



Orange Business Services, FollowAnalytics et Salesforce lancent “customer engagement” pour permettre aux entreprises de proposer une expérience client enrichie et personnalisée sur mobile

Seules 46% des entreprises ayant une application ont recours aux notifications push. Pourtant, 66% d’entre elles jugent que leur impact est positif sur leur audience¹.

Orange Business Services, FollowAnalytics et Salesforce lancent « customer engagement », une solution sur-mesure de développement d’application mobile, pour les entreprises de toutes tailles, quel que soit leur secteur d’activité. Cette application développée par Orange Business Services est disponible sur iOS et Android et permet de comprendre les usages des clients sur mobile afin de leur proposer des interactions personnalisées en temps réel. Elle est composée d’une solution de Salesforce, leader en gestion de relation client (CRM), et FollowAnalytics, acteur majeur de solutions de Mobile Marketing Automation de nouvelle génération.

Les données issues du parcours client sur l’application mobile sont collectées et analysées, pour permettre une meilleure compréhension du comportement des utilisateurs sur mobile. Il est par exemple possible de proposer une interaction personnalisée et enrichie sous la forme de messages (« notifications push», messages in-app, push web), basée sur l’usage et la localisation des clients pour :

- Promouvoir les temps forts de l’entreprise (périodes de soldes, promotions, ventes privées...)
- Notifier les clients en temps réel, dès qu’une nouvelle information les concernant remonte dans le CRM de Salesforce (seuil de points fidélité atteint, suivi des commandes...)

La personnalisation du parcours client sur l’application mobile permet d’optimiser l’efficacité et la pertinence des échanges entre la marque et le consommateur. Les entreprises peuvent ainsi fidéliser ou reconquérir les clients, et stimuler les ventes.

Orange Business Services accompagne les entreprises depuis la définition du cahier des charges, le développement de l’application et ses évolutions dans le temps, jusqu’à la maintenance technique et fonctionnelle pour faire évoluer l’application dans le temps, l’enrichir de nouvelles fonctionnalités et garantir la maintenance technique et fonctionnelle.

La solution est conçue nativement en conformité avec le General Data Privacy Regulation GDPR (« privacy by design »).

¹ Mobile Marketing Association France - [Etude Notification Push](#) – 2017

« A l'heure du digital et de l'instantanéité, les enjeux autour de l'expérience client sont à la fois un défi et une véritable opportunité pour proposer aux clients l'information dont ils ont besoin au bon moment. Orange Business Services est fier de mettre son expertise au service des entreprises pour les accompagner dans la mise en œuvre d'une stratégie omnicanale qui place ses clients au centre de toutes les préoccupations », affirme Pierre-Louis Biaggi, Directeur de l'entité Digital et Data chez Orange Business Services.

Orange Business Services

Au sein du groupe Orange, Orange Business Services est l'entité entièrement dédiée aux entreprises dans le monde. A la fois opérateur de réseaux et intégrateur de services digitaux, Orange Business Services déploie désormais son expertise dans les domaines de l'IoT, du Cloud, de la Data et de l'IA, du développement applicatif et de la cyber-sécurité. Elle accompagne et protège les entreprises à chaque étape de la mise en valeur de leurs données: collecte, transport, stockage et traitement, analyse et partage. Convaincue que l'innovation est essentielle aux entreprises, Orange Business Services place ses clients au cœur d'un écosystème collaboratif ouvert composé de ses 25 000 collaborateurs, des équipes et des expertises du Groupe Orange, de ses partenaires technologiques et métiers et d'un pool de start-ups finement sélectionnées. Plus de 2 millions de professionnels, entreprises et collectivités en France et 3 000 multinationales font confiance à Orange Business Services.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.orange-business.com ou suivez-nous sur LinkedIn, Twitter et nos blogs.

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde avec un chiffre d'affaires de 41 milliards d'euros en 2018 et près de 264 millions de clients dans le monde au 31 mars 2019. Orange est cotée sur le NYSE Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited

Contact presse :

Orange Business Services : Caroline Cellier ; 01 55 54 50 34 ; caroline.cellier@orange.com