

15 sites nationaux  
monitorés par  
Quanta

Une même qualité  
d'expérience pour  
261 millions de clients

Un déploiement  
global et des  
résultats en 3 mois

## LES CHALLENGES

- Veiller à ce que chaque site délivre les meilleures performances, en permanence.
- Sensibiliser les équipes à l'importance de la Web Performance pour le business.

## LA RÉPONSE DE QUANTA

- La plateforme suit les performances de toutes les filiales et alerte en cas de problème.
- Quanta travaille avec chaque équipe locale pour résoudre les incidents.
- Les Performance Gurus Quanta fournissent accompagnement et conseils d'optimisation.

## LES RÉSULTATS

- Une visibilité totale sur les performances web de l'ensemble des sites.
- Une vision objective et partagée du lien entre Web Performance et résultats.
- Des équipes qui coopèrent efficacement pour améliorer la performance.
- La capacité d'identifier, de comprendre et de résoudre les problèmes de performance plus facilement et plus rapidement.

# Comment Orange a fluidifié et harmonisé son expérience en ligne grâce à Quanta

**Le géant des télécommunications a choisi Quanta pour améliorer la coopération au sein de ses équipes digitales et optimiser sa Web Performance.**

Orange est l'un des principaux opérateurs télécoms dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 41 milliards d'euros. Présent dans 28 pays différents, le Groupe compte 261 millions de clients et 150 000 collaborateurs.

### Placer l'expérience client au cœur de sa stratégie commerciale

Orange utilise la technologie pour attirer, engager et fidéliser les consommateurs de façon innovante. Directeur Digital chez Orange, Nicolas Coudert a pour mission de promouvoir l'adoption des technologies numériques dans plus de vingt pays d'Europe, du Moyen Orient et d'Afrique. Non seulement pour les portails Internet et les boutiques e-commerce de la marque, mais aussi pour ses moteurs de recherche et ses store locators. Son équipe est également chargée d'accompagner les équipes locales au quotidien dans leur gestion de la Web Performance.

L'expérience client étant au cœur de la stratégie d'Orange, le Groupe se doit de proposer une expérience digitale parfaitement fluide. Et pour cela, il lui faut soigner ses performances web.

### Aider les filiales à améliorer leur Web Performance

Après avoir déployé 15 nouveaux portails nationaux, Nicolas et son équipe ont constaté de grosses différences de performance entre chaque site. Pour les résorber, il fallait accompagner chaque équipe digitale locale et éliminer les facteurs de dysfonctionnement. Mais chaque portail étant hébergé localement (avec les questions de gouvernance et le manque de visibilité qu'on imagine), difficile de veiller sur les performances de chaque site.

"Dans une structure comme la nôtre, identifier les problèmes et travailler avec les équipes locales pour les résoudre était non seulement difficile, mais aussi incroyablement long. Sans oublier que nous n'étions pas tous autant sensibilisés à la Web Performance, dans le sens où aucune de nos filiales ne considérait le sujet comme prioritaire", commente Nicolas Coudert.

*“Quanta a réussi à convaincre tout le monde de l'importance de la Web Performance. Désormais, nous sommes capables de gérer et d'améliorer efficacement la Web Performance de toutes nos filiales. La plateforme a été simple à installer, et le côté très visuel de son interface nous permet de repérer facilement les incidents et leur source, pays par pays. En un temps record, notre performance web s'est améliorée de façon significative.”*

**Nicolas Coudert** — Directeur Digital chez Orange

## Gagner en visibilité et améliorer la coopération en interne

Orange a fait appel à Quanta pour s'assurer que les sites de toutes ses filiales offrent à leurs utilisateurs un niveau d'expérience client digne de la marque.

La plateforme est gérée centralement par Nicolas et son équipe. Quanta surveille en permanence les principaux parcours clients de chaque site local. En cas de sous-performance, l'équipe centrale alerte la filiale concernée. Elle peut alors contacter Quanta directement pour mieux étudier les dysfonctionnements et trouver des solutions. Les équipes locales continuent de gérer leurs sites web de façon 100% indépendante, pendant que Nicolas et son équipe profitent d'une visibilité globale sur les performances web de chaque site. Tous travaillent ensemble efficacement pour améliorer leur Web Performance.

## Faire émerger une véritable culture de la Web Performance

Quanta a également joué un rôle déterminant pour sensibiliser les équipes locales à l'importance de la Web Performance, et leur enseigner les bonnes pratiques en terme de vitesse et de fiabilité des sites. Grâce à Quanta, les équipes locales ont surtout pris conscience du lien direct entre Web Performance et résultats commerciaux. Car en plus de fournir des recommandations d'optimisation, Quanta est capable de chiffrer les gains générés par de meilleures performances web. Orange peut ensuite partager ces résultats en réunion de management, ce qui l'aide à mobiliser ses équipes autour de la Web Performance.

Le Groupe peut en outre compter sur les Performance Gurus Quanta pour l'accompagner au quotidien, lui proposer des recommandations d'optimisation encore plus poussées, et améliorer toujours plus ses performances.

## Garantir une expérience client exceptionnelle, partout dans le monde

Aujourd'hui, Nicolas et son équipe bénéficient d'une vision globale des performances de tous leurs sites. Les problèmes de Web Performance sont plus faciles à identifier et plus rapides à résoudre, pays par pays. L'équipe sait que chaque portail dont elle est responsable assure à ses utilisateurs une expérience en ligne exceptionnelle, qui renforce la marque et son expérience client à l'international.

