

**Mes  
commerciaux  
efficaces et  
heureux**

**Le poste  
de travail  
digital**

**Un projet  
centré sur  
l'expérience  
utilisateur**

**orange™**

**Business  
Services**



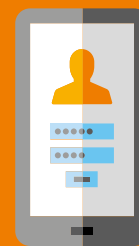


## Passage d'une posture commerciale vendeur à une attitude conseil.

Acteur principal des premiers échanges avec les clients, les commerciaux sont les ambassadeurs de l'entreprise. Leurs attitudes constituent des éléments différenciateurs clés dans la relation client. Dans ce monde connecté, digitaliser l'environnement de travail des commerciaux représente un enjeu majeur. Les clients ont pris l'habitude d'accéder à l'information très facilement et en temps réel. Ces comportements affectent profondément les processus de vente classiques. Dans ce contexte, le commercial doit être en capacité d'apporter des services ultra personnalisés et d'accompagner le client dans ses choix. On assiste à une évolution du métier de commercial qui passe d'une posture de vendeur à celle de conseiller et donc à une évolution de ses besoins.

La révolution digitale modifie également les attentes des collaborateurs. Moderniser leurs outils et leurs modes de travail afin de leur apporter une expérience salariée de qualité est un challenge relevé conjointement par les directions métiers, les DRH et les DSI. Face à ces défis, chez Orange Business Services, nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients afin de leur fournir des solutions d'environnement de travail digital qui améliorent leurs performances au quotidien et en parfaite adéquation avec leurs besoins.

Nous construisons des solutions et appliquons une méthodologie agile, centrée sur l'utilisateur, en nous basant sur notre expérience et nos observations.



## Environnement de travail adapté au nomadisme.

**Démarche projet éprouvée et agile.**

# Le commercial face à la transformation digitale : enjeux et opportunités pour les entreprises

## Objectifs métiers : améliorer la satisfaction des clients et gagner en efficacité

En réponse aux évolutions des comportements des clients liées au développement du numérique, les commerciaux doivent être en mesure d'apporter une expérience client augmentée c'est-à-dire une expérience mêlant proximité, confiance et transparence. Ils doivent fournir toujours plus de valeur à leurs clients : plus d'informations, plus de rapidité dans les processus, plus de services.

**Des commerciaux plus mobiles, plus efficaces et plus réactifs**, ceci est possible grâce à la digitalisation de leur environnement de travail. Mettre en place des applications d'aide à la vente personnalisée et des applications partagées par plusieurs métiers qui fluidifient les échanges internes avec le marketing et le back-office améliore l'efficacité des vendeurs. Les commerciaux doivent avoir accès aux informations liées à leurs clients quel que soit le contexte : en mobilité ou au bureau. Offrir aux commerciaux des expériences cross-canal homogènes et fluides, fondées sur les usages, en tout lieu et à tout moment, sur n'importe quel terminal est déterminant pour assurer une expérience client de qualité.

## Des projets de transformation digitale portés par la direction commerciale

Les directions métiers – commerciale et marketing – sont souvent à l'origine des projets de digitalisation de l'environnement de travail. Au plus près des commerciaux et de leurs attentes, elles ont une vue et une compréhension globale des besoins métiers dans cette ère digitale.

Elles font face à un double enjeu : proposer une expérience client attractive et optimiser l'efficacité de la force de vente de l'entreprise. Pour réaliser ces objectifs, les directions commerciales doivent relever de nombreux défis et ont de réelles attentes en termes d'innovation et d'accompagnement sur les projets de transformation digitale.

## Des projets qui fédèrent au sein de l'entreprise

Un projet de digitalisation de l'environnement de travail des commerciaux est un projet global à l'échelle de l'entreprise qui s'appuie sur plusieurs entités :

- La direction commerciale qui connaît bien les enjeux métiers.
- Les autres directions métiers qui interagissent avec la direction commerciale : marketing, direction des opérations, service après-vente...
- La DSI en charge de concevoir et maintenir une infrastructure informatique cohérente.
- La DRH pour une politique de symétrie des attentions et proposer une expérience digitale à l'ensemble de ses salariés.

Un projet de transformation digitale est fédérateur au niveau des comités exécutifs car la collaboration entre les directions métiers, la DSI et la DRH est nécessaire à l'adoption d'une vision et d'une gouvernance commune.

## Verisure par Securitas Direct dématématrise le processus de vente à domicile

« Nous souhaitons mettre à la disposition de nos Experts Sécurité une application mobile métier sur mesure, pour dématématriser l'acte de vente, tout en gardant la valeur légale de la signature du contrat. »

**Alban Tissier, Responsable Service Projets Transverses, Verisure par Securitas Direct**

### Les résultats :

- Durée de rédaction du contrat divisée par deux
- Réduction de 80 % de la consommation de papier utilisé
- En un clic, les tablettes sont mises à jour avec les nouvelles offres commerciales
- Expérience client et utilisateur fluide et efficace
- Amélioration de l'image



Regarder  
le témoignage  
en ligne

## La tablette, une opportunité pour le commercial

- + d'information
- + de collaboration
- + de mobilité
- + de productivité
- + de services aux clients
- + de RV clients
- + d'image de marque



## Un projet de transformation digitale : les attentes des directeurs commerciaux



Innovation



Simplicité



Agilité



Efficacité

# Un nouvel espace de travail digital : l'expérience des commerciaux d'Orange Business Services

**Orange Business Services a équipé ses forces de vente d'un nouvel espace de travail digital, collaboratif et mobile, comprenant une tablette hybride 2 en 1 et des applications pour répondre aux besoins opérationnels des commerciaux.**

La digitalisation de l'ensemble des salariés et en particulier des forces de vente est une priorité pour le Groupe Orange. Aujourd'hui, plus de 1 500 commerciaux sont déjà équipés. C'est pour eux une nouvelle manière d'envisager la relation client, basée sur de nouvelles attitudes de vente et sur des applications mobiles spécifiques au métier de commercial.

## **Le projet « Tablettes for You »**

### **L'environnement de travail des commerciaux « Entreprises » d'Orange Business Services**

Tablettes for You est le projet d'équipement de la force de vente Entreprises d'Orange France d'un nouvel environnement de travail digital, collaboratif et mobile. Un projet initié par la Direction Commerciale Entreprises.

« Nous avons trois objectifs en lançant ce projet de digitalisation de nos 1 500 vendeurs. Le premier est de renforcer l'image innovante d'Orange et de présenter nos produits intégrés à ce nouvel environnement de travail. Le deuxième est d'améliorer l'expérience client en renforçant l'intimité entre nos vendeurs et leurs clients grâce à une posture côte à côte et le partage de l'information sur un écran commun. Et le troisième objectif est d'améliorer l'expérience salarié en apportant notamment plus de confort en situation de mobilité pour nos vendeurs. Ce nouvel environnement de travail est le fruit de l'étroite coopération entre

mes équipes de la direction commerciale, celles de la direction technique et celles du système d'information. Je suis fier du travail accompli qui est une très belle preuve du savoir-faire d'Orange Business Services. »

**François Guy, Directeur Commercial Entreprises France, Orange.**

Innovations :

- Améliorer l'expérience client
- Améliorer l'expérience salarié
- Démontrer notre capacité d'innovation

### **Efficacité et agilité collective**

« La mise en place d'une gouvernance claire et d'une structure de pilotage performante ont permis de développer la cohésion d'équipe au sein du projet ainsi qu'un état d'esprit tourné vers l'efficacité et l'agilité collective. En seulement neuf semaines, nous avons déployé les 1 500 tablettes hybrides 2 en 1. La formation de nos commerciaux a été cruciale pour maîtriser le fonctionnement de ce nouvel environnement de travail, mais aussi pour acquérir les bons réflexes nécessaires à la posture côte à côte. »

**Hasti Piotte, Directrice du programme transformation digitale « Entreprises », Orange Business Services.**

# 1 500

Acteurs équipés

# 9

Semaines de déploiement

# 50

Sites en France

# 140

Sessions de formation

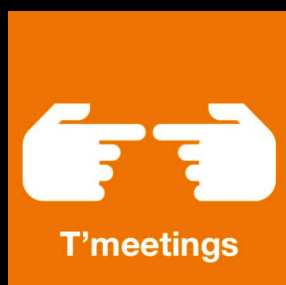
# 93 %

De taux de satisfaction  
du déploiement

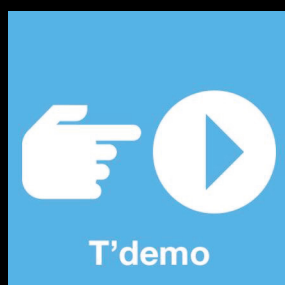
# 97 %

De précision sur le planning  
de déploiement

## Tablettes for You : 4 apps développées par Orange Application for Business



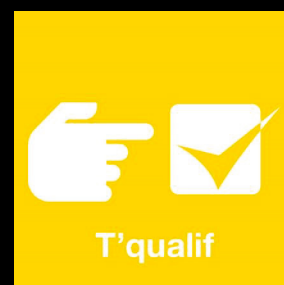
Pour gérer ses  
tournées et les  
rendez-vous clients.



Le catalogue des  
produits avec  
présentations, vidéos,  
démonstrations et  
témoignages clients.



Pour piloter l'activité  
commerciale.



Pour qualifier les  
besoins clients pour  
des projets Digital  
Workspace.

## Un bilan très positif

Le bilan du projet est très positif. La perception de nos clients sur Orange, que nous avons ressentie en clientèle et évaluée via une enquête, s'est nettement améliorée. L'expérience client lors des rendez-vous s'est transformée, plus d'intimité et de fluidité. Par exemple, nos clients apprécient beaucoup que nos experts réalisent des schémas directement sur l'écran tactile de la tablette en utilisant le stylet. Quant à nos vendeurs, ils sont très satisfaits de leur nouvelle expérience salarié. Leur tablette en main, ils se déplacent aisément en réunion, en rendez-vous, dans les transports... et toujours connectés en 4G. Les applications mobiles métier pensées pour le tactile leur ont permis d'être plus efficaces notamment en rédigeant le compte-rendu d'un rendez-vous dans l'application avec une mise à jour automatique du CRM, mais aussi avec le catalogue à jour des solutions dans une application dédiée.

## Un levier business

Nous observons une progression notable des prises de commandes sur les solutions mises en avant sur le nouvel environnement de travail : la visioconférence, le nomadisme et le stockage en mode Cloud.

## Le projet « SALSA » : Sales Agility Leadership Social Attitude

### L'environnement de travail des commerciaux « Grands comptes » d'Orange Business Services

Le projet SALSA est une nouvelle manière d'envisager la relation client au travers d'un nouveau poste de travail digital pensé par et pour les commerciaux :

- Des applications métier réunies sur un poste de travail hybride (Surface Pro de Microsoft)
- Des postures de vente associées : échanges et partage avec le client (plus grande intimité avec le client).

« Nous souhaitons des commerciaux qui soient 50 % en mobilité. Nous souhaitons des commerciaux qui soient plus en mode proactif et en mode "consultative selling" c'est-à-dire beaucoup plus en écoute vis-à-vis de nos clients. Nous voulons à travers ce projet impulser des nouvelles attitudes, des nouveaux comportements chez nos commerciaux et bien évidemment avec nos clients. Nous avons saisi l'opportunité du digital pour lancer notre approche en mettant l'expérience utilisateur au centre de ce projet. En six mois, on a pu délivrer un projet ambitieux. »

**Diana Einterz, Directrice Commerciale de l'entité « Grands Comptes », Orange Business Services.**

« Nous avons travaillé avec Orange Consulting pour enclencher des workshops avec les commerciaux eux-mêmes et nous avons projeté de nouvelles façons d'imaginer notre relation client. Une fois que nous avons défini la feuille de route fonctionnelle, nous avons réalisé nos cinq applications avec Orange Applications for Business. Puis nous avons enclenché une phase d'analyse et de tests qui a fait l'objet d'un bilan extrêmement positif : nos commerciaux utilisaient les applications et jouaient le jeu de nos nouvelles postures commerciales. Et nos clients étaient positivement interpellés. »

**Gilles Sabatier, Directeur du programme transformation digitale entité « Grands Comptes », Orange Business Services.**





## Le rendez-vous client : les attentes des commerciaux

### Préparation

#### Maîtriser :

- La stratégie commerciale
- Les offres et leurs évolutions
- Le contexte et les enjeux du client

### Pendant

- Établir un bon relationnel
- Être en posture Consultant
- Qualifier les attentes

### Action

- Mobiliser les experts
- Co-construire avec mes collègues

## Le projet SALSA : Sales Agility Leadership Social Attitude

5 apps pour 5 nouvelles attitudes commerciales innovantes

- 1 **Être dans l'actu du client**  
Un suivi de l'actualité et de la concurrence du client
- 2 **Être côte à côte**  
Partager et échanger avec le client
- 3 **Maîtriser les offres et leurs évolutions**  
Le catalogue des produits disponible
- 4 **Faire appel à un expert à distance**  
La connexion avec une multitude d'experts en visio
- 5 **Co-construire avec les collègues et les clients**  
Des communautés de partage (Réseau Social d'Entreprise)

# Environnement de travail digital : nos convictions, nos bonnes pratiques

## Les dangers liés à une approche centrée « techno push »

Sans une vision stratégique centrée sur l'utilisateur, les projets de transformation de l'environnement de travail sont décevants. Faute d'une valeur ajoutée immédiatement perceptible, les utilisateurs sont réticents à utiliser les nouveaux outils mis à leur disposition. L'environnement de travail des collaborateurs doit être pensé comme un tout cohérent pour pouvoir répondre efficacement aux différents contextes d'utilisation. Nous menons à bien nos projets de transformation digitale grâce à une démarche UX (User Experience) de bout en bout. Orange Business Services travaille en étroite collaboration avec ses clients et les place au cœur des problématiques afin de les accompagner sur chaque étape du projet depuis la conception jusqu'au déploiement final. Notre approche est globale et dirigée par les besoins et les usages.

## Une démarche centrée sur l'humain

Nous avons testé une méthodologie précise pour nos projets internes : nous récoltons les retours d'expérience puis nous adaptons notre approche afin de proposer un service de qualité à nos clients.

« Au-delà du résultat c'est le processus qui compte. »

## Les ingrédients indispensables à un espace de travail mobile et digital

- Des applications métier adaptées aux besoins des équipes commerciales, fluides et ergonomiques pour une prise en main rapide voire intuitive.
- Des outils de communication et de collaboration.
- Une forte interconnexion avec le système d'information et le CRM de l'entreprise.
- Des terminaux adaptés au métier.
- Des solutions pour déployer, maîtriser et sécuriser les terminaux (mobiles / tablettes).
- Un réseau fixe et mobile performant.

## Une urbanisation cohérente des solutions au service des usages

Réussir la transformation digitale des commerciaux nécessite la mise en place d'un écosystème applicatif unifié. Les utilisateurs accèdent alors à un même portail quels que soient leur situation et leurs besoins. Ce portail comprend toutes leurs applications métier et prend en compte le contexte d'utilisation pour en faciliter l'accès. L'expérience utilisateur est alors simplifiée et améliorée. A contrario, multiplier les moyens d'accès aux différentes applications en fonction des usages rend leur utilisation peu pratique.

Nous définissons avec vous une trajectoire partagée par tous les acteurs pour une urbanisation cohérente de vos solutions au service d'une expérience utilisateur améliorée intégrée à votre SI.

Une fois la solution délivrée, nous vous accompagnons auprès des utilisateurs dans la prise en main des nouveaux outils et pendant les phases d'exploitation. Nous mettons aussi à votre disposition des applications permettant de :

- Gérer le service client,
- Suivre les performances liées aux nouveaux outils,
- Évaluer la satisfaction client.

« Nos projets internes sont la preuve par l'exemple de la capacité qu'a Orange Business Services à piloter les transformations digitales des entreprises. Je retiens trois idées de cette expérience : il est extrêmement important de placer l'utilisateur au cœur du projet tant par l'attention portée sur l'ergonomie que sur l'accompagnement au changement. Il faut être agile, il faut aller vite, surprendre en permanence l'écosystème du projet pour délivrer. Il faut travailler dans une logique d'équipe pluridisciplinaire car il s'agit d'opérer efficacement en mode industriel. Ce sont des points clés apportés par Orange Business Services. »

**Gilles Sabatier, Directeur du programme transformation digitale « Grands Comptes », Orange Business Services.**

## La démarche Orange Business Services

### 1. Centrée sur l'utilisateur

Nous analysons précisément avec nos clients les usages à digitaliser afin d'obtenir une solution réaliste et adaptée aux besoins, à la structure et à la taille de l'entreprise. L'expérience client est le moteur de notre philosophie, nous pensons parcours et design au profit d'une solution simple qui facilite la vie des collaborateurs au quotidien. Nous prenons en compte à la fois la voix de l'utilisateur, la voix du marché et la voix interne de l'entreprise pour concevoir une solution optimale.

### 2. UX (User Experience)

Nous utilisons une méthodologie UX centrée autour de l'utilisateur permettant de collecter ses besoins et d'adapter la feuille de route du projet. Dès les premières phases du projet, nous produisons en collaboration avec l'équipe projet :

- Des livrables « visuels » qui illustrent les besoins prioritaires récoltés auprès des collaborateurs lors de plusieurs Workshops
- Et des livrables très opérationnels pour permettre aux décideurs de structurer leur réflexion.

Une fois la feuille de route établie, nous vous accompagnons dans les phases de design et de production.

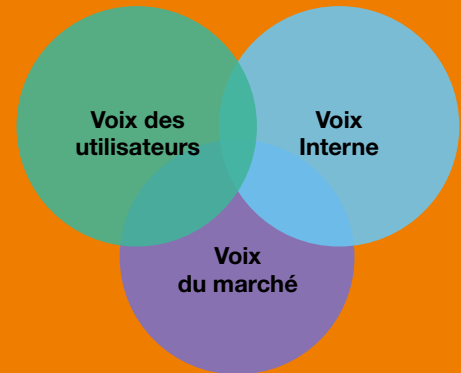
### 3. Suit une méthodologie Agile

En partant des besoins définis, nous développons des solutions suivant la méthodologie Agile. Nous nous concentrons sur ce qui est essentiel pour l'entreprise et réalisable dans les meilleurs délais. Nous procédons étape par étape via un cycle itératif – comprenant des phases de développement, d'intégration et de test in-situ – permettant de coller au plus près des attentes. Nous livrons ainsi un MVP (Minimum Viable Product) pour un budget maîtrisé.

### 4. Collaborative

En engageant le client en amont lors des phases d'idéations, nous facilitons la conduite du changement. Nous utilisons des méthodes disruptives comme les « innovation games » qui maximisent les chances d'adhésion, d'appropriation et d'utilisation effective du nouvel environnement de travail chez l'utilisateur final.

## Centrée sur l'utilisateur



## UX (User Experience)

### Plaisir

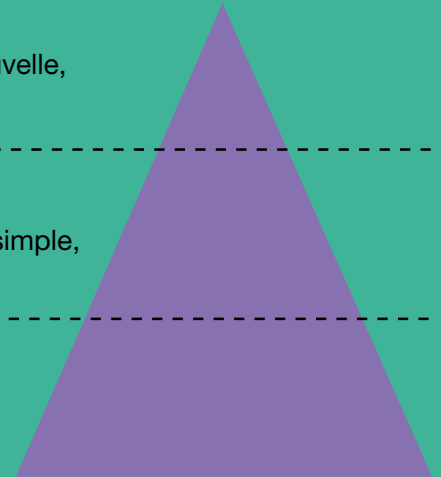
Expérience nouvelle, émotion, envie.

### Utilisable

Ergonomique, simple, facile.

### Utile

Fonctionnalité, donnée, accès.

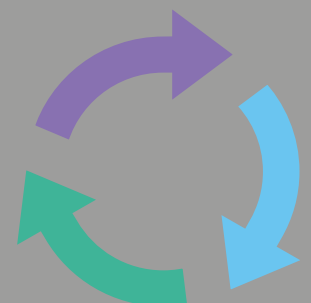


## Suit une méthodologie Agile

Développement  
et test

Intégration  
et déploiement  
du pilote

Mesure et  
évaluation in-situ



**Orange Business Services est votre partenaire de confiance pour orchestrer et opérer la transformation digitale de l'environnement de travail de vos commerciaux. En tant qu'intégrateur et opérateur, nous créons des solutions métier complètes et des services de bout en bout pour vous accompagner sur des projets dans leur globalité. Nous avons mené des projets de transformation digitale de grande envergure en interne ainsi que pour nos clients. Notre offre est modulable et nous vous proposons uniquement les fonctionnalités qui vous sont nécessaires à travers des projets 100 % Orange ou en collaborant avec d'autres fournisseurs.**

**Pour en savoir plus sur l'environnement de travail digital, rejoignez-nous sur [orange-business.com/fr/digital-workspace](https://orange-business.com/fr/digital-workspace)**



**Business  
Services**