



Le géant du biscuit Mondelez International digitalise ses opérations mondiales avec un nouveau Workplace motorisé par Orange Business Services

- Transformation de ses infrastructures en plateforme numérique, permettant la communication et la collaboration à échelle mondiale
- Déploiement de services d'analytique et d'IA pour améliorer l'expérience client et personnaliser le parcours employés afin de répondre à leurs nouveaux besoins

Mondelez International a décidé de confier à Orange Business Services la transformation de son poste de travail en un socle intégré de communication unifiée basé sur la technologie Microsoft Teams. *Cadbury, Chips Ahoy!, Oreo* et *Ritz* ne sont que quelques exemples des marques internationales de Mondelez dont les opérations seront désormais réunies sur une plateforme unique et mondiale.

Orange Business Services sera en charge de la plateforme Microsoft Teams dont l'objectif est d'améliorer la communication et la collaboration entre les employés travaillant depuis les bureaux, usines et entrepôts et les agents des centres de contact de Mondelez International, soit 80 000 personnes réparties dans plus de 80 pays. Cette transformation comprend également le décommissionnement total de tous ses PBX (standard téléphonique privé) existants. Orange Business Services se chargera de la gestion de bout en bout de la plateforme de communication mondiale de Mondelez International, et aura notamment en charge la couverture Voix sur des marchés tels que la Chine, l'Inde, le Moyen-Orient et la Russie. La flexibilité du Cloud intégré permettra à Mondelez International de faire évoluer sa plateforme pour développer son activité et s'implanter sur de nouveaux marchés où l'expérience client de haute qualité est l'un des principaux facteurs de fidélisation et de satisfaction.

Parmi les avantages attendus une fois la mise en œuvre finalisée fin 2022, sont l'optimisation des coûts, un écosystème intégré de nombreux fournisseurs technologiques sur un socle unique s'appuyant sur une orchestration multi-cloud pour une meilleure gestion de la voix, ainsi qu'une plateforme implémentant les dernières innovations digitales.

« Les employés de Mondelez International, seront entièrement connectés via un nouvel espace de travail virtuel aux quatre coins du monde, qu'ils travaillent depuis les sites de l'entreprise ou à distance », a déclaré Jyotin Shah, Directeur Senior Monde des services Workplace chez Mondelez International. « Nous serons en mesure de partager facilement des ressources numériques, de communiquer entre nous, d'encourager la créativité et la collaboration entre toutes nos marques, d'*Oreo* à *Chips Ahoy!* Même si le secteur est confronté à des défis mondiaux liés à la chaîne d'approvisionnement, Mondelez International aura toujours une longueur d'avance. »

De la co-innovation à tous les niveaux

Orange Business Services ne propose pas seulement une solution Microsoft Teams, elle intègre également d'autres partenaires technologiques afin de fournir des solutions audio et vidéo fiables, synonymes de fonctionnalités enrichies. La nouvelle plateforme de centre de contact de Mondelēz International, exploitera le réseau mondial d'Orange et utilisera des services avancés d'analytique, d'automatisation et d'IA. Cela permettra de moderniser le fonctionnement de divers départements métiers, tels que les ressources humaines, le service paie et le service client, afin d'améliorer le parcours client et de fournir des insights plus détaillés.

Cette même combinaison de technologies permet à Mondelēz International d'avoir une vue d'ensemble de ses opérations pour en améliorer le suivi et la gestion. Grâce à des fonctionnalités avancées d'analytique et de suivi de l'activité, Orange sera à même d'identifier les points d'interruption possibles et déployer une maintenance proactive, avant même que les problèmes ne surviennent. En outre, un portail d'auto-administration offrira une visibilité et transparence sur la qualité des services rendus.

« À tous les niveaux, Mondelēz International connaît une transformation digitale majeure, ses processus, de ses systèmes ainsi que de ses équipes pour créer une entreprise moderne et internationale », a déclaré Rob Willcock, vice-président senior de la zone Amériques chez Orange Business Services. « Seul Orange Business Services dispose de l'envergure mondiale, de l'expertise Microsoft Teams et des services de bout en bout pour atteindre cet objectif. En parallèle, Mondelēz International joue un rôle clé à nos côtés, en co-innovant sur un grand nombre de nouveaux services qui seront déployés. Nous contribuons à la transformation de Mondelēz International, avec pour objectif de remodeler l'industrie du snack. »

À propos de Mondelēz International

Mondelēz International, Inc. (Nasdaq : MDLZ) est présent dans plus de 150 pays à travers le monde. Avec un chiffre d'affaires net d'environ 27 milliards de dollars en 2020, MDLZ est leader dans l'avenir des en-cas avec des marques mondiales et locales emblématiques telles que les biscuits Oreo, belVita et LU, les chocolats Cadbury Dairy Milk, Milka et Toblerone, les bonbons Sour Patch Kids et les chewing-gums Trident. Mondelēz International est fier de figurer aux indices Standard and Poor's 500, Nasdaq 100 et Dow Jones Sustainability Index. Rendez-vous sur www.mondelezinternational.com ou suivez le groupe sur Twitter à l'adresse [www.twitter.com/MDLZ](https://twitter.com/MDLZ).

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 42,5 milliards d'euros en 2021. En décembre 2019, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Engage 2025 » qui, guidé par l'exemplarité sociale et environnementale, a pour but de réinventer son métier d'opérateur. Tout en accélérant sur les territoires et domaines porteurs de croissance et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe entend être un employeur attractif et responsable, adapté aux métiers émergents.

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.

Contacts presse :

Orange Business Services ; Mike Smith ; mike.smith@orange.com ; 06 08 80 13 61