



La start-up Glovo choisit les solutions de voix numériques d'Orange Business Services pour développer l'expérience client à l'échelle mondiale

- **La solution de voix et centre de contact numérique d'Orange permet de réduire de 40 % les coûts liés aux solutions de relation client**

La start-up de services de livraison [Glovo](#), basée à Barcelone, en Espagne, a fait appel à Orange Business Services pour soutenir ses plans d'expansion mondiale avec une large gamme de services de centre de contact et de téléphonie.

Initialement lancé dans quelques villes espagnoles, Glovo s'est rapidement développé après des résultats concluants. Glovo est actuellement présent dans 20 pays en Europe et en Afrique. La start-up s'engage à fournir à chacun un accès facile à tout ce qui se trouve dans sa ville, qu'il s'agisse de plats à emporter, de produits alimentaires ou de médicaments, livrés dans les 30 minutes suivant la commande via son application mobile.

Pour aider la plate-forme de départ de la start-up à s'adapter aux opérations internationales et à une croissance continue, Glovo a choisi les services de voix numériques 100% cloud d'Orange. Glovo peut désormais déployer facilement des services de téléphonie dans le monde entier et garantir la qualité des appels, tout en répondant aux exigences locales de chaque pays.

Connecté à l'échelle mondiale

Orange Business Services gère la collecte des appels internationaux de Glovo pour les commerçants et l'assistance aux clients via [Contact Center Access](#). La plateforme fournit différents types de numéros tels que les numéros gratuits, les numéros de connexion et de routage sans aucune contrainte technique ou réglementaire dans plus de 150 pays et territoires. La facturation est assurée au niveau local et central, ce qui permet à Glovo de mieux gérer ses ressources.

Avec [Business Talk](#) d'Orange, Glovo optimise ses coûts de télécommunications, peut remplacer plusieurs fournisseurs locaux et lancer rapidement des services dans de nouveaux pays. Le portail self-care permet à l'entreprise de passer des commandes, de configurer et de gérer les sites voix et les options associées en temps réel. Le portail offre également une visibilité sur l'utilisation.

De plus, Orange a déployé deux jonctions SIP pour que Glovo puisse gérer plus d'un million d'appels par mois et économiser sur les coûts de trafic et d'accès. Les jonctions SIP offrent également à Glovo une simplicité opérationnelle, notamment la possibilité d'évoluer,

d'intégrer de manière transparente des communications multicanaux et de garantir la résilience.

« Notre partenariat avec Orange Business Services soutient notre stratégie de croissance rapide, il nous permet d'intégrer rapidement de nouveaux pays et de nouvelles villes, simplifier la gestion globale et réduire les coûts. La solution a été livrée en quatre mois, et nous en sommes extrêmement satisfaits. De ce fait, nous réalisons jusqu'à 40 % d'économies sur notre budget voix global », explique Ludovic Magnier, responsable des plates-formes de service client chez Glovo.

« C'est passionnant de travailler avec des start-ups innovantes comme Glovo. Avec la richesse de nos offres de voix numériques complétées par notre présence mondiale, notre agilité et notre expertise, nous aidons l'entreprise à atteindre son objectif de devenir un acteur majeur de la prestation de services à l'échelle internationale », déclare Nemo Verbist, vice-président senior Europe chez Orange Business Services.

A propos d'Orange Business Services

Orange Business Services est une entreprise de services digitaux née du réseau et l'entité d'Orange dédiée aux entreprises dans le monde. Elle connecte, protège et innove pour la croissance durable des entreprises. Grâce à son expertise d'opérateur et intégrateur de services à chacune des étapes de la chaîne de valeur digitale, Orange Business Services réunit tous les savoir-faire pour accompagner les entreprises notamment dans les réseaux SDN, les services multi-cloud, la Data et l'IA, les services de mobilité intelligente et la cybersécurité. Elle accompagne les entreprises à chaque étape de la mise en valeur de leurs données : collecte, transport, stockage et traitement, analyse et partage.

L'innovation étant essentielle pour les entreprises, Orange Business Services place ses clients au cœur d'un écosystème collaboratif ouvert composé de ses 28 500 collaborateurs, des équipes et des expertises du Groupe Orange, de ses partenaires technologiques et métiers et d'un pool de start-up 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 <https://www.orange-business.com> ou suivez-nous sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) et nos [blogs](#).

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 42,3 milliards d'euros en 2019 et 259 millions de clients dans le monde au 31 décembre 2020. En décembre 2019, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Engage 2025 » guidé par l'exemplarité sociale et environnementale. Tout en accélérant sur les territoires et domaines porteurs de croissance, dont les activités B2B, et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe entend être un employeur attractif et responsable.

Orange est coté sur 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 :

Christelle Innavong-Hanot, Orange Business Services, christelle.innavong@orange.com, 06 31 43 37 87