

La transformation digitale...



... stimule les initiatives audacieuses

Du statut d'opérateur télécom traditionnel, Orange Belgium évolue rapidement vers le statut d'opérateur digital agile et innovant. En 2018, Orange a accéléré ses efforts de transformation digitale, avec pour objectif d'installer des solutions digitales de pointe dans l'ensemble de l'entreprise.

En 2018, l'équipe IT a contribué aux très bons résultats de l'entreprise en soutenant le développement, les essais et la livraison des produits et services d'Orange dans les délais. L'équipe a, en ce sens, joué un rôle déterminant dans le soutien et le maintien du positionnement audacieux de l'entreprise et de ses performances commerciales.

Transformer le CRM

Dans le même temps, l'équipe a commencé à mettre en œuvre les plans de transformation digitale élaborés en 2017. Dans le cadre d'une transformation plus large du CRM, l'équipe s'est tout d'abord penchée sur le système de saisie de commandes 'customer facing', en partenariat avec Salesforce, leader mondial du CRM, et Vlocity, leader dans le secteur du cloud. En tirant profit des solutions basées sur le cloud via les canaux digitaux et assistés d'Orange, les deux entreprises aident l'opérateur à gagner en agilité et à réduire les délais de mise sur le marché. L'une des premières réalisations à s'inscrire dans ce programme est le nouveau catalogue d'entreprise d'Orange, qui centralise tous les produits et services.

Avancer audacieusement dans la nouvelle direction

Les responsables de l'équipe IT et de l'équipe professionnelle résidentielle codirigent des équipes indépendantes de développement de produits afin d'élaborer un programme garantissant à l'entreprise un mode de livraison agile. Les membres du groupe ont été recrutés dans l'ensemble de l'entreprise

expressément pour ce projet, du Business Analyst à l'Enterprise Architect, en passant par le User Experience Specialist, sans oublier une vaste équipe de programmeurs. Le projet est donc organisé et mené selon les principes de la 'nouvelle façon de travailler' (NWOW), introduisant dans l'entreprise une nouvelle mentalité audacieuse en matière d'informatique et de développement commercial.

Simplification radicale

L'audace d'Orange Belgium réside en grande partie dans ses efforts actifs pour améliorer son efficacité par le biais d'une 'simplification radicale'. La réglementation améliorée du câble permet en effet d'uniformiser les règles du jeu, bien que des procédures internes plus 'lean' et plus simples soient également nécessaires pour permettre à l'offre convergente de l'entreprise d'être réellement durable.

De la collaboration et de la prise de décision à la formation, en passant par le CRM et les processus de facturation, la culture et la méthode de travail d'Orange Belgium se voient simplifiées, digitalisées et transformées à mesure que l'opérateur projette sa compétitivité disruptive dans le futur.

Les principaux objectifs de la transformation digitale d'Orange sont d'offrir une expérience omnicanal simplifiée aux clients et de réduire les délais de commercialisation.

