



Communiqué de presse

Winter Park, Floride/Paris, France, 30 juillet 2018

Trois centres de contacts d'Orange se voient décerner la certification « COPC Customer Experience Standard »

Cette nouvelle étape rapproche Orange de son objectif : offrir à ses clients une expérience client incomparable

COPC Inc. a annoncé aujourd'hui que le fournisseur de produits de télécommunication fixes et mobiles convergents Orange a rempli l'ensemble des critères pour permettre à ses sites espagnol, roumain et malgache d'obtenir la certification COPC Customer Experience (CX) Standard, dans la version Customer Service Provider (CSP). La Norme COPC CX est le système de gestion de la performance le plus prestigieux et le plus utilisé pour les centres d'appel, les activités liées à l'expérience client et les organisations chargées de la gestion des forces de vente. La certification selon la Norme COPC CX est attribuée aux entreprises qui s'engagent en faveur de l'excellence et atteignent les plus hauts niveaux en matière de qualité, d'efficacité, de service et de satisfaction client.

Ces trois centres de contacts rejoignent la liste toujours plus longue des affiliées Orange ayant obtenu la certification, incluant la Pologne, la Tunisie, la Moldavie et le Sénégal. De nombreux autres centres de contacts travaillent actuellement sans relâche en vue de l'obtenir. La Norme COPC CX a été utilisée pour analyser la performance d'un grand nombre d'opérations liées à l'expérience client au sein d'Orange, y compris le service client, l'assistance technique, les stratégies de fidélisation, la facturation et la vente, auprès des entreprises et des particuliers.

« Orange a entamé son parcours vers la certification selon la Norme COPC CX en 2013 avec la première évaluation de ses opérations en Pologne et la formation d'un groupe d'auditeurs internes chargés de déployer l'approche COPC au sein de l'entreprise. Nous avons dès lors pu observer, avec beaucoup de plaisir, la Norme COPC CX prendre racine et prospérer dans l'ensemble du groupe. Nous félicitons l'ensemble des centres de contacts pour les efforts exceptionnels qu'ils déploient au quotidien », se réjouit Iain Ironside, vice-président de COPC Inc.

Depuis 1996, plus de 500 sociétés à travers le monde ont obtenu la certification selon la Norme COPC CX pour leurs centres d'appel et leurs opérations liées à l'expérience client. Cette certification permet aux entreprises de faire reconnaître par une organisation indépendante le haut niveau de performance de leurs activités, de prouver aux clients leur engagement en faveur d'une expérience de qualité et de garantir que l'ensemble des collaborateurs internes et des fournisseurs tiers œuvrent dans le but de fournir à chaque

instant des services d'excellence. Non seulement les sociétés recevant la certification selon la Norme COPC CX bénéficient du prestige qui accompagne cette reconnaissance mais elles observent aussi un accroissement de la satisfaction de leurs clients, une réduction des coûts liés à leurs activités et une amélioration de la performance en termes de chiffre d'affaires.

La procédure de certification selon la Norme COPC CX commence par l'évaluation des activités de la société, regroupant quatre domaines clés : le leadership et la planification, les processus, les ressources humaines et la performance. L'équipe de COPC Inc. définit ensuite un plan structuré énumérant un certain nombre de recommandations pratiques, concernant en priorité les opérations offrant le meilleur retour sur investissement pour la société. Ce plan inclut souvent la fourniture, par COPC Inc., de sessions de formation et de conseils pour l'application des changements opérationnels visant à réduire les écarts et à améliorer les résultats mesurés à l'aide des indicateurs clés. La procédure visant à obtenir la certification de COPC Inc. se termine par un audit permettant de confirmer l'extensibilité, la durabilité et la mise en œuvre continue des améliorations.

« Lorsqu'ils concentrent leurs efforts sur la satisfaction des clients, les centres de contacts sont en mesure de les servir de façon plus rapide, plus précise et plus efficace. Ces trois nouveaux sites portent à 10 le nombre de filiales du groupe Orange dotées d'au moins un site certifié COPC. Chacune de ces filiales observe un accroissement significatif de la satisfaction client, » se réjouit Pierre Grauby, directeur des relations client pour Orange et responsable du programme Orange COPC.

La certification se base sur la Norme COPC CX, qui peut être appliquée à tout type d'opération liée à l'expérience client, quel que soit le secteur concerné. La Norme COPC CX se décline en trois versions : la version CSP pour les opérations internes, la version OSP pour les prestataires externes et la version VMO pour les organisations internes gérant les prestataires tiers. Les trois versions de la Norme COPC CX peuvent être téléchargées gratuitement.

Pour plus d'informations concernant les avantages apportés par la certification COPC Inc., rendez-vous sur le site <https://www.copc.com/what-we-do/certification/>.

A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 41 milliards d'euros en 2017 et 149 000 salariés au 30 juin 2018, dont 91 000 en France. Le Groupe servait 260 millions de clients dans le monde au 30 juin 2018, dont 199 millions de clients mobile et 20 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 28 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En mars 2015, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Essentiels2020 » qui place l'expérience de ses clients au cœur de sa stratégie, afin que ceux-ci puissent bénéficier pleinement du monde numérique et de la puissance de ses réseaux très haut débit.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

À propos de COPC

COPC Inc. fournit des services de conseil, de formation, de certification ainsi que le logiciel RevealCX™ pour soutenir les activités dédiées à l'expérience client. La société a mis en place les Normes COPC, une série de systèmes de gestion de la performance pour les centres d'appel et les départements chargés de la gestion de l'expérience client, des forces de vente et des acquisitions. Fondée en 1996, la société COPC Inc. a d'abord aidé les centres d'appel à améliorer leurs performances. Aujourd'hui, la société est l'un des leaders mondiaux de l'innovation. Elle fournit aux entreprises les outils nécessaires pour optimiser leurs activités et offrir une expérience client de qualité sur l'ensemble des canaux. COPC Inc., basée à Winter Park, en Floride, aux États-Unis, est détenue par des actionnaires privés. Elle opère en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Asie-Pacifique, en Amérique latine, en Inde et au Japon. www.copc.com

Contacts presse Orange : +33 (0)1 44 44 93 93

Tristan Maurand : tristan.maurand@orange.com

Contacts presse COPC Inc. : +1 512-431-4481

Lezli Harrell : lharell@copc.com