

Être à l'écoute

des clients...



...et répondre avec audace à leurs besoins

En 2018, Orange Belgium a sans cesse veillé à répondre à la demande de son marché résidentiel, en se montrant solide sans se laisser distraire par la concurrence. L'entreprise a simplifié ses procédures et ses services. Elle a, dans la foulée, lancé de nouvelles offres et amélioré les produits existants en y ajoutant la tranquillité d'esprit.

Mobile all-in illimité

Orange a d'abord lancé en février son offre mobile 'all-in illimité', qui inclut les appels illimités et la data illimitée. Une certaine audace a été nécessaire pour sauter le pas et devenir le premier opérateur à proposer une offre illimitée sur le marché. Orange a écouté les besoins du client et y a répondu avec une offre inédite, tout en lui garantissant une totale sérénité.

Ce concept s'est non seulement avéré fructueux, comme en témoigne le nombre de plans tarifaires et de migrations d'utilisateurs, mais il a également stimulé l'utilisation de data mobile. Les clients d'Orange sont aujourd'hui les plus gros consommateurs de data mobile.

En juin, l'offre Koala est venue compléter ce positionnement audacieux avec des appels illimités et un généreux volume de surf de 4 GB, au prix révolutionnaire de 20 euros par mois. L'offre a séduit la clientèle de tous les concurrents du secteur.

Les consommateurs belges utilisent de plus en plus de data mobile

Le trafic de data mobile sur le réseau d'Orange augmente chaque année de manière fulgurante. Une tendance qui s'est poursuivie en 2018 avec une augmentation considérable de +79% par rapport à l'année précédente. La consommation moyenne de data mobile par client est passée à 3,2 GB/mois, faisant des clients d'Orange les plus gros consommateurs de data.

La gamification d'Orange Thank You

En 2018, Orange a amélioré son programme de fidélisation des clients 'Orange Thank You' en lançant la 'gamification'. Une stratégie qui renforce l'engagement du client en l'invitant à accomplir une action avant de recevoir une récompense.



Améliorations apportées à My Orange

L'app My Orange a également été perfectionnée: les clients peuvent désormais payer leur facture directement via l'application, acheter leur pass de contenu prépayé, voir tous les détails de leur facture et bien plus encore.

Croissance régulière pour la convergence Love

Au premier trimestre de 2018, Orange a renforcé son offre convergente Love en y ajoutant la voix sur ligne fixe, et ce afin de la rendre encore plus pertinente pour ses utilisateurs. Les événements se sont ensuite enchaînés, avec l'introduction de la TV mobile en mai et le lancement officiel, en septembre, de Google Chromecast, un récepteur digital compact qui permet de retransmettre facilement des photos, des vidéos et des contenus multimédias sur la télévision de l'utilisateur.

Expérience client améliorée avec le lancement des technologies Voice over WiFi et Voice over 4G

Orange Belgium investit en permanence pour offrir à ses clients résidentiels et professionnels une expérience unique. En 2018, deux initiatives importantes ont fourni à Orange Belgium une solution à 100% pour leur connectivité indoor: le lancement de la voix sur 4G/LTE et de la voix sur Wifi en juin. Ceux-ci améliorent l'expérience vocale avec un son cristallin, une couverture étendue et un temps de connexion beaucoup plus rapide. Où qu'ils soient, les clients Orange peuvent bénéficier d'appels vocaux de haute qualité sur les réseaux WiFi, 2G, 3G ou 4G d'Orange. Orange a également la possibilité d'améliorer les réseaux intérieurs avec une Femtocell (ou Mobile Coverage Extender) connectée gratuitement à un accès haut débit. La satisfaction de la clientèle s'est traduite par une augmentation du NPS (Net Promoter Score) dans divers indicateurs de performance. Orange a été le premier fournisseur à utiliser les technologies voix sur Wi-Fi (VoWiFi) et voix sur 4G (VoLTE).



solution à
100%
pour la
connectivité
indoor.



une offre 'haut débit seul' illimitée

Orange est déterminé à lancer une offre 'haut débit seul' illimitée, qui permettra aux clients de décider ce qu'ils veulent regarder, à quel moment et à quel endroit, afin de profiter pleinement du contenu en ligne. L'idée est donc: plus de TV, seulement l'internet illimité sur un réseau de haute qualité, à un prix correct.

#1

La satisfaction des clients mesurée à l'aide du NPS place désormais Orange Belgium au premier rang en termes de formules prépayées, d'abonnements, de fidélité et de points de vente.

Orange soutient l'eSport et les Belgian Cats

Orange Belgium a, par ailleurs, embarqué pour une nouvelle aventure appelée 'eSport', un circuit de compétitions de jeux vidéo qui a le vent en poupe. Le réseau d'Orange est largement à la hauteur pour l'e-sport sur smartphone ou PC. Une excellente nouvelle pour les 55% de Belges qui apprécient le gaming pro! Ce sponsoring s'inscrit dans un segment important, qui touche énormément de jeunes. Bref, une autre initiative audacieuse...

Orange Belgium apporte également son appui aux Belgian Lions et aux Belgian Cats, les équipes nationales belges de basket-ball. Depuis le début du sponsoring d'Orange, les Belgian Cats ont terminé à la 4e place du Championnat du monde de basket et ont décroché le bronze au championnat d'Europe, ce qui ne peut assurément pas être une coïncidence!

A l'horizon 2019

Face aux défis de la nouvelle année, Orange entend conserver son leadership sur le segment 'Unlimited'. L'opérateur compte, en outre:

- Ouvrir un nouveau 'flagship store' dans le centre de Bruxelles.
- Continuer à progresser dans le secteur de l'IoT en lançant plusieurs objets connectés pertinents et en tirant profit de la connectivité de son réseau et de sa capacité à fournir un coaching aux clients.
- Poursuivre le déploiement de son centre d'essai, en sondant chaque mois les clients sur leurs besoins et leurs souhaits en matière de nouveaux produits ou services.

L'année 2018 révèle très clairement que les décisions stratégiques prises par Orange il y a plusieurs années étaient les bonnes. La satisfaction des clients mesurée à l'aide du NPS place désormais Orange Belgium au premier rang en termes de formules prépayées, d'abonnements, de fidélité et de points de vente.

Avec Orange, il n'y a pas de petits caractères, pas de surprises. Fort de son expérience et de sa simplification continue, l'opérateur convoite la position de leader de l'illimité. En progressant avec audace et en ne négligeant ni la qualité, ni la transparence, ni le style!