



orange™

Business Services

Pour une expérience client incomparable

Optez pour un centre de contacts cloud omnicanal

Offrez un parcours Client personnalisé en disposant d'une vue à 360° des interactions, tous canaux confondus.

Donnez à vos agents les outils et les informations en temps réel pour plus de productivité.

Ajoutez des canaux et fonctionnalités sans investissement, selon vos besoins et à votre rythme.

Intégrez l'IA, le routage prédictif, les chatbot/Voicebot et la RPA en ayant toujours une longueur d'avance

La richesse d'Unified Engagement Suite

Unified Engagement Suite repose sur la solution PureCloud de Genesys, plateforme n°1 de relation client du marché. Vous disposez d'une solution tout-en-un de centre de contacts omnicanal et d'outils collaboratifs dans une même interface. Des fonctionnalités de routage avancé, des rapports et des analyses en temps réel vous permettent de gérer vos contacts voix, vidéos, chat, interactions mobiles et sociales.



Analyses et reporting



Outils de collaboration



Digital



Omnicanal



Appels sortants



Système d'intégrations



Auto-administrée



Optimisation de la force de travail



Cloud sécurisé

Un seul fournisseur pour tous vos besoins

Le plus grand réseau au monde, assurant la disponibilité, la fiabilité et la sécurité dans **220** pays
Couverture vocale dans plus de **150** pays pour collecter, acheminer les clients où qu'ils soient.
10 000 connexions simultanées supportées par nos centres de contacts cloud.

Des centres de services partout dans le monde combinés à des services locaux, pour une assistance multilingues 24/7



Ils ont adopté Unified Engagement Suite



Télécom

Cet opérateur pour les Entreprises souhaitait pouvoir donner la possibilité à un Agent de prendre un appel d'une autre file d'attente que la sienne afin de fluidifier le temps d'attente et d'optimiser ses ressources. Par ailleurs, la solution lui a permis d'augmenter sa performance en visualisant ses statistiques en temps réel.



Assurance

Cet assureur recherchait une solution agile tout en conservant ses serveurs et ses datacenters. Cela lui a permis de réduire ses coûts de maintenance tout en modernisant sa plateforme d'appels sortants qui lui permet désormais de relancer les clients en fin de contrat. De plus, avec la solution Altocloud de Genesys, l'entreprise a amélioré le parcours du client : celui-ci bénéficie d'informations contextualisées en fonction des pages Web consultées.



Distribution

Un distributeur d'articles de sport souhaitait se concentrer sur son cœur de métier plutôt que de gérer et maintenir ses équipements. Il souhaitait s'appuyer sur des partenaires renommés pour leur expertise et migrer toutes ses applications en mode SaaS.

Un contact unique pour une relation client de bout en bout

Chez Orange Business Services, nous sommes experts en intégration de centres de contacts et en gestion de services. En combinant la puissance d'un opérateur télécom mondial et d'un fournisseur de services IT de grande envergure, nous vous proposons des solutions adaptées à tous vos besoins : Cloud, Cybersécurité, Internet des objets, communications unifiées, le réseau, infrastructure et les plateformes d'expérience client.