



GARY BARTON
23 June 2023

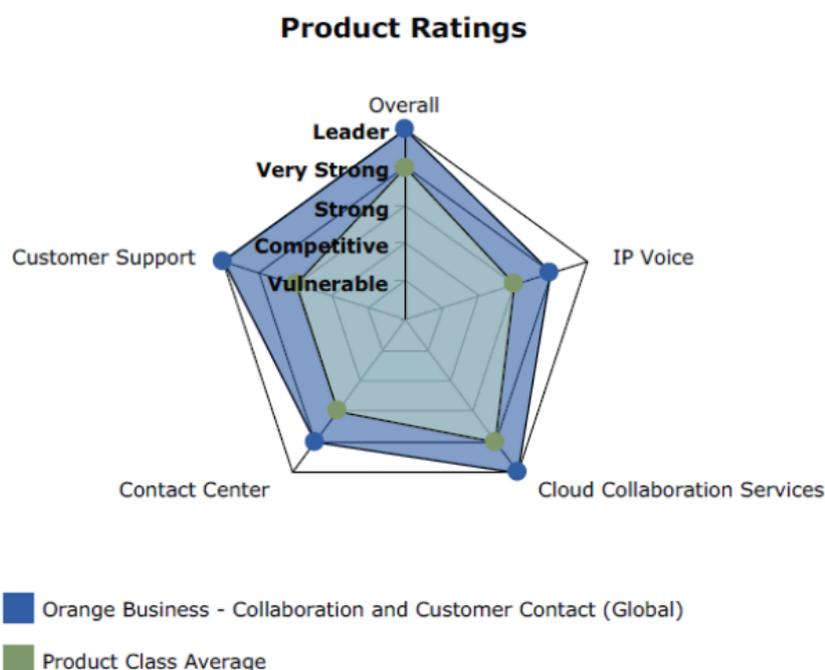
Orange Business - Collaboration et Contact Client (Monde)

RAPPORT D'ÉVALUATION PRODUIT - COLLABORATION ET COMMUNICATION MONDIALES

RÉSUMÉ DU RAPPORT:

Orange offre une gamme complète pour améliorer la collaboration et le contact client, cela grâce à un ensemble solide de services professionnels et une présence mondiale étendue.

Summary



DERNIÈRES ACTUALITÉS

Mars 2023 - Orange Business (Orange) a renouvelé et étendu son contrat existant avec AB InBev dans le cadre de la fourniture de services vocaux et de connectivité. Orange accompagne AB InBev sur l'ensemble de ses activités en Europe afin de garantir un niveau de connectivité critique entre ses 70 sites et son siège social en Belgique. En parallèle, Orange Business a modernisé les services vocaux traditionnels en proposant des solutions basées sur le SIP (Session Initiation Protocol) et en fournissant un environnement Microsoft Teams.

PRÉSENTATION DU PRODUIT

Nom du produit	Business Together
-----------------------	-------------------

Description	Une suite cloud hébergeant des solutions vocales, de communication unifiée, de collaboration et de centre de contact, principalement basées sur Microsoft et Cisco, soutenues par un réseau de partenaires de l'écosystème.
Composants	<ul style="list-style-type: none"> • Audio & Web Conferencing • Business Talk • Business Together Cisco • Business Together with Microsoft, dont Direct Routing & Operator Connect • Business Together with Zoom • Business VPN Galerie • Managed Microsoft Teams Rooms (MTR) • Open Videopresence • Workplace Together Webex comprend Cisco Webex Calling et Cisco Webex Contact Center, fournis par Orange.
Principaux clients	<ul style="list-style-type: none"> • Amcor • Mondelez • Heineken • Japan Tobacco International
Principaux concurrents	<ul style="list-style-type: none"> • Accenture • AT&T • BT • DXC Technology • IBM Global Services • T-Systems • Tata Communications • Telefónica Business Solutions • Verizon Enterprise Solutions • Vodafone Global Enterprise

ANALYSE FONDAMENTALE

Forces	Limites
<ul style="list-style-type: none"> • Présence mondiale: Orange propose des services d'hébergement pour la solution Business Together, basée sur Microsoft Office 365 et Teams Direct Routing (plus de 80 pays) et/ou Cisco Webex (93 pays). Le SIP (« Session Initiation Protocol ») de Business Talk couvre 143 pays et territoires pour les appels en réseau ainsi que 88 pays et territoires pour les appels hors réseau. Il permet également de fournir des services vocaux locaux avec sélection directe à l'arrivée (SDA) dans 46 pays et territoires. • Expérience client: Orange fournit un support client de premier ordre et compte 21 316 collaborateurs répartis dans 166 pays (dont 7 700 dans les opérations et services clients, avec 3 400 experts offrant une assistance 24h/24 et 7j/7 dans cinq centres de service client mondiaux). Orange propose également une assistance consultative avant-vente performante. • CPaaS (« Communications Platform as a Service ») et automatisation: Orange se positionne comme un fournisseur de solutions basées sur CpaaS et API. Grâce aux capacités R&D d'Orange Labs et à un écosystème de partenaires, Orange crée des plateformes de communication sur mesure pour ses clients, notamment des solutions de communication de masse et des chatbots. L'entreprise a également investi dans les interfaces de programmation d'applications (API) et l'intégration des communications dans les applications. Orange se concentre également sur l'automatisation des processus et a déjà automatisé plus de 600 processus courants, témoignant ainsi d'une réelle attractivité et efficacité commerciale dans le cadre de sa suite de collaboration. • Croissance des communications unifiées (UC): Orange continue d'enregistrer une forte croissance de ses ventes de collaboration et de centre de contact. Le direct routing pour Microsoft Teams est l'un des services d'Orange à la croissance la plus rapide, ainsi qu'une source de nouveaux contrats. Parallèlement, Orange connaît une forte demande en solutions de contact client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Défi des OTT: Pour Orange, les OTTs représentent une menace particulière concernant les revenus des communication unifiées (UC) • Choix du fournisseur: Orange est l'un des rares grands opérateurs à ne pas proposer de solution basée sur RingCentral. Bien que RingCentral ne détienne pas la part de marché de Microsoft ou de Cisco, l'entreprise s'est imposée comme une alternative solide. En ne s'associant pas avec l'éditeur, Orange limite donc ses opportunités.

PERSPECTIVES ACTUELLES

LEADERSHIP

Orange est un leader sur les marchés mondiaux de la collaboration et du contact client pour les firmes multinationales (FMN). Orange combine une gamme convaincante de services et de plateformes de fournisseurs avec une approche convaincante et nuancée de la vente de services de collaboration. Orange fournit des capacités d'analyse améliorées et exploite des outils avancés de surveillance de réseau interne et de gestion d'applications (par ex.: Visibility-as-a-Service), afin de créer de meilleures expériences pour les utilisateurs. L'entreprise a également étendu ses capacités CPaaS et d'automatisation des processus grâce aux équipes R&D d'Orange Labs, dans l'objectif d'aider ses clients à intégrer la communication unifiée dans leurs applications.

La stratégie de mise sur le marché d'Orange consiste à fournir à ses clients des conseils complets dans le cadre de leur transformation numérique, en leur proposant une offre de prise en charge de leurs systèmes et applications existants et en les accompagnant dans leur transition vers une infrastructure informatique mondiale simplifiée. Orange a bien conscience que les entreprises sont en pleine évolution et repensent leurs stratégies concernant le monde du travail de demain. Les solutions conçues pendant les confinements liés à la pandémie ont été mises en œuvre à la hâte et n'ont généralement pas été conçues pour un usage mobile et hybride. Orange s'engage donc à aider ses clients à identifier leurs besoins en matière de solutions de collaboration et d'environnement de travail, ainsi qu'à déployer des solutions capables de s'adapter à l'évolution des entreprises et des pratiques de travail. Par ailleurs, Orange garantit que ses services de conseil restent neutres vis-à-vis des fournisseurs et prestataires, et que ses recommandations sont basées sur la compréhension de l'entreprise qui se chargera de les mettre à exécution. En 2022, Orange a enregistré une croissance de 60 % de son chiffre d'affaires dans le domaine des services de conseil.

Orange possède un portefeuille de collaborations multi-fournisseurs avec des solutions basées sur Microsoft Teams, Cisco Webex et Zoom. Orange a traditionnellement favorisé les solutions Cisco, mais Microsoft est devenu aujourd'hui son service le plus populaire et presque le choix par défaut des FMN. Toutefois, Orange constate une demande croissante pour les solutions Cisco, tirée en partie par la solidité du portefeuille d'outils de la marque. Depuis 2022, les deux sociétés ont renforcé leur partenariat comme en témoigne le lancement de l'offre Cisco collaboration boost d'Orange.

Le portefeuille d'Orange en matière d'espaces de travail/main-d'œuvre comprend des fonctionnalités de poste de travail virtuel et de Gestion Unifiée des Points de Terminaison (UEM). Du côté des postes de travail et de l'UEM, les partenaires d'Orange incluent Microsoft, Citrix, Ivanti et VMware. Orange gère plus de 100 000 postes de travail virtuels et plus de 1,5 million de licences UEM. Son offre de postes de travail combine des fonctionnalités de client léger, hébergées dans le cloud, soutenues par une gamme de technologies micro-VPN et « zero trust ».

Côté centre de contact, Orange travaille avec Genesys, Nice et Cisco Webex. Effectivement, Genesys a toujours été le partenaire de prédilection d'Orange, même si, la demande pour la solution de contact client Webex est en croissance. Enfin, Orange se concentre principalement sur les solutions hébergées dans le cloud et affirme que 75 % de son chiffre d'affaires dans le domaine du contact client provient de solutions basées sur le cloud ; sachant que ce chiffre continue d'augmenter. Orange propose une large gamme de services à la carte (voix, vidéo, chat, intelligence artificielle, agents virtuels, assistance aux agents, etc.) ainsi que de solides capacités d'intégration et de conseil. Orange compte environ 3 400 experts en service desk, plus de 50 consultants en parcours/expérience client et plus de 700 ingénieurs logiciels pour soutenir son portefeuille.

RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE COMPÉTITIVITÉ

Fournisseurs

- **Le monde du travail de demain:** Orange peut mettre en avant le vaste portefeuille dont l'entreprise dispose. Tourné vers l'avenir, il combine des solutions de collaboration, de contact client et de poste de travail « as-a-Service » avec des services d'intégration gérés pertinents, commercialisés sous le nom de « Workplace Together ».
- **L'analyse des données:** Business & Decision donne à Orange accès à des capacités d'analyse indispensables. Orange les utilise déjà en avant-vente, mais doit réfléchir à la manière dont utiliser l'analyse pour améliorer l'adoption des communications unifiées et démontrer le retour sur investissement des déploiements de communications unifiées.
- **Les API:** Orange peut souligner le travail accompli et notamment la future feuille de route que l'entreprise a élaborée en matière d'API. Cela lui permettra d'enrichir son portail client et ses options d'autogestion, mais aussi de renforcer ses capacités d'intégration.

Concurrents

- **Collaboration commerciale:** La concurrence devrait suivre l'exemple d'Orange qui illustre bien la manière dont vendre des services de collaboration, à savoir comme une solution commerciale plutôt que comme une technologie.
- **Services de support:** Face à Orange, les fournisseurs concurrents devraient s'assurer de proposer une meilleure offre avec un support utilisateur (par ex.: formation des utilisateurs) et des services professionnels solides.
- **OTT:** Les fournisseurs ont l'opportunité de travailler davantage avec des acteurs innovants (comme Facebook, Google et Amazon Web Services) pour se lancer sur le marché de la collaboration. Ces fournisseurs offrent un véritable potentiel de différenciation par rapport aux leaders actuels du marché.

Acheteurs

- **Présence mondiale:** Les fournisseurs de FMN ayant des besoins divers et complexes à l'échelle mondiale devraient se tourner vers Orange en raison de sa forte implantation sur le marché des communications unifiées « on-net » et de ses capacités de support mondial.
- **Changement de culture:** Les clients souhaitant changer leur façon de travailler en interne doivent avoir conscience qu'Orange propose des services de conseil aux clients hors réseau.

INDICATEURS

Voix IP

Évaluation	Très solide
Plateforme(s)	Business Talk et Contact Center Access, sur site ou sur le cloud (les liens de peering régionaux établis avec les principales plateformes de fournisseurs de Microsoft, Cisco, Zoom, Genesys et Nice facilitent la migration des services vers le cloud).
Couverture géographique	Liaisons SIP (Business Talk): 143 pays et territoires Services entrants (Contact Center Access): numéros gratuits proposés dans 127 pays et territoires, numéros payants dans 116.
Disponibilité des liaisons SIP	Business Talk: <ul style="list-style-type: none"> « On-net »: 143 pays et territoires « Off-net » international: 88 pays et territoires « Off-net » national: 46 pays et territoires Sélection directe à l'arrivée - Services vocaux locaux (LVS): 46 pays et territoires « Full unplug » - LVS: 35 pays et territoires
Disponibilité du réseau RTCP	Sélection directe à l'arrivée - LVS: 46 pays et territoires « Full unplug » - LVS: 35 pays et territoires
Services de connexion directe pris en charge	Direct Routing for Teams, Microsoft Operator Connect
Options d'accès/redondance	Réseaux gérés (MPLS, SD-WAN) ou Internet
Structure tarifaire	Par canal, par plage DID, par minute
Fonctionnalités	Business Talk propose un service vocal global et transparent, capable de gérer tous les types d'appels: sortants, entrants, « on-net », « off-net » et locaux aux niveaux national et international. Les clients bénéficient d'un parcours numérique complet, accessible via un portail ou une API (ex: commande, conduite du changement, gestion des incidents, facturation, reporting, échange d'enregistrements d'appels, etc.) avec de nombreuses fonctionnalités disponibles en libre-service.
Sécurité/Chiffrement	Les sites clients sont connectés par protocole IP via des « <i>session border controllers</i> » hébergés et gérés par Orange qui assurent la sécurité ainsi qu'un serveur d'applications qui fournit des services de liaison tels que le contrôle d'admission des appels. Les sites connectés via un accès Ethernet au réseau IP privé d'Orange bénéficient des fonctionnalités de sécurité MPLS tandis que les sites connectés via un accès Internet doivent utiliser TLS1.2 et des suites de chiffrement spécifiques désignées par Orange pour garantir la sécurité. Conceptions nationales spécifiques pour les pays soumis à de fortes contraintes réglementaires/conformité (par ex.: le Brésil, la Chine, la Russie, l'Inde).
Durée du contrat	12-60 mois

SLA	Disponibilité du réseau vocal: 99,99 % MOS: 4,1 Délai d'attente après numérotation (PDD): 4 secondes - Business Talk offre une haute disponibilité avec une surveillance améliorée de la qualité de service vocale en place 24h/24 et 7j/7 et un reporting vocal centralisé Livraison de paquets: varie de 0,1 % à 0,4 % Gigue: 40 ms ou moins Latence: moins de 100 ms dans le monde
Options de combiné	Poly, Cisco, AudioCodes

Services de collaboration basés sur le cloud

Évaluation	Leader
Plateformes UC	Suite Cisco Webex, Microsoft Teams, Microsoft 365, Zoom Meeting/Phone
Couverture géographique	165 pays avec des exceptions pour certaines plateformes basées sur la conformité réglementaire
Plateformes de vidéo/web/audioconférence	Cisco Webex, Microsoft Teams, Zoom
Plateforme de diffusion d'événements en ligne	Kollective
Plateformes de collaboration d'équipe	Cisco Webex, Microsoft Teams
Support mobile	Oui
Structure tarifaire	NRC (frais non récurrents) et MRC (frais récurrents mensuels) ou MRC basés sur l'amortissement des NRC
Durée du contrat	La durée contractuelle minimale est généralement de trois ans pour un nombre d'utilisateurs engagés. Tout ce qui dépasse l'engagement peut augmenter ou diminuer sans pénalité.
CPaaS	Cas d'utilisation CpaaS livrés via Vonage couplé à SMS Brokerage livré directement par Orange. De plus, CpaaS est également fourni via Microsoft ACS et Webex Connect.
API	Oui, exploité via Orange Digital & Data. Orange propose une offre de développement d'applications à tarif fixe.

Centre de contact

Évaluation	Très solide
Plateforme(s) sur site	Cisco, Avaya, Genesys, Nice Genesys, Anywhere365 pour les tout petits centres de contact
Plateforme(s) sur le cloud	Cisco, Nice, Avaya
Disponibilité vocale entrante/sortante	Basée sur Contact Center Access
Intelligence artificielle	Services optionnels fournis par Orange, développés dans le cadre des stacks techniques du partenaire ou en interne.
Prise en charge omnicanale/multicanale	Oui
Prise en charge des chatbots	Oui, via des partenaires

Service client

Évaluation	Leader
Stratégie commerciale	Orange s'appuie sur ses vastes ressources d'avant-vente et de conseil pour améliorer le processus de vente.
Services de formation utilisateur/adoption utilisateur	Orange propose une gamme complète de services de formation et d'adoption utilisateur sur une base modulaire.
Portail utilisateur	Le portail de premier niveau d'Orange, « My Service Space », offre une visibilité sur les solutions sous-jacentes fournies au client. Il comprend généralement des rapports de performances, des volumes/historiques de dossiers et des informations pertinentes pour la solution déployée. Orange inclut également la gestion tiers. Par exemple, Microsoft Direct Routing et Operator Connect sont gérés via le même portail et la même interface. Orange propose spécialement pour les utilisateurs un portail adapté à la technologie choisie qui permet l'assistance en libre-service et la gestion des fonctionnalités de l'outil/de la plateforme de collaboration déployé(e). Dans le cas de Microsoft, il s'agit d'un portail développé en interne. Pour Cisco et Zoom, il s'agit d'interfaces fournisseurs ou tiers (par ex.: Kurmi). Il convient de noter que nous proposons également un suivi de l'expérience utilisateur dans les environnements Microsoft via Martello DX.
Services professionnels	50 spécialistes et architectes de solutions avant-vente et 100 consultants fournissent des services de conseil, d'évaluation, de conception, de gestion de projet, d'ingénierie sur le terrain pour les déploiements et de dépannage/réparation dans 165 pays. Log'in Consultants: 330 spécialistes de la virtualisation, du cloud et de l'espace de travail informatique numérique moderne.

Certifications partenaires obtenues	Avaya: « Platinum Partner in Europe », « Co-Delivery EMEA, APAC, UC Power Suite ». Cisco: « Global Gold Partner », « Global Resale Certified Partner », « Master Collaboration », « Managed Services Master Certification Worldwide », « Global Master Cloud Managed Services », « Global Enterprise Partner Worldwide ». Microsoft: « Solutions Partner for Digital & App Innovation, Security, Data & AI, Infrastructure, Modern Work ». Poly: « Global Strategic Partner », « Platinum Partner in France ».
Conseils Conception:	Plus de 128 experts fournissent des conseils en matière d'avant-vente et de conception de solutions complexes. Mise en œuvre: 1 300 coordinateurs/chefs de projet formés et certifiés, et 1 256 ingénieurs de terrain. Maintenance et gestion: 350 responsables de service à travers le monde pour un support et une gestion continus.
Prise en charge de l'intégration	Oui

© GlobalData 2023. John Carpenter House, 7 Carmelite Street, London EC4 0BS.