



## **Orange Business Services offre des services de collaboration et de centre de contacts pour ZIM afin d'améliorer l'expérience client en matière de transport maritime de marchandises**

- **La solution inclut des services de support client digital, de gestion de la relation client et d'analyse de données**
- **Elle soutient l'effort de ZIM pour fournir à ses clients une expérience client différenciante**

ZIM Integrated Shipping a décidé d'étendre son contrat avec Orange Business Services : il comprend désormais des services de centre de contacts et de collaboration unifiée hébergés dans le Cloud, notamment la connectivité réseau et une application de conférence Web et audio. Cette solution continuera à stimuler la collaboration et la productivité dans 20 centres de contacts à travers le monde, ce qui se traduira par une expérience enrichie pour les clients de ZIM.

ZIM est l'un des plus grands opérateurs du secteur mondial du transport maritime de conteneurs et entretient une relation de longue date avec Orange. Le géant du transport compte sur Orange, en tant que partenaire de confiance, pour lui fournir son infrastructure IT à travers le monde. ZIM reste à l'avant-garde du secteur des opérateurs de transport maritime grâce à sa capacité à s'adapter rapidement aux modèles commerciaux changeants et aux besoins des marchés émergents dans le secteur. Les services de centre de contacts et de collaboration unifiée permettent à ZIM de se démarquer sur un marché où l'expérience client de haute qualité est l'un des principaux facteurs de fidélisation et de satisfaction.

### **Tirer parti du Cloud pour transformer l'expérience client**

Orange a déployé la solution Managed Contact Center (MCC), qui s'intègre parfaitement au système de gestion de la relation client (CRM) sur mesure de ZIM, pour permettre d'assigner l'agent le plus approprié à l'appelant en fonction de ses profils et interactions les plus récents. En général, les demandes concernent les réservations et les mises à jour de marchandises. Le centre de contacts a joué un rôle crucial durant cette pandémie en tenant les clients informés des changements d'itinéraires mis en place pour minimiser les interruptions de la chaîne d'approvisionnement.

L'analyse approfondie des données et les rapports fournis par la solution permettent à ZIM de visualiser en totalité les activités du centre de contacts et les communications avec les clients. Cette fonctionnalité permet à l'entreprise d'examiner et d'analyser les besoins des clients, et de leur offrir ainsi la solution et le service les plus adaptés. En outre, un tableau de bord et un système de surveillance en temps réel offrent à ZIM une vue à 360 degrés des files d'attente des centres d'appels sur un tableau numérique dynamique placé dans

chacun des centres d'appels de ZIM. Grâce à ces outils, ZIM peut tirer parti d'un temps de réponse optimisé et avoir accès à des données pertinentes pour répondre aux appels, donnant lieu à une expérience client fortement améliorée.

De plus, Orange offre à ZIM une plate-forme de communication et de collaboration unifiée (UCC) qui peut fournir des outils vocaux, vidéo, de conférence et de collaboration, à tous les employés de ZIM en back-office ayant besoin d'accès à l'information et aux services de partage. Ces services sont disponibles à partir d'un Cloud Orange sécurisé, en conformité avec les réglementations et exigences locales. Tous les services sont systématiquement mis à disposition à un niveau de service convenu au préalable. Il garantit une productivité et une agilité améliorées à ZIM dans un environnement de transport maritime imprévisible.

« Les compagnies de transport maritime doivent faire preuve d'agilité sur des marchés en constante évolution et offrir une excellente expérience client. En tant que partenaire de confiance, Orange Business Services s'est sans cesse adapté aux exigences de ZIM, en améliorant ainsi le centre de contacts et les services UCC pour répondre à l'évolution des besoins commerciaux de ZIM et aux attentes des clients aux niveaux régional et mondial. La possibilité de bénéficier d'applications métier étroitement liées à l'environnement de communication est devenue un instrument stratégique dans les processus métiers de ZIM, lui permettant d'interagir et de servir des clients dans le monde entier » a déclaré Fabrice de Windt, Vice-président Europe d'Orange Business Services.

Ces solutions ont joué un rôle majeur en aidant ZIM à faire face à cette pandémie qui a perturbé les chaînes d'approvisionnement mondiales. « Nous avons réussi à maintenir un niveau élevé d'expérience client dans nos filiales internationales, malgré les implications liées à la pandémie de COVID-19, qui ont obligé un grand nombre de nos équipes de service clientèle à télétravailler en très peu de temps. C'est en grande partie grâce "à la technologie et aux capacités" d'Orange Business Services », explique Assaf Tiran, le Vice-président du service clientèle international de ZIM.

#### À propos de ZIM

Depuis 1945, ZIM propose aux clients des solutions opérationnelles et logistiques créatives. Au fil des années, ZIM est devenu leader dans le secteur du transport maritime mondial en développant des technologies innovantes et en élargissant son vaste réseau géographique tout en conservant sa tradition d'excellence.

#### A propos d'Orange Business Services

Orange Business Services est une entreprise de services digitaux née du réseau et l'entité d'Orange dédiée aux entreprises dans le monde. Elle connecte, protège et innove pour la croissance durable des entreprises. Grâce à son expertise d'opérateur et intégrateur de services à chacune des étapes de la chaîne de valeur digitale, Orange Business Services réunit tous les savoir-faire pour accompagner les entreprises notamment dans les réseaux SDN, les services multi-cloud, la Data et l'IA, les services de mobilité intelligente et la cybersécurité. Elle accompagne les entreprises à chaque étape de la mise en valeur de leurs données : collecte, transport, stockage et traitement, analyse et partage.

L'innovation étant essentielle pour les entreprises, Orange Business Services place ses clients au cœur d'un écosystème collaboratif ouvert composé de ses 27 000 collaborateurs, des équipes et des expertises du Groupe Orange, de ses partenaires technologiques et métiers et d'un pool de start-up finement sélectionnées. Plus de 2 millions de professionnels, entreprises et collectivités en France et 3 000 multinationales font confiance à Orange Business Services.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) ou suivez-nous sur LinkedIn, Twitter et nos blogs.

#### Contact presse

Marie-Charlotte Hue, Orange Business Services, [mariecharlotte.hue@orange.com](mailto:mariecharlotte.hue@orange.com)