



Orange se moviliza para garantizar la continuidad de su servicio a todos los clientes en Francia y alrededor del mundo.

En el contexto de esta pandemia global, Orange se moviliza para garantizar a sus clientes mantener por completo la continuidad de sus servicios y la disponibilidad de sus redes en todas las circunstancias. Esta es la función y responsabilidad del Grupo como operador. Tanto en Francia como en todo el mundo, Orange está apoyando a sus consumidores y clientes comerciales, así como a todas las organizaciones estatales, públicas o "críticas", para asegurar de que sus soluciones y redes cuenten con la capacidad necesaria para proteger la calidad de vida y garantizar la continuidad del negocio.

Se presta específica atención a los servicios de salud, especialmente a los hospitales, para salvaguardar las herramientas tecnológicas que se necesiten para hacer frente a esta situación excepcional.

“Estamos viviendo una situación sin precedentes que nos afecta a todos en todos los aspectos de nuestra vida. Durante esta crisis, Orange tiene una responsabilidad particular. Más que nunca, necesitamos mantenernos conectados entre nosotros: con nuestras familias y, para muchos de nosotros, en nuestra vida profesional. Para hacer frente a esta pandemia, decidí establecer y supervisar una unidad de crisis de Comité Ejecutivo para coordinar diariamente las decisiones tomadas por el grupo y las medidas que se implementan en cada uno de nuestros países de acuerdo con la evolución de la situación.

Mi prioridad absoluta hoy es salvaguardar la salud y la seguridad de todos los empleados de Orange. Al mismo tiempo, es esencial que trabajemos para garantizar la disponibilidad, seguridad e integridad de nuestras redes, que ahora se han vuelto críticas para el funcionamiento continuo de nuestra sociedad. Ante esta considerable responsabilidad, el Grupo ha tomado medidas excepcionales para proteger al personal durante las operaciones de red, visitas a las instalaciones de los clientes y en nuestros centros de supervisión y centros de datos. Estoy extremadamente orgulloso del compromiso continuo y movilización de toda la empresa y en todos los países donde estamos presentes”, dijo Stéphane Richard, presidente y CEO de Orange.

Clientes consumidores en Francia

A pesar de un aumento significativo en el tráfico en redes de Internet fijas y móviles, la capacidad de Orange se ha mantenido sólida, en particular para los servicios de Internet, TV y OTT. Sin embargo, el tráfico móvil de voz ha aumentado significativamente, duplicando su volumen. Para gestionar esto, Orange ha reajustado ciertos parámetros de red, sobre todo en relación con los puntos de conexión inter-operadores.

Orange puede contar con el compromiso total y la movilización de sus equipos, particularmente sus equipos técnicos, para garantizar la calidad continua y la disponibilidad del servicio durante este período. Las redes del Grupo ya están ajustadas para satisfacer

las necesidades de eventos masivamente populares en tiempos normales (incluidos los partidos de fútbol de alta visibilidad o la serie de televisión Game of Thrones) y se benefician de la capacidad suficiente para manejar la carga actual. El Grupo es plenamente consciente de que la conectividad a través del acceso móvil o de Internet en el hogar es actualmente esencial para mantenerse en contacto con familiares y amigos, para teletrabajar, para seguir clases escolares y también para entretenerse.

El grupo está particularmente atento a la salud y seguridad de sus empleados, redoblándose las medidas de higiene y prevención, de acuerdo a las últimas recomendaciones del gobierno. Como parte de su "Plan de Continuidad de Negocio", Orange ha definido una lista de actividades prioritarias, incluida la supervisión de la red, operaciones de mantenimiento esenciales, técnicas, soporte y asistencia comercial.

Además, a pesar de que todas las tiendas en Francia se han cerrado temporalmente, los clientes que necesiten asistencia o deseen modificar su suscripción o realizar una compra puede ir a los sitios web orange.fr o sosh.fr o a aplicaciones móviles como "Orange&moi " y "My Sosh", todos éstos permanecerán disponibles. Los servicios digitales, como las plataformas de chat, por ejemplo, también permanecen disponibles para permitir que los clientes interactúen con el personal de atención al cliente. En casos donde un técnico es programado para visitar la casa de un cliente, serán contactados por teléfono o SMS para confirmar o posponer la cita.

Finalmente, para proporcionar soporte adicional durante este período y para ayudar a los clientes a pasar tiempo de calidad con sus familias, Orange ofrece a todos sus clientes la transmisión gratuita de cuatro canales OCS y cinco canales para niños (Boomerang, Tiji, Boing, Toonami y Canal J) a través de su decodificador hasta el 31 de marzo de 2020 (excluyendo los servicios a pedido).

Medidas tomadas fuera de Francia

En los 26 países donde el Grupo está presente en el mercado de consumo, tanto en África como en el Oriente Medio y Europa, Orange ha implementado medidas preventivas junto con las tomadas por las autoridades nacionales para hacer frente a la propagación del virus Covid19.

Un Comité de Crisis, presidido por el Director Ejecutivo, se ha establecido en cada subsidiaria para discutir regularmente la situación local y las medidas necesarias para la implementación. Estas medidas incluyen la suspensión de los viajes internacionales y la cancelación de todos los eventos hasta el 31 de mayo de 2020, la aplicación de medidas preventivas de higiene y la recomendación de interactuar a través de herramientas remotas y digitales tanto como sea posible.

Finalmente, para cada país, se ha definido un Plan de Continuidad de Negocio de conformidad con obligaciones nacionales, lo que hace posible proteger a los empleados y garantizar la calidad de servicio a clientes.

Clientes empresariales y profesionales en Francia y en todo el mundo.

Para Orange Business Services, la continuidad comercial de sus clientes es una prioridad tanto en Francia como en los más de 200 países y territorios donde proporciona telecomunicaciones, TI y servicios digitales para clientes empresariales.

El Plan de Continuidad de Negocio, que ya está implementándose en todo el mundo y es testeado varias veces al año, ya ha permitido la continuidad del negocio para las empresas durante numerosas crisis (desastres naturales, turbulencias políticas, pandemias, etc.) en los últimos 20 años. Orange Business Services es capaz de transferir y reconfigurar sus actividades de atención al cliente en sus cinco principales centros de servicio en todo el mundo.

Los equipos locales están trabajando actualmente para informar a los clientes comerciales de las medidas preventivas que deben tomarse e implementarse lo más rápido posible. Este trabajo se enfoca en tres áreas principales:

- implementación masiva de prácticas de teletrabajo que requieren el redimensionamiento de redes para soportar el aumento de conexiones seguras.
- facilitar la colaboración remota y / o eventos virtuales a gran escala a través de soluciones de audio / web / video conferencia.
- ampliar los recursos de relaciones con el cliente (números de contacto, guías de voz, chatbots, centros de llamadas, mensajes multicanal) para ajustarse a un contexto de pico de llamadas.

Con el fin de ayudar a las empresas a hacer frente a la situación actual y permitir que sus empleados trabajen de forma remota en las mejores condiciones en cualquier lugar del mundo, Orange Business Services han aumentado su capacidad de red y mejorado sus plataformas de servicios. Estas medidas le permiten soportar el aumento exponencial continuo de necesidades y usos. El número de usuarios que se conectan a la red de su empresa de forma remota ya ha aumentado un 700% entre sus clientes.

Para que todos puedan trabajar desde casa en buenas condiciones, Orange Business Services ha duplicado la capacidad de conexiones simultáneas en sus plataformas. El uso de soluciones de colaboración remota, tales como videoconferencia, también han aumentado enormemente, entre el 20 y 100% dependiendo de la solución.

Finalmente, solo en Francia, los equipos están administrando 130 operaciones adicionales de clientes por día para aumentar la velocidad de sus conexiones a Internet o en sus centros de datos. En total, casi 3.500 empleados de Orange Business Services se movilizan para administrar los negocios de los clientes y continuarán haciéndolo.

Orange confía en la resiliencia y capacidad de sus redes en todo el mundo; sin embargo el Grupo también invita a sus clientes a que sigan siendo razonables con el uso de la red con el fin de preservar este bien común esencial durante estos tiempos difíciles.

Acerca de Orange Business Services

Orange Business Services es una empresa de servicios digitales nativa de la red y la división empresarial global del Grupo Orange. Se conecta, protege e innova para las empresas de todo el mundo para apoyar el crecimiento empresarial sostenible. Aprovechando su experiencia en conectividad e integración de sistemas a lo largo de la cadena de valor digital, Orange Business Services está bien ubicada para apoyar a las empresas globales en áreas como redes definidas por software, servicios de múltiples nubes, datos e inteligencia artificial, servicios de movilidad inteligente y ciberseguridad. Acompaña de forma segura a las empresas en todas las etapas del ciclo de vida de los datos de principio a fin, desde la recopilación, el transporte, el almacenamiento y el procesamiento hasta el análisis y el intercambio.

Con empresas que prosperan con la innovación, Orange Business Services coloca a sus clientes en el corazón de un ecosistema abierto de colaboración. Esto incluye a sus 27,000 empleados, los activos y la experiencia del Grupo Orange, sus socios tecnológicos y comerciales, y un grupo de nuevas empresas especialmente seleccionadas. Más de 3.000 empresas multinacionales, así como dos millones de profesionales, empresas y comunidades locales en Francia, confían en Orange Business Services.

Para obtener más información, visite www.orange-business.com o síganos en LinkedIn, Twitter y nuestros blogs.

Orange es uno de los principales operadores de telecomunicaciones del mundo con ingresos de 42.200 millones de euros en 2019 y 266 millones de clientes en todo el mundo al 31 de diciembre de 2019. Orange cotiza en la Euronext Paris (ORA) y en la Bolsa de Nueva York (ORAN). En diciembre de 2019, Orange presentó su nuevo plan estratégico "Engage 2025", guiado por la responsabilidad social y ambiental. Mientras se acelera en áreas de crecimiento, como los servicios B-to-B y coloca los datos y la inteligencia artificial en el centro de la innovación, todo el Grupo Orange será un empleador atractivo y responsable. Orange y cualquier otro nombre de producto o servicio de Orange incluido en este material son marcas comerciales de Orange o Orange Brand Services Limited.

