

Paris La Défense, le 2 Février 2009

ORANGE BUSINESS SERVICES CONTROLE LA QUALITE DE SES OFFRES DE RELATION CLIENT GRACE A LA SOLUTION WITBE

Acteur majeur de la Relation Client Multimedia, Orange Business Services propose aux entreprises des solutions permettant de gérer de bout en bout leur relation client multicanal dans le monde entier : de la demande de mise en relation de l'utilisateur (téléphone, e-mail, chat, call-back) au traitement par les centres de contacts clients.

Composantes essentielles de la gestion de la relation client, les serveurs vocaux interactifs (SVI) et centres d'appels sont aujourd'hui au cœur des enjeux des entreprises :

- Tous les clients, où qu'ils soient, peuvent-ils joindre le serveur vocal à toute heure pour s'informer et gérer leurs services ?
- La navigation dans le SVI est-elle fluide ? Les réponses obtenues sont-elles conformes aux attentes ?
- Quel est le vrai temps d'attente pour joindre un téléconseiller et est-il conforme au temps annoncé ?
- Disposer d'éléments factuels permettant de mesurer que la qualité du parcours client soit en accord avec la charte fixée par l'entreprise.

Pour répondre aux besoins de visibilité de ses clients sur la qualité délivrée aux utilisateurs, Orange Business Services renforce son offre de services en intégrant à son offre Contact Center Services, la solution Witbe de monitoring de bout en bout des Serveurs Vocaux Interactifs et Centres d'Appels.

Basée sur des robots reproduisant à fréquence régulière le comportement utilisateur – appel du service, navigation dans le SVI, demande de mise en relation avec le téléconseiller – la solution Witbe permet aux clients d'Orange Business Services de disposer de tableaux de bord - « Qualité d'Expérience de bout en bout » présentant des indicateurs de disponibilité, de temps de navigation et le cas échéant de temps de décroché du téléconseiller.

La solution d'Orange permet ainsi aux entreprises d'obtenir des mesures de qualité du service en se positionnant du point de vue de l'utilisateur qui émet un appel de son téléphone, son GSM ou son téléphone IP.

Jean-Marc Saladian, Directeur Marketing Unité d'Affaires Gestion de la Relation Client chez Orange Business Services : « Après avoir éprouvé les solutions Witbe pour nos propres besoins de gestion des services, nous sommes heureux de pouvoir en faire profiter nos clients. Grâce à cette nouvelle brique de services, nous allons pouvoir renforcer encore notre capacité d'accompagnement de nos clients et accroître ainsi la valeur ajoutée de nos solutions. »

Marie-Véronique Planche, Directeur Général de Witbe : « Nous sommes fiers de ce partenariat et de la reconnaissance par Orange Business Services de notre savoir-faire en matière de monitoring de la qualité d'expérience des interfaces de la relation client. »

A propos de Witbe

Téléphoner, regarder la TV, gérer ses comptes bancaires ou utiliser une application métier en entreprise sont autant de services dont les usages et le fonctionnement ont été révolutionnés par les technologies issues de l'Internet. Dès lors, il est devenu impossible de contrôler la qualité de service délivrée aux utilisateurs sans adopter leur point de vue.

Depuis 2000, Witbe développe une approche véritablement innovante de la supervision de bout en bout: le monitoring de la Qualité d'Expérience (QoE).

Pour répondre aux enjeux du marché, Witbe a décliné ce concept sur deux axes majeurs : la supervision des systèmes d'informations des entreprises d'une part et des services Multi-Play résidentiels d'autre part.

Editeur logiciel de nouvelle génération, Witbe propose des modes d'accès et d'usage inédits de sa technologie, soit en mode dédié soit en mode ASP au travers de sa plateforme de monitoring installée dans 30 pays et opérée 24/24.

www.witbe.net

Pour plus d'informations sur les solutions de monitoring de la Relation Client Multicanal :

<http://www.witbe.net/qoe/index.php/Solutions/Gestion-de-la-satisfaction-client-multicanal.html>

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. France Télécom sert plus de 177 millions de clients sur les cinq continents au 30 septembre 2008, dont les deux tiers sous la marque Orange. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 52,9 milliards d'euros en 2007 et de 39,9 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de l'année 2008. Au 30 septembre 2008, le Groupe comptait 117,6 millions de clients du mobile et 12,4 millions de clients ADSL.

Lancé en juin 2005, le programme NEXT (Nouvelle Expérience des Télécommunications) permet au Groupe de poursuivre sa transformation d'opérateur intégré afin de faire de France Télécom l'opérateur de référence des nouveaux services de télécommunications en Europe. En 2006, Orange est ainsi devenue la marque unique du Groupe pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Dans le même temps, Orange Business Services est devenue la marque des services offerts aux entreprises dans le monde. France Télécom est le troisième opérateur mobile et le premier fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et parmi les leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

La marque Orange et autres noms de services et de produits Orange cités dans ce communiqué sont des marques appartenant à Orange

Contact presse

Sylvie Henry Martin - tél : +33147677777 - presse@witbe.net -