses comptes Orange (internet, TV, mobile, fixe).

Le service Orange est au cœur de la stratégie de l'entreprise. En faisant évoluer constamment son portail ainsi que l'espace dédié à ses clients, Orange continue de mettre le service client à l'honneur.

Découvrez le nouveau portail Orange.fr sur : www.orange.fr/portail

D'autres évolutions du portail Orange et de l'espace client sont à venir au second semestre 2012.



Le portail Orange en quelques chiffres⁽²⁾

Orange.fr

- plus de 21 millions de visiteurs par mois⁽¹⁾
- 1^{ère} page d'accueil française avec 33% de couverture sur les internautes français
- 6^{ème} acteur web français sur l'année 2011 et 49,4% de couverture sur les internautes français
- 4^{ème} acteur du web sur le marché français en visiteur unique (VU) par jour et 6,7 millions de VU/jour
- 3^{ème} acteur en temps passé avec en moyenne 1h50 par mois en 2011
- 2^{ème} site d'actualité avec 14,2% de couverture sur les internautes français

L'espace client d'Orange

- 1^{er} espace client avec 12 millions de visites par mois et 7 millions de visiteurs uniques par mois (mai 2012 Médiamétrie)
- Orange est le seul opérateur à proposer un espace client online multicompte et convergent (source interne Orange)

⁽¹⁾ Source Nielsen/Médiamétrie – avril 2012

⁽²⁾ Source : Médiamétrie NetRatings / Panel France moyennes 2010 et 2011

⁽³⁾ Source : étude Aloa Consulting de juin 2010

A propos d'Orange

France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec 171 000 salariés au 31 mars 2012, dont 105 000 en France, et un chiffre d'affaires de 10,9 milliards d'euros sur les trois premiers mois de 2012. Présent dans 33 pays, le Groupe servait 225 millions de clients au 31 mars 2012, dont 181 millions de clients Orange, la marque unique du Groupe pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Au 31 mars 2012, le Groupe comptait 166 millions de clients du mobile et 15 millions de clients ADSL et fibre dans le monde. Orange est l'un des principaux opérateurs européens du mobile et de l'accès internet ADSL et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

Avec son projet d'entreprise « conquêtes 2015 », Orange s'adresse simultanément à ses salariés, à ses clients, à ses actionnaires et plus largement à la société dans laquelle l'entreprise évolue en s'engageant concrètement sur des plans d'actions. Ceux-ci concernent les salariés du Groupe grâce à une nouvelle vision des Ressources Humaines ; les réseaux, avec le déploiement des infrastructures du futur sur lesquelles le Groupe bâtira sa croissance ; les clients, avec l'ambition de leur offrir la meilleure expérience parmi les opérateurs grâce, notamment, à l'amélioration de la qualité de service ; et l'accélération du développement international.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com, www.orange-innovation.tv 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 déposées appartenant à Orange Brand Services Limited, Orange France ou France Télécom.

Contacts presse :

Karine Rolland -Tél 01 55 22 10 00- karine.rolland@orange.com ; Pauline Launay –pauline.launay@orange.com
Khadija Komara – Tél. 01 44 44 93 93 – khadija.komara@orange.com