

Vernieuwen, inzetten, heruitvinden

Orange Belgium streeft naar uitmuntendheid. Niet meer en niet minder. Een gedurfde positionering die past bij het profiel van een bold challenger die durft te investeren, te innoveren en in te zetten op de toekomst. Een bold challenger die vooral de geplogenheden van de telecommarkt voortdurend doorbreekt en ten volle inzet op digitalisering.

Orange Belgium is zelfs in zijn aanwervingsprocedures een *bold challenger*.

De snelle ontwikkelingen in de sector verhinderen niet dat Orange Belgium steeds een stap voor blijft. Dat is immers de essentie van zijn positionering als bold challenger. Digitale technologie is een belangrijke tool die verankerd is in elk aspect van de strategie van de onderneming.

Een voorloper in zijn kernactiviteiten

Een optimale netwerkervaring

Een telecomoperator moet onberispelijk zijn in zijn kernactiviteiten, namelijk in de kwaliteit van de communicatie en de betrouwbaarheid van zijn infrastructuur. Een prioriteit waar Orange Belgium zich in 2019 aan heeft gehouden, aangezien de onderneming koos voor een nieuw ontwikkelingsmodel van haar netwerk en overschakelde van één leverancier naar meerdere gespecialiseerde partners. Ook

op technologisch vlak maakt Orange Belgium keuzes en bereidt het zich actief voor op de uitrol van 5G, zoals blijkt uit de 5G-testhub voor bedrijven in de haven van Antwerpen die aan het einde van het jaar werd ingehuldigd (zie kaderartikel). Orange Belgium was ook de eerste die zich aan het 4G/LTE-spraakavontuur waagde: deze technologie is nu voor het eerst de dominante technologie voor spraakoproepen, vóór de traditionele 2G- en 3G-technologie. Bijna 40% van het verkeer op het netwerk van Orange Belgium vindt plaats via voice-over-4G/LTE, wat zowel particuliere als professionele klanten een betere kwaliteit van de dienstverlening biedt die meteen merkbaar is. Volgens de laatste statistieken van het BIPT kunnen hierdoor op het netwerk ook de snelste mobiele verbindingen van het land worden geregistreerd.

Alle oproepen van een Orange-nummer naar een Orange-nummer zijn 100% CO₂-neutraal.

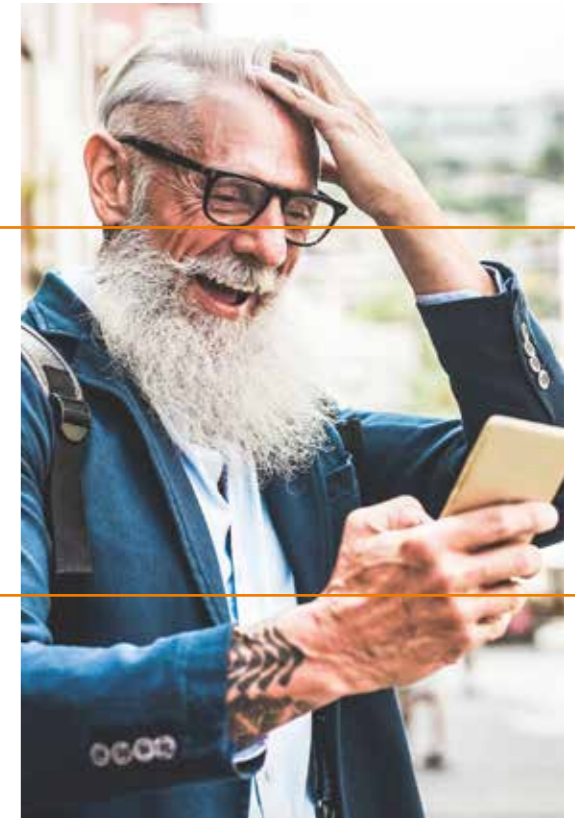
Orange Belgium heeft ook geen enkele moeite gespaard in de levering van de vastelijnendiensten, en heeft er in 2019 van geprofiteerd om de gebruikersinterface te herzien en de werking van zijn decoders voor Love-klanten te verbeteren.

Een nieuw, ultrabeveiligd en duurzaam ontworpen datacenter

Om zijn middelen te rationaliseren en zowel zijn processen als zijn energieprestaties te optimaliseren, heeft Orange Belgium in 2019 ook een gloednieuw innovatief datacenter ingehuldigd in Hoboken (Antwerpen). Deze 1.000 m² aan ultramoderne apparatuur moeten een antwoord bieden op de toenemende vraag van klanten naar mobiel verbruik en verwerkt de miljarden dagelijkse verbindingen om te surfen, bellen en sms-berichten te verzenden. Orange Belgium heeft niet geaarzeld om aan dit project, een toonbeeld van duurzaamheid, efficiëntie en veiligheid, ruim 14 miljoen euro te besteden.

Teams vertrouwd met digitalisering

Dat er zoveel belang wordt gehecht aan digitale technologie, komt ook tot uiting in de interne werking van de onderneming en in de tools die aan de medewerkers ter beschikking worden gesteld. In 2019 is er een ambitieus *Flex Income Plan* geïntroduceerd, een platform waarmee elke medewerker zijn interne profiel en zijn gewenste voordelen kan beheren. Elke medewerker krijgt een budget toegekend dat hij al naargelang zijn behoeften kan spreiden over de verschillende beloningsmogelijkheden naast zijn salaris (openbaar vervoer, multimedia-



apparatuur, externe opleidingen, extra vrije dagen, ...). Ten behoeve van ieders gemak zijn ook tal van personeelsprocedures gedigitaliseerd. Medewerkers hoeven doktersattesten bijvoorbeeld niet meer persoonlijk af te geven of via de post te verzenden. Tegenwoordig kunnen ze gewoon digitaal worden doorgestuurd. Orange Belgium is bovendien ook in zijn aanwervingsprocedures een *bold challenger*. Het bewijs? Een aanwervingscampagne via het sociale netwerk Tinder. Verschillende gebruikers waren geïntrigeerd door dit heel speciale profiel: dat van Orange Belgium op zoek naar *digital natives*.

Nieuwsgierigen die *klikten*, konden met de onderneming een gesprek aangaan, de vacature raadplegen en ontdekken of ze een *match* hadden. Dit gewaagde initiatief sluit aan bij de aanwervingsfilosofie van Orange Belgium: op digitale en innovatieve wijze nieuw talent aantrekken, en hun een unieke en originele ervaring bieden in een voortdurend evoluerende telecomsector. In slechts enkele dagen tijd werden er meer dan 650.000 kliks geregistreerd.

Deze focus op digitalisering heeft ook geleid tot een duidelijke evolutie in de verkoopkanalen voor de producten en diensten van Orange Belgium, met een forse stijging in de verkoop op afstand, online en zelfs via de klantenservice.



1,4 miljoen professionele apparaten zijn aangesloten op het netwerk van Orange Belgium.



Inzetten op de toekomst van de sector

Een nieuw keerpunt voor glasvezel

Orange Belgium was al van in het begin overtuigd van dit proefproject. In 2018 was het de eerste Belgische telecomoperator die een partnerschap sloot met Fluvius, een overheidsbedrijf opgericht voor het beheer van de energienetwerken in Vlaanderen. Samen met andere kleine operatoren hebben de drie partners in 2019 de eerste wijkcentrale voor glasvezel in Genk ingehuldigd, een soort 'stopcontact' waarop alle providers voortaan kunnen aansluiten. Het doel? De inwoners van de regio rechtstreeks toegang bieden tot glasvezel. In totaal komen maar liefst 4.500 woningen in Genk in aanmerking voor een aansluiting. Dankzij dit open model zorgt Orange Belgium voor een versnelling aan investeringen en bovendien stimuleert het project de concurrentie. Elke operator kan immers zijn eigen actieve netwerkapparatuur gebruiken om zich te onderscheiden op het gebied van diensten en technologische netwerkinnovaties. Het project, dat werd opgestart in Genk, zal in 2020 worden uitgebreid naar een aantal andere Vlaamse steden.

Vaarwel sms, welkom chatberichten

Is de sms passé? Orange Belgium heeft het voortouw genomen en is de eerste Belgische operator die Chat Messages aanbiedt voor klanten met een geschikte Android-smartphone. De dienst is gebaseerd op RCS (Rich Communication Services), de nieuwe telecomstandaard voor berichtendiensten, en biedt zo veel meer dan een traditionele sms. De mogelijkheden zijn legio: foto's, video's, documenten en locaties delen, groepen maken, ... en klanten hoeven zelfs geen

specifieke app te downloaden. Tegen de zomer van 2020 wil Orange Belgium de dienst volledig beschikbaar maken voor al zijn in aanmerking komende gebruikers.

Nog verder in het IoT

Als leider in het *Internet of Things* (IoT) en met jarenlange ervaring in machine-to-machinecommunicatie heeft Orange Belgium de NB-IoT- en LTE-M-netwerken – speciaal bedoeld voor verbonden apparaten – verder uitgerold en heeft het zijn eerste business cases geregistreerd. Zo kreeg de onderneming de gelegenheid om Live Objects te lanceren, een beveiligd platform voor apparaten en data, voornamelijk gericht op de professionele markt. Met deze tool kunnen klanten van Orange Belgium een geheel van verbonden apparaten beheren en hun gegevens veilig verzamelen en opslaan. Deze cloudinterface biedt een volledig dienstenplatform dat kan worden aangepast aan de behoeften van de klant om gegevens te kunnen exploiteren en om te zetten in bruikbare informatie, dit om bedrijfsactiviteiten te optimaliseren.

Heruitvinden

Meer professionele diensten

De handtekeningen zijn gezet: Upsize nv en zijn dochterondernemingen BKM nv en CC@PS maken voortaan integraal deel uit van Orange Belgium. Prijs van de transactie: 52,4 miljoen euro. Dankzij

de oplossingen van het bedrijf op het gebied van UCC (Unified Communications & Collaboration) en ICT kan Orange Belgium zijn b2b-aanbod zowel voor zijn eigen klanten als voor die van BKM uitbreiden. Orange Belgium wilde namelijk al heel lang tegemoetkomen aan de toenemende vraag van zijn professionele klanten naar een alles-in-één-oplossing voor ICT- en connectiviteitsdiensten. Als ICT-integrator beschikt BKM over een erkende expertise in vier belangrijke domeinen: oplossingen op het gebied van Unified Communications & Collaboration (UCC), IT- en beveiligingsoplossingen, oplossingen voor documentbeheer en visualisatie- en connectiviteitsoplossingen. De Orange-familie wordt 230 medewerkers en evenveel talenten groter. Nieuwkomers met een ondernemersgeest die perfect aansluit bij de positionering van Orange Belgium als *bold challenger* op de zakelijke markt.

Omdat Orange Belgium zijn zakelijke klanten graag steeds meer wil bieden, zijn de Shape-abonnementen overigens gratis uitgebreid met een cyberbeveiligingsdienst.



De doelstellingen voor 2020

- Behoud van de kwaliteit van het mobiele verkeer door de belangrijkste investeringen uit te voeren.
- Uitrol van 5G-technologie zodra de regelgeving dat toelaat.
- Zorgen voor sterke interne profielen om nieuwe technologieën te ontwikkelen.
- Verdere digitale transformatie van de HR-processen.
- Versnelling van de prestaties van de samenwerking met BKM > een volwaardige ICT-speler worden.
- Het aanbod aan vastlijndiensten nog verder ontwikkelen, met name via glasvezel met Fluvius.

Een 5G-testhub in de haven van Antwerpen voor industriële toepassingen



Dat was zeker één van de belangrijkste mijlpalen van 2019: aan het einde van het jaar heeft Orange Belgium een 5G-testhub ingehuldigd in de Antwerpse haven, de Orange Industry 4.0 Campus. Het doel? Samen met industriële partners innoveren rond de mogelijkheden die 5G-technologie biedt voor het bedrijfssegment.

In dat kader heeft Orange Belgium verschillende antennesites geïnstalleerd om het eerste standalone 5G-netwerk van België te creëren, namelijk een netwerk waar onderdelen van 3G- of 4G-technologie niet gewoon worden uitgebreid met 5G-capaciteit, maar een infrastructuur die volledig klaar is voor 5G en waarmee het potentieel van deze technologie ten volle kan worden benut. Alleen met dit type netwerk is namelijk network slicing mogelijk, waarbij er subnetwerken worden gecreëerd die specifiek aan een welbepaald gebruik worden toegewezen. Dit is een essentiële functie voor professionele 5G-toepassingen, want die biedt onmisbare connectiviteitsgaranties voor kritieke diensten van bedrijven, terwijl het de andere voordelen van 5G maximaliseert: extreem hoge datasnelheden, een zeer lage latentie en betere prestaties op het gebied van energieverbruik.

Een eerste reeks van verschillende grote industriële spelers heeft zich al bij de testhub aangesloten: Covestro, Borealis en Port of Antwerp, terwijl de Deloitte-groep de betrokken partijen begeleiding biedt bij de vaststelling van de projecten en hun economisch potentieel.

Dit zijn enkele van de toepassingen die op dit moment worden overwogen:

- Het sleepproces voor schepen met behulp van aangesloten sleepboten zal worden geoptimaliseerd dankzij HD-beelden van camera's aan boord en mobiele-radarbeelden die in realtime worden doorgegeven aan de controlekamer en de bediening van deze camera's op afstand en in realtime.
- Smart Field Operators, voor gevallen waarin kritieke communicatie gegarandeerd voorrang moet krijgen om de veiligheid van de werknemers in geval van een waarschuwing te verbeteren. Deze field operators krijgen ook in realtime aanvullende technische informatie over de te gebruiken of te onderhouden apparatuur, waardoor ze een echte digitale kopie van de infrastructuur waar ze aan werken, kunnen weergeven. Ook zal er op eenvoudigere wijze hulp op afstand vanuit de controlekamer kunnen worden geboden door in realtime beelden van het terrein door te geven, om de veiligheid van de werknemers te verhogen.

Een andere toepassing is het automatische contaminatiedetectiesysteem dat via een 5G-verbinding via de cloud veilig beelden van verdachte productiestalen naar een specifieke gebruiker stuurt voor verdere analyse.

Verschillende andere industriële partners zouden zich in 2020 bij het testcentrum moeten aansluiten, zoals de groep Katoen Natie, die haar belangstelling al heeft bevestigd.