



# Business Services

## Transformer son centre de contacts en un atout commercial

Unified Engagement Suite - Genesys



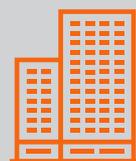
Un leader de l'assurance refond son centre de contacts pour soutenir sa stratégie clients

Suite à une fusion, la société a souhaité unifier et migrer ses centres de contact vers le Cloud.

**...et profiter de cette occasion pour améliorer la segmentation et le ciblage de ses clients pour mieux les connaître.**

**...cela a permis de convertir les contacts avec une plus grande efficacité.**

L'offre d'Orange Unified Engagement Suite-Genesys, couplée à la solution Altocloud de Genesys, a permis au client de décrocher le trio gagnant pour augmenter ses revenus, moderniser son service client et rendre son centre de contacts plus agile.



Siège social France



5 700 employés  
426 000 clients



N°1 de l'assurance collective sur le marché français

# Enjeux et défis

Issue d'une fusion significative au 1er janvier 2019, cette entreprise d'assurance française couvre les domaines de l'assurance maladie et de la retraite pour les particuliers et les moyennes entreprises.

Opérant en France et pour les français expatriés, l'assureur contrôle 1/6<sup>ème</sup> du marché français de l'assurance vie.

Ayant à l'esprit qu'un centre d'appel constitue le fil conducteur du centre de contact et offre un potentiel fort pour initier un cycle de vente, cet acteur a décidé de transformer son centre d'appels en un dispositif commercial. Les agents, formés aux techniques de vente et aux méthodes de renouvellement des contrats, peuvent réaliser des ventes croisées et additionnelles.

## La solution Orange Business Services

- **Unified Engagement Suite qui repose sur la solution Genesys**
- **Déployée et gérée par Orange**
- **332 agents répartis sur 3 sites en France**
- **Gérée de bout en bout:**
  - ✓ migration vers le cloud
  - ✓ intégration CRM personnalisée
  - ✓ évolution des applications de l'entreprise
- **Offre complétée par la solution Altocloud d'analyse prédictive pour visualiser en temps réel le comportement des internautes sur le site Internet de l'entreprise**

## Bénéfices

Outre la modernisation de son centre de contact, Orange a fourni la solution Altocloud de Genesys, une plateforme d'analyse du parcours client qui permet de visualiser en temps réel le comportement en ligne de l'internaute. Un changement de taille pour toute entreprise !

- Les internautes, impliqués en amont de leur visite sur le site Internet, convertissent leur consultations en achats en ligne.
- Les appels sortants, mieux ciblés, ont augmenté le chiffre d'affaires.
- La gestion d'un seul centre de contact entièrement réinventé plutôt que plusieurs gérés séparément accroît la flexibilité, l'agilité et réduit les coûts.
- L'amélioration des capacités d'innovation permet de mieux rivaliser face la concurrence.

**Pour plus d'informations, veuillez contacter votre commercial, ou consulter la page Unified Engagement Suite Genesys**



Copyright® Orange Business Services 2020. Tous droits réservés. Orange Business Services est un nom commercial du Groupe Orange et est une marque commerciale d'Orange Services. Les informations sur le produit, y compris les spécifications, peuvent être modifiées sans préavis.