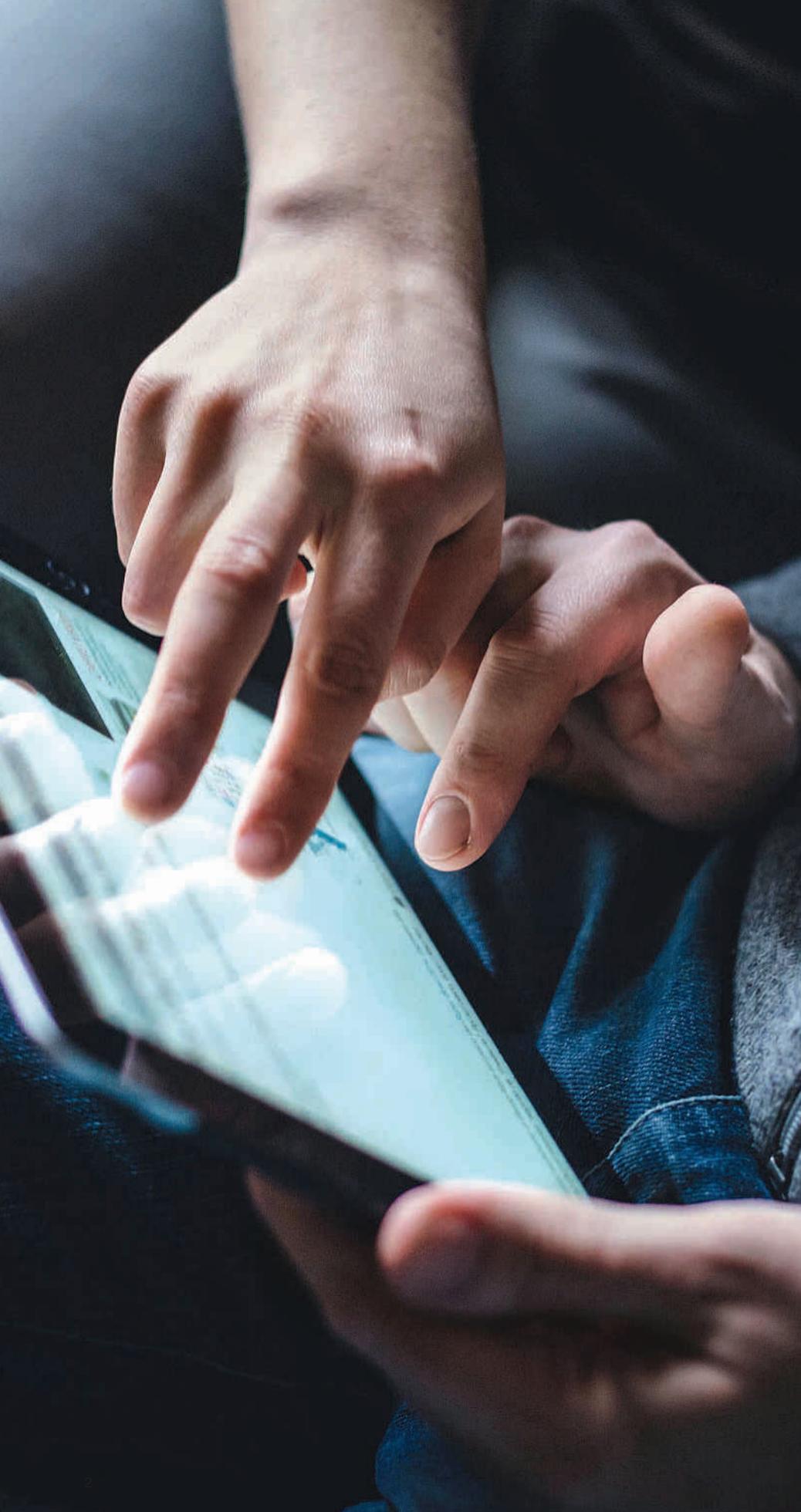




# L'humain au cœur de l'expérience digitale



**Business  
Services**



**« Nous devons être le changement  
que nous voulons voir dans le monde. »**

Gandhi

La technologie est devenue partie intégrante de nos vies. Elle continue de révolutionner le monde des entreprises et leur relation avec leurs clients. Néanmoins, la technologie seule n'apportera pas plus de valeur pour votre entreprise. Ce sont les usages qu'en font les hommes et les femmes qui comptent. Quand les entreprises mettent les hommes et les femmes au centre, elles peuvent les amener **encore plus loin, grâce au digital**.

Chez Orange, nous avons à cœur de rendre la technologie humaine; la mettre au service des Hommes pour qu'elle devienne Progrès. Nous avons à cœur de **maîtriser la technologie digitale pour vous**, pour qu'elle vous aide à proposer une meilleure expérience à vos clients et à vos employés.



Nos équipes adaptent la technologie à vos besoins propres car c'est ainsi qu'elle exprimera tout son potentiel à vos utilisateurs. Vos collaborateurs bénéficient alors d'une amélioration de leurs échanges, votre entreprise bénéficie alors d'une **compréhension plus fine des besoins** de vos clients, et réalise de meilleurs résultats.

Nous nous engageons à vos côtés pour entreprendre ensemble **votre voyage digital**. Pour cela nous vous écoutons, nous apprenons à vous connaître, et nous vous aidons à aller là où vous avez besoin d'aller.

Nous vous offrons la **tranquillité d'esprit**. Quel que soit votre secteur d'activité, nous travaillons avec les meilleurs partenaires pour que vous disposiez de briques technologiques parfaitement intégrées et **fiables de bout en bout**. Grâce à nos experts et à nos solutions hautement sécurisées, vos données essentielles sont en sécurité où qu'elles soient. Afin de protéger vos actifs et votre réputation.

Partout où vous êtes, nos équipes sont engagées à vos côtés avec passion, chaque jour, du conseil à l'accompagnement de vos opérations. Localement, elles connaissent les langues, la culture et les réglementations pour vous garantir une activité agile, sans interruption et performante.

Chez Orange Business Services, nous savons que seuls les femmes et les hommes peuvent vous connecter à ce qui est essentiel pour vous.

**Thierry Bonhomme**  
Directeur Exécutif Orange Business Services

# L'Homme au cœur de l'expérience digitale

Le digital, une révolution des usages



## Patient

- Parcours digitalisés
- E-santé
- Objets connectés

## Citoyen

- Services administratifs en ligne
- Habitat intelligent
- Transports connectés

## Consommateur

- Parcours on et off-line
- Smartstores
- RFID<sup>(1)</sup>

## Fan

- Stades connectés
- Contenus multidevices
- Réseaux sociaux

## Collaborateur

- Espace de travail mobile et collaboratif
- Applications mobiles
- Réseau social d'entreprise

(1) RFID : Radio Frequency Identification, méthode d'enregistrement et de remontée de données à distance

## Transformation digitale, par où commencer ?

Par **George Westerman**, chercheur au sein de la MIT Sloan Initiative on the Digital Economy  
[@gwesterman](#)

« L'incroyable évolution des technologies a amplifié les attentes des consommateurs et des employés. Ces derniers se demandent pourquoi trouver la bonne information ou le bon expert dans leur entreprise n'est pas aussi facile que sur Google ou Facebook. Les consommateurs voient l'Apple Store ou Amazon.com et se demandent pourquoi tous les commerçants ne les traitent pas de la même façon. Ces entreprises, parmi d'autres, investissent toutes les industries, de la musique à la banque jusqu'à l'industrie B2B, remettant en cause leur façon de conduire leur business. Et c'est depuis le sommet de l'entreprise que la transformation digitale doit être pilotée avec force. Pour réussir, il faut définir une vision convaincante, engager ses employés dans ce projet puis le piloter dans la bonne direction. Dans les transformations digitales réussies, les dirigeants mettent l'ambition et les capacités numériques en place, enclenchent les évolutions et, à partir de là, trouvent des voies – souvent suggérées par les employés ou les clients – pour étendre la transformation plus loin encore. »



# Un consommateur connecté

Plus connecté, le client final souhaite bénéficier d'une expérience plus fluide, plus personnalisée, à chaque étape de son parcours de consommation, quels qu'en soient les lieux et les moments. En réponse à ces attentes, les entreprises se réinventent. Exemples.



## Flaik Des skieurs plus performants grâce à leurs chaussures

John dirige une école de ski dans le Colorado. Ses élèves, professionnels ou amateurs, veulent pouvoir suivre leurs performances pour les améliorer immédiatement où qu'ils se trouvent. Parce que c'est important pour ses clients et donc pour son business, John a fait appel à Flaik. Cette société américaine basée dans la région, conçoit des offres innovantes de

tracking outdoor. La solution retenue par John ? Un système de remontées d'informations permises par une connexion sans fil M2M, proposée par Orange, et des cartes SIM placées au-dessus des chaussures des sportifs. Les élèves et instructeurs peuvent désormais revivre en temps réel leur descente, en analysant facilement trajectoires, vitesses... Fort de son succès, John, quant à lui, a recontacté Flaik pour équiper ses nouvelles écoles de ski. Bien au-delà du Colorado!

[@flaik](#)



## Dacom L'agriculture en terre numérique

Franck est exploitant dans le sud de la France. À ses tâches agricoles et administratives quotidiennes, s'ajoutent les préoccupations météorologiques et de qualité des sols. Pour pouvoir bénéficier de données fiables en la matière et lui permettre d'optimiser le rendement de son exploitation, Franck a fait le choix de Dacom. Cette société néerlandaise propose, avec Orange, une solution innovante basée sur des capteurs connectés. Température, vitesse du vent, pluviométrie ou encore humidité des sols n'ont désormais plus de secrets pour Franck ! Dacom croise en effet les données relevées sur toutes les exploitations qu'elle équipe à travers 30 pays pour fournir des réponses fiabilisées et personnalisées aux questions des exploitants, dont Franck. De quoi avoir le moral au beau fixe!

[@Dacom\\_bv](#)

## Weinmann Une e-solution pour dormir sur ses deux oreilles

Michel souffre d'un syndrome d'apnée du sommeil depuis une dizaine d'années. Son médecin lui avait prescrit, il y a cinq ans, un équipement permettant de réguler sa respiration. Mais parfois, il oubliait de le brancher. À son grand désarroi, une nouvelle législation française allait le priver de son appareil pour cause d'utilisation discontinuée... Après discussions avec son médecin, celui-ci a trouvé la solution qui lui fallait : un dispositif

innovant proposé par Weinmann, une société allemande spécialisée dans les appareils médicaux pour les soins à domicile.

Complet et simple à utiliser, le système fourni par Weinmann s'appuie sur un modem installé chez Michel et sur des données accessibles dans le Cloud d'Orange.

Il fonctionne même éteint, validant l'éligibilité du patient aux aides gouvernementales. Pour Weinmann, c'est la garantie d'une satisfaction des clients, à moindre coût. Et pour Michel, l'assurance d'une bonne nuit!

YouTube <https://www.youtube.com/user/WeinmannMedTec>



## Pour accompagner l'évolution des consommateurs et proposer aux entreprises des solutions innovantes, les équipes Conseil et Recherche et Innovation travaillent bien en amont. Éclairages.

### « Un potentiel humain et technologique au service des entreprises. »

« Nous voulons développer des solutions qui permettent aux entreprises de prendre une longueur d'avance. Nous nous appuyons pour cela sur nos équipes de recherche et d'innovation. Près de 8000 chercheurs, ingénieurs, designers, développeurs, data scientists, sociologues, graphistes, marketeurs, experts en cybersécurité travaillent pour faire émerger les solutions de demain, dans tous les domaines de la transformation digitale. Innover, c'est aussi travailler au sein d'un écosystème ouvert. C'est grâce à cette collaboration avec l'ensemble des acteurs du numérique, monde

académique, équipementiers, grands industriels, constructeurs d'objets connectés, start-up, qu'Orange accélère la mise sur le marché de nouvelles innovations auxquelles ses clients sont eux aussi associés. C'est tout ce potentiel humain et technologique que nous voulons mettre au service des entreprises, pour les aider à faire levier sur l'innovation en réponse aux nouvelles attentes de leurs clients. »

**Mari-Noëlle Jégo-Laveissière,**  
Directrice Executive Innovation,  
Marketing et Technologies



### « Une démarche conseil basée sur l'expérience clients »

« Mon équipe de consultants accompagne les entreprises à repenser leur transformation numérique en utilisant leur cœur de métier comme point de départ et non l'IT. Avec nos clients, nous intégrons dans leur projet non seulement les aspects technologiques mais aussi les éléments constitutifs d'une entreprise tels que l'homme, l'organisation et l'expérience client. Nous renversons avec eux la mise en perspective. Ensemble, nous analysons les ressorts de leur business, leur environnement, leurs attentes en termes de résultats pour prioriser les projets les plus pertinents et les acteurs à impliquer. Notre méthodologie ?

Nous organisons des ateliers, recueillons leurs attentes, les emmenons dans nos Labs pour découvrir les tendances de leur marché. Nous leur présentons des concepts innovants qui peuvent changer leur business et des exemples clients dans leur industrie. Cela leur permet de visualiser les étapes nécessaires au succès de transformations digitales. Cette démarche, par une démonstration de faisabilité ou preuve de concept<sup>(1)</sup>, est clé pour nos clients. Orange se démarque ainsi clairement sur le marché du consulting global. »

**Philipp Ringgenberg,**  
Responsable Digital Business  
Consulting Europe

(1) POC en anglais, pour « proof of concept ».



# Des collaborateurs performants

Pour plus de performance et de réactivité, le collaborateur doit pouvoir accéder à toutes les données professionnelles dont il a besoin, seul ou en équipe, au bureau ou en mobilité. Le digital redessine son espace de travail. Exemples.



## Saretec Des experts temps réel

Claire est expert construction chez Saretec, cabinet français leader en expertise technique pour le compte des assureurs. Avant, elle enchaînait rendez-vous terrain et retours au bureau pour rédiger ses rapports. Cela prenait beaucoup de temps et d'énergie. Pour optimiser le travail de Claire et de ses collègues, Saretec a mis en place, avec l'aide d'Orange, un projet de transformation digitale passant par une flotte de 1 000 tablettes et smartphones, des applications métiers

dédiées et des process adaptés. De quoi favoriser leur mobilité et leur réactivité. Claire peut désormais, dès la prise de rendez-vous chez son client assureur avec l'assuré, communiquer à l'assureur des photos des sinistres, traiter ses dossiers en échangeant avec le siège et transmettre ses rapports sans avoir à repasser au bureau. Pour Claire, c'est un gain de temps précieux et la satisfaction de répondre en temps réel à ses interlocuteurs. Pour Saretec, c'est la garantie d'une relation clients privilégiée et d'une motivation et d'une agilité accrues de ses équipes.

[@GroupeSaretec](#)



## Amcor Une collaboration sans frontières ni distances

Renato dirige un site de production au Brésil. Zoé est responsable marketing en Suisse. Tom est designer industriel au Canada. Leur point commun : ils travaillent tous les jours ensemble sur un projet d'emballage révolutionnaire, à des milliers de kilomètres les uns des autres. Chacun, avec sa sensibilité culturelle et ses problématiques métier. Ils sont tous les trois des collaborateurs d'Amcor, leader mondial des emballages plastiques souples et rigides, présent dans 43 pays sur plus de 180 sites. La valeur

clé du groupe ? La performance opérationnelle au service des clients. Pour atteindre cet objectif et faciliter le travail de ses salariés, Amcor a déployé, avec Orange, des solutions de communication collaboratives avec téléphonie sur IP. Renato, Zoé et Tom bénéficient ainsi de ces nouveaux services. Leurs échanges réguliers encouragent la créativité et accélèrent le processus d'innovation. Ils seront prêts à temps pour présenter leur projet au siège. Et Amcor peut poursuivre sa démarche d'excellence vis-à-vis de ses clients et de ses collaborateurs tout en optimisant son budget télécoms.

[@amcorpackaging](#)



### **Fondasol Une efficacité partagée!**

Rodrigue est chef d'équipe chez Fondasol, bureau d'études référent pour la conception d'ouvrages géotechniques de tous types (bâtiments, ouvrages d'art, infrastructures linéaires...). Rodrigue se déplace constamment sur des chantiers. Son quotidien ? Réaliser les forages et essais de sol nécessaires à l'élaboration des rapports d'études géotechniques par les ingénieurs. Pour améliorer son efficacité et celles de ses collègues, Fondasol a décidé de doter, avec Orange, ses équipes terrain de 120 tablettes prêtes à l'usage et adaptées à leur métier. Cerise sur le gâteau, l'entreprise a prévu d'accompagner et de promouvoir l'usage de ces nouvelles solutions grâce à des formations internes adaptées. Rodrigue peut désormais saisir et transmettre, facilement et en temps réel, données techniques, comptes rendus et photos! Pour lui, ce sont environ 4 à 5 heures gagnées par semaine! Et pour les assistantes en agence chargées du dépouillement des données, jusqu'à 5 jours de saisie en moins par mois. Elles sont ravies et peuvent se consacrer à d'autres projets, notamment commerciaux! Un moyen pour Fondasol d'accroître la performance et la motivation de ses collaborateurs et leur réactivité au service des clients.

 @Fondasol

**Pour renforcer la performance des collaborateurs et les aider à la prise en main des services proposés, Orange accompagne le déploiement des solutions digitales de bout en bout. Témoignages.**



### **« Un service à la carte pour le client »**

« Les cinq Global Competency Center d'Orange Business Services accompagnent au quotidien les entreprises dans leur transformation digitale, qu'il s'agisse d'une simple question d'utilisation ou d'une problématique plus complexe. Au Caire, ce sont 1 600 personnes qui travaillent au sein du Global Competency Center Égypte dont 400 d'entre elles répondent aux demandes des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Experts, consultants, équipes de vente... Plus qu'un centre d'appels, le Global Competency Center est un centre de compétences : la personne qui répond au client, dans sa langue, détient les connaissances nécessaires

pour résoudre son problème. Nous possédons aujourd'hui une expérience qui s'est diversifiée jusqu'à proposer un rôle de conseil pour la cybersécurité, la mobilité... Nous traitons les demandes en gardant toujours à l'esprit les impératifs économiques de nos clients. Ainsi, grâce à des processus flexibles, nous les connectons à ce qui est essentiel pour eux. Nous sommes de véritables partenaires pour qu'ils restent toujours opérationnels. »

**Khaled El-Alaily,**  
Responsable des Opérations de Services, Global Competency Center, Égypte

### **« Aux côtés des gestionnaires de flottes mobiles »**

« En tant que Technicien Digital Coach, mon rôle est de faciliter le déploiement des flottes de mobiles au sein de l'entreprise et d'accompagner tous les jours nos clients dans la gestion de leur parc. Les gestionnaires se trouvent en effet confrontés aujourd'hui à des problématiques plus ardues. Ils doivent réussir l'intégration de terminaux mobiles de dernière génération, smartphones, tablettes, multi-OS, dans des systèmes d'information existants. Avec au préalable, la nécessité de définir l'architecture technique du projet (politique de sécurité, paramètres de messagerie, procédure de configuration des terminaux, etc.) et la configuration de la plateforme

de gestion de la flotte mobiles. En déportant cette complexité, les clients peuvent se concentrer sur leur cœur de métier et la gestion des choix stratégiques pour leur société. Avec l'offre d'accompagnement Digital Coach pour solutions mobiles proposée par Orange, les entreprises disposent d'une équipe d'experts qui apporte un service complet pour gérer les problèmes de sécurité, la gestion de parc mais aussi le help desk. Pour un soutien quotidien aux gestionnaires comme aux utilisateurs finaux. »

**Clément Meiller,**  
Technicien référent service Digital Coach, Orange Business Services



# Des systèmes d'information agiles

Au cœur de la transformation digitale des entreprises, l'IT reste clé. C'est elle qui, en effet, va garantir les solutions mises en œuvre au service des nouvelles attentes des clients, des collaborateurs et du business. Pour assurer cette réussite, trois piliers : réseaux, sécurité et cloud. Témoignages.

## AngloGold Ashanti Un réseau fiable et évolutif

Basé à Johannesburg, en Afrique du Sud, AngloGold Ashanti est l'un des leaders mondiaux de l'exploitation minière de l'or. Le groupe exploite 17 mines sur trois continents. Son objectif : poursuivre la conduite de programmes d'exploitation et d'exploration dans des régions aurifères nouvelles ou existantes. Pour soutenir ce développement international, AngloGold Ashanti veut pouvoir gérer en toute sécurité son usage croissant d'Internet et du cloud et faciliter la collaboration au sein de l'entreprise. C'est pourquoi, le groupe a opté pour une solution de réseau hybride Orange, avec de la connectivité terrestre et satellite. Ce service permet également la mise en application de politiques de sécurité globale. Il offre enfin toute la flexibilité nécessaire à l'utilisation d'applications d'entreprise (SAP) basées sur le Cloud d'Orange Business Services. AngloGold Ashanti peut ainsi gérer la croissance de son trafic et proposer une meilleure expérience utilisateur à ses employés et partenaires partout dans le monde.

[anglogoldashanti.com](http://anglogoldashanti.com)





### MAE Un système d'information à la carte

Spécialiste de la protection de l'enfant et de la famille, la MAE est la mutuelle française numéro 1 de l'assurance scolaire. Sur un marché très concurrentiel, l'entreprise a décidé de dématérialiser la plupart de ses adhésions... mais pas n'importe comment! Avec plus de 50 % de son chiffre d'affaires réalisé à la rentrée, elle devait en effet, tenir compte de cette forte saisonnalité. La solution? Une infrastructure cloud Orange pour héberger sa messagerie et ses sites Web. Elle bénéficie ainsi de l'adaptabilité des serveurs informatiques selon les variations de son activité et optimise ses coûts grâce à une facturation à l'usage. Sans aucun compromis sur la sécurité ni sur la qualité de service!

[@maesolidarite](#)



### European Space Agency La tête dans le nuage, la performance en plus!

L'Agence Spatiale Européenne (ESA) est une organisation intergouvernementale dédiée à l'exploration spatiale. Implantée sur huit sites en Europe, elle compte 2200 collaborateurs : scientifiques, ingénieurs, fonctions opérationnelles... Ses missions nécessitent d'énormes besoins de stockage et de puissance de calcul. Pour répondre à ces challenges, l'ESA a choisi une

solution de cloud privé fournie par Orange, offrant une infrastructure informatique partagée, flexible et sécurisée. Les ressources nécessaires aux équipes d'ESA sont facilement dimensionnées selon les besoins, en quelques minutes au lieu de plusieurs mois. Avec Esacloud, les scientifiques vont pouvoir se concentrer sur la recherche spatiale plutôt que sur l'informatique et gagner plus de cinq années d'avance technologique.

[@esa](#)

## Pour garantir aux entreprises un système d'information agile répondant à la transformation de leurs métiers, Orange Business Services accompagne l'évolution des réseaux et en assure la sécurité. Éclairages.



### « Une sécurité garantie 24 h/7 j »

« Alors que les organisations publiques et privées opèrent leur transformation numérique, la sécurité doit être un facteur d'opportunité qui accompagne la performance et l'innovation. Dans nos six centres Orange Cyberdéfense à travers le monde, ce sont plus de 1 000 experts qui accompagnent nos clients sur toutes les dimensions de sécurité : services managés, intégrés et hybrides adaptés aux différents modèles de l'organisation, mais aussi solutions sur mesure pour répondre aux défis de tous les secteurs et à l'évolution des réglementations. Nous intervenons depuis la définition de la stratégie

de sécurité, au plus proche des équipes et de leurs besoins métiers, jusqu'à la mise en œuvre et la gestion opérationnelle. Nos experts supervisent l'infrastructure 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour détecter les attaques, les prévenir, les endiguer, de quoi offrir aux entreprises l'assurance de se développer en toute confiance. »

**Frédéric Zink,**  
Directeur Business Unit  
Infrastructure de Confiance,  
Orange Cyberdéfense

### « Un travail continu en équipe »

« Au sein de la Direction Services Client et Opérations, nous traitons pour certaines multinationales plus de 500 sites à travers le monde, sur lesquels des équipes diversifiées gèrent le réseau, la connectivité, la sécurité et la téléphonie IP, avec, toujours, un objectif d'optimisation pour des applications plus rapides, mais aussi de continuité de service. Pour chaque nouvelle opération, un chef de projet est désigné au sein de l'entreprise cliente et au sein d'Orange Business Services. Nous envoyons sur place des équipes techniques ainsi qu'un Solution Consultant qui connaît toutes les capacités

d'Orange et pourra identifier les besoins du site en fonction des contraintes économiques et d'activité. Nous pilotons ensuite l'implémentation des terminaux, qu'ils soient fixes ou mobiles. Enfin, grâce à un travail continu en équipe, nous veillons à ce que le service soit toujours disponible et sécurisé, pour que nos clients puissent se concentrer sur leur business. »

**Matt Franey,**  
Directeur Services Client  
du compte GSK,  
Orange Business Services



# Orange Business Services, c'est :



## 21 000

collaborateurs dédiés  
aux activités entreprises



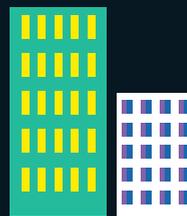
## 220 pays et territoires

couverts par nos services  
de connectivité  
de bout en bout



## 5 000

collaborateurs dédiés à l'innovation  
dans 12 pays



## 3 000

multinationales clientes



## 2 millions

de clients professionnels et PME

Orange – 27, rue Médéric, 75017 Paris – Tél. : 01 44 37 64 94 – Été 2016 – Toute reproduction, totale ou partielle, de la présente publication est interdite.  
Directeur de la publication : Thierry Bonhomme. Directrice déléguée : Estelle Assaf. Directrice de la rédaction : Alicia Moya. Rédactrice en chef :  
Sophie de Changy. Conception et réalisation : ILLVAS PARIS. Photos : Getty Images, Orange, Offset, DR George Westerman. Photogravure et fabrication :  
Gutenberg Networks. Éditeur : Orange, SA au capital de 10640226396 € – 78, rue Olivier-de-Serres, 75015 Paris – 380 129 866 RCS Paris.