

Une expérience client hors pair



2018 a été une année audacieuse pour Orange Belgium, qui s'est avant tout attelé à simplifier ses produits et services avec audace, à améliorer sa part de marché dans tous les secteurs et à proposer des services voix et data illimités.

Accroître la convergence pour soutenir la valeur du mobile

Orange Belgium a fait de l'optimisation de son offre convergente une priorité stratégique en 2018. En février, le lancement de l'offre Love Unlimited, comprenant des fonctionnalités supplémentaires, a porté le portefeuille de clients à 180 000 (soit +75% par rapport à l'année précédente).

La décision réglementaire favorable de l'ouverture du câble qui a permis une

entrée concurrentielle dans le secteur de la convergence en Belgique a joué un rôle déterminant dans ces évolutions. La voie est désormais ouverte pour permettre à Orange d'atteindre son objectif de 10% de parts de marché pour le haut débit.

Pour continuer sur sa lancée, Orange proposera le 'haut débit seul' (sans TV) pour capitaliser sur la tendance fulgurante du visionnage de contenu en ligne.

Revendiquer notre position de n°1 sur le marché mobile

S'appuyant sur la force fondamentale de l'entreprise, l'année 2018 a été l'occasion pour Orange d'honorer et de revendiquer avec audace sa position de n°1 du 'mobile only'. L'abonnement Koala innovant offre aux clients des appels vocaux et des SMS illimités, ainsi qu'une généreuse quantité de data mobile, le tout à un prix extrêmement attractif.

L'entreprise a, par ailleurs, perfectionné son application mobile pour servir encore mieux ses clients. L'année a ainsi été marquée par un portefeuille de services enrichi et un contenu amélioré, reposant sur l'excellence continue du réseau d'Orange. Le tout, dans le but de renforcer la fidélité du client et de fournir une expérience client d'excellence à tous les membres d'une famille.

A quoi s'attendre en 2019? Encore plus d'avantages... sans hausse des prix!

Fournir des services de communication et de collaboration digitaux à chaque entreprise belge

L'entreprise a également élargi son portefeuille de services pour les clients professionnels. Outre de solides produits et services mobiles et convergents, Orange Belgium a ajouté une gamme de services pour les entreprises,

Vers une expérience client incomparable

L'un des principaux avantages d'Orange est qu'il est résolument orienté vers le client. Les quatre priorités stratégiques, ainsi que l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise, soutiennent ce positionnement. Orange voit en effet le client comme un décideur clé. 2018 fut une année de proactivité et de simplification des processus.

dont la gestion de flotte, le support des TIC et des solutions axées sur le mobile pour les collaborateurs, afin de servir et de faciliter la tendance au 'New Way of Working'.

Orange adopte une mentalité corporative pour aborder le segment de marché B2B. Le résultat? Des produits et services simplifiés et des solutions adaptées aux besoins et exigences spécifiques du client. Au cours de l'année à venir, Orange se préparera à l'arrivée de la 5G. L'entreprise créera entretemps une couche IoT dédiée, en plus de son réseau 4G.

L'idée consiste à fournir des services et solutions qui maximiseront la tranquillité d'esprit des clients.

Réaliser la transformation digitale et culturelle

En 2018, Orange Belgium a avancé dans son vaste projet de transformation digitale en interne, passant de l'opérateur télécom traditionnel à l'opérateur digital du futur. L'objectif final est d'accélérer et de dynamiser la prise de décision, la collaboration et l'innovation (soit l'ensemble de la culture et des méthodes de travail d'Orange). L'entreprise attend avec impatience les premiers résultats du projet de transformation digitale en 2019.

Orange s'engage, par ailleurs, à honorer sa promesse d'être un employeur digital et humain. Parmi de nombreuses autres évolutions, l'entreprise a, au cours de l'année écoulée, accordé une attention particulière à l'alimentation et au sport – des éléments essentiels au maintien de la santé physique et mentale des collaborateurs. Conformément à la philosophie d'Orange, l'amélioration de l'expérience collaborateur améliore considérablement l'expérience client également.

