

Digitale transformatie...



... zet de deur open voor gedurfde initiatieven

Orange Belgium evolueert in ijtempo van een ‘traditioneel telecombedrijf’ naar een agile, innovatieve digitale operator. In 2018 bracht Orange zijn digitale transformatie in een stroomversnelling met als doel geavanceerde digitale oplossingen in te zetten in alle geledingen van het bedrijf.

In 2018 droeg het IT-team zijn steentje bij aan de uitzonderlijke resultaten van het bedrijf door de ontwikkelings-, test- en opleveringsfases voor de producten en diensten van Orange volgens plan te ondersteunen. Zo speelde het team een cruciale rol bij het versterken van de commerciële prestaties en de positie van het bedrijf als een bold challenger.

CRM 2.0

Tegelijk begon het team de plannen voor zijn digitale transformatie uit 2017 te realiseren. In zijn missie om het CRM verder te transformeren, startte het team met het customer-facing systeem voor orderinvoer. Dat gebeurde in samenwerking met Salesforce, de wereldleider in CRM, en Vlocity, een toonaangevende speler in cloudcomputing. Door cloudgebaseerde oplossingen te installeren op de digitale en ondersteunde kanalen van Orange helpen de twee bedrijven Orange sneller business agile te worden en de marktintroductietijd te verkorten. Een eerste bewijs van die aanpak is de nieuwe bedrijfscatalogus van Orange waarin alle producten en diensten zijn gecentraliseerd.

Een nieuwe, gedurfde manier van werken

De hoofden van IT en van het residentiële team sturen samen onafhankelijke productontwikkelingsteams aan om op een makkelijk schaalbare manier een programma voor het bedrijf te ontwikkelen. De leden van de werkgroep werden niet toevallig over heel het bedrijf gerekruteerd: van een business analyst en enterprise architect tot een user experience

specialist en een groot team van programmeurs. Op die manier wordt het project georganiseerd en geleid volgens de principes van de ‘new way of working’. Het bedrijf maakt zo kennis met een gedurfde nieuwe mindset met betrekking tot IT- en business development.

Radicale vereenvoudiging

Een belangrijk onderdeel van de gedurfde aanpak van Orange Belgium schuilt in de actieve inspanningen van het bedrijf om de efficiëntie te verhogen door ‘radicale vereenvoudiging’. Het klopt inderdaad dat door de betere kabelregulering een gelijkwaardig speelveld ontstaat. Maar toch, om de convergente strategie van het bedrijf echt een toekomst te geven, is er ook nood aan duidelijkere, eenvoudigere interne procedures.

Van samenwerking en besluitvorming tot opleiding, CRM en facturering; de cultuur en werkwijze van Orange Belgium worden steeds eenvoudiger, digitaal en evolutiever terwijl Orange zich opmaakt om de gevestigde waarden aan het wankelen te brengen.

Met zijn digitale transformatie wil Orange vooral de gebruikerservaring op al zijn kanalen vereenvoudigen en de marktintroductietijd verkorten.

