



communiqué de presse

Paris, 10 avril 2013

Flexible Contact Center, la solution de centre de contacts multimédia en mode cloud d'Orange Business Services, disponible en France

Retrouvez Flexible Contact Center en démonstration au salon Stratégie Clients du 16 au 18 avril 2013 à Paris Porte de Versailles, Pavillon 2.2 – Stand F7

Orange Business Services annonce à l'occasion du SECA la disponibilité en France de **Flexible Contact Center**. Annoncée à l'international en octobre 2012, Flexible Contact Center est **une solution cloud de centre de contacts multimédia** (voix, chat, mail, call back, fax) sécurisée et évolutive en fonction des besoins de l'entreprise.

Au cœur de Flexible Contact Center, **un espace de travail nouvelle génération pour le conseiller**. Ergonomique et entièrement personnalisable, il permet au conseiller de bénéficier d'une interface adaptée à son profil en y intégrant les applications dont il a besoin par simple drag and drop (glisser-déposer) de widgets sur son écran : média, application métier, outils statistiques, outils collaboratifs, etc.

La solution propose également des outils collaboratifs comme le chat interne permettant aux conseillers et aux superviseurs de partager les mêmes informations et le même niveau de service partout dans le monde.

A l'occasion de sa disponibilité en France, la solution s'enrichit de nouvelles fonctionnalités, parmi lesquelles :

- le bloc note : pour transférer des informations liées au contexte d'appel d'un conseiller à l'autre
- l'agenda online : pour gérer la prise de rendez-vous à l'aide d'un agenda en ligne partagé, jusqu'à la notification au client par SMS, e-mail ou serveur vocal.
- le softphone : pour recevoir les communications téléphoniques directement sur le poste informatique du conseiller
- la gestion de campagnes d'appels : pour réaliser des opérations de télévente, prise de contact, relance commerciale..., à l'aide de scripts pré-formatés
- le clic to CRM : permet de déclencher un appel d'un simple clic à partir de la fiche client, sans avoir à composer le numéro du client

Déployée en quelques semaines, Flexible Contact Center présente également l'avantage de s'interfacer en quelques clics avec n'importe quel outil CRM ou application métier SaaS utilisée par l'entreprise, évitant ainsi les prestations d'intégration souvent longues et coûteuses.

La solution s'adresse aux organisations mono et multi-sites, à partir de 5 positions, avec des conseillers sur site ou à distance (y compris en télétravail), et quels que soient les besoins de l'entreprise : SAV, Services commerciaux, e-commerce, services généraux, assistance bureautique, RH, comités d'entreprises, etc.



Dans un rapport publié récemment par Current Analysis Orange Business Services a été reconnu comme leader des fournisseurs de centres de contacts en mode cloud dans la zone Asie-Pacifique ; soulignant notamment la performance de Flexible Contact Center sur ce marché.

Les conférences Orange Business Services sur le salon Stratégie Client :

Le mercredi 17 avril de 14h00 à 15h00 - Salle de conférence 2

Contact+ : un nouveau modèle économique pour développer la relation client digital

Le Jeudi 18 Avril de 11h00 à 12h00 - Salle de conférence 2

La relation client à l'heure du cloud : une opportunité de repenser le centre de contacts

Présenté par Olivier Ondet, Directeur Marketing du domaine Customer Contact Solutions

Pour toute demande de démonstration ou d'interview, vous pouvez contacter Maud Hervieux – maud.hervieux@bm.com - 01 56 03 12 48

A propos d'Orange Business Services

Orange Business Services, entité de France Télécom-Orange dédiée aux services de communication pour les entreprises dans le monde (B2B), est l'un des leaders mondiaux en matière d'intégration de solutions de communication pour les sociétés multinationales. Avec un réseau sans couture le plus étendu au monde pour la voix et les données, Orange Business Services est présent dans 220 pays et territoires, avec une assistance locale dans 166 pays. Offrant une gamme complète de services incluant le cloud computing, l'entreprise mobile, la relation client, le M2M, la sécurité, les communications unifiées, la visioconférence et le haut débit, Orange Business Services fait bénéficier à ses clients de la meilleure expertise en la matière au niveau mondial. 1,69 millions d'utilisateurs de la solution Business Everywhere et des milliers d'entreprises s'appuient sur la plateforme internationale d'Orange Business Services pour communiquer et mener à bien leurs activités. Orange Business Services a remporté cinq fois le titre de meilleur opérateur mondial aux World Communication Awards.

Pour en savoir plus : www.orange-business.com

France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, ayant réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 43,5 milliards d'euros avec ses 170 000 salariés dans le monde au 31 décembre 2012. Orange est la marque unique du Groupe pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. France Telecom (NYSE :FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

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

Hélène Dos Santos, Orange Business Services, helene.dossantos@orange.fr, 01 44 37 65 56

Maud Hervieux, Burson-Marsteller i&e, maud.hervieux@bm.com, 01 56 03 12 48