



## **Orange remporte pour la deuxième année consécutive l'élection du meilleur Service Client de l'Année pour les professionnels et les PME**

Le 17 Novembre 2022, Orange a été élu meilleur service client de l'année 2023 dans la catégorie « Solutions communicantes pour entreprises » à l'ESCDA \* (Election du Service Client De l'Année)

Cette seconde consécration est une nouvelle fois une grande satisfaction et fierté pour les équipes d'Orange et récompense leur engagement quotidien auprès des clients. Elle valide les actions mises en œuvre cette année afin d'améliorer davantage les parcours digitaux et la qualité de la relation avec le client.

L'approche multicanal de la relation client reste une priorité stratégique pour Orange. L'analyse des sondages clients ainsi que les campagnes de tests utilisateurs permettent à Orange Pro d'affiner les services proposés au plus près des besoins du client.

Lors de cette élection, l'évaluation des candidats a été réalisée sur la base de plus de 1000 critères, au moyen de tests clients mystères sur l'ensemble des canaux de relations clients professionnels et PME: Service client téléphonique au 3901, site Web Orange pro, réseaux sociaux et e-chat.

Pour Orange l'évaluation s'est déroulée du 9 Mai au 2 Juillet 2022.

*« Orange est très fier de cette deuxième étoile qui vient récompenser le travail et les efforts réalisés par l'ensemble des équipes. Cela conforte nos choix stratégiques et nous encourage à poursuivre sur la voie de l'innovation pour proposer à nos clients une grande autonomie à travers des outils digitaux performants, tout en renforçant la proximité d'une expertise humaine qui reste primordiale » indique Pierre Clément, Directeur Entreprises France, chez Orange.*

\* L'ESCDA est un audit effectué depuis plusieurs années par Viséo Customer insights, dont le but est de comparer la qualité des services client des entreprises françaises.

#### A propos d'Orange

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 et 136 500 salariés au 30 septembre 2022, dont 75 000 en France. Le Groupe servait 286 millions de clients au 30 septembre 2022, dont 240 millions de clients mobile et 24 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 26 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunication aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En décembre 2019, le Groupe a présenté son 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).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) et l'app Orange News 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.*

#### Contacts presse Orange :

Eric Barboza – [eric.barboza@orange.com](mailto:eric.barboza@orange.com) 0674875252

Florentin Soonckindt – [florentin.soonckindt@orange.com](mailto:florentin.soonckindt@orange.com) 0785924277