

Luisteren naar klanten.....



...en gedurfde oplossingen voorstellen

2018 was een jaar waarin Orange Belgium consistent en resoluut vasthield aan zijn aanspraak op de residentiële markt en zich daarbij niet liet afleiden door de concurrentie. De onderneming vereenvoudigde procedures en diensten, lanceerde nieuwe aanbiedingen en verbeterde bestaande producten om de klant nog meer gemoedsrust te bieden.

Onbeperkte mobiele all-informule

Eerst en vooral lanceerde Orange in februari zijn mobiele 'onbeperkte all-informule': onbeperkt bellen en onbeperkte data. Als eerste een onbeperkte aanbieding op de markt loslaten, was een gedurfde zet. Orange luisterde naar wat de klanten nodig hadden en kwam daaraan tegemoet met een aanbieding die een mooie stap voorwaarts betekent en de klant meer gemoedsrust bezorgt.

Niet alleen bewees dat een voltreffer te zijn voor heel wat tariefplannen en gemigreerde gebruikers, maar het product stimuleert ook het gebruik van mobiele data. Vandaag zijn Orange-klanten de grootste gebruikers van mobiele data.

In juni breidde Koala, sowieso al een gedurfd aanbod, verder uit met onbeperkt bellen en maar liefst 4 GB data voor de revolutionaire prijs van 20 euro per maand. Het snoopte klanten af van alle concurrenten op de markt.

Orange Thank You-gamificatie

In 2018 breidde Orange zijn getrouwheidsprogramma Orange Thank You uit met de lancering van 'gamificatie', dat de bedoeling heeft om het engagement van de klant te vergroten doordat hij of zij eerst iets moet doen om een beloning te verdienen.

Belgische klanten gebruiken steeds meer mobiele data

Ieder jaar neemt het mobiele dataverkeer op het Orange-netwerk verder toe. In 2018 was dat niet anders met een toename in het verbruik met maar liefst +79 % jaar op jaar. Het gemiddelde mobiele dataverbruik per klant steeg tot 3,2 GB/maand, waarmee Orange-klanten de grootste dataverslinders van alle Belgen zijn.



Verbeteringen in My Orange

Ook de My Orange-app werd verbeterd: klanten kunnen nu rechtstreeks via de app hun factuur betalen, hun prepaid contentpass aankopen, alle details van hun factuur raadplegen en nog veel meer.

Gestage groei voor Love-convergentie

In het eerste kwartaal van het jaar verbeterde Orange zijn convergente Love-formule met telefonie via vaste lijn, waardoor de gebruikers van de formule er nog meer voordeel uit putten. In mei werd mobiele tv gelanceerd en in september volgde de officiële lancering van Google Chromecast: een compacte digitale ontvanger waarmee foto's, video's en multimedia snel en eenvoudig naar het televisietoestel van de gebruiker kunnen worden gestreamd.

Verbeterde klantervaring met voice over WiFi en Voice over 4G-technologieën

Orange Belgium investeert voortdurend in een unieke klantervaring. In 2018 lanceerde het twee belangrijke initiatieven waardoor klanten een totaaloplossing kregen voor hun indoor-connectiviteit: de lancering van de voice-over-4G / LTE en voice-over-WiFi in juni. Deze zorgen voor een kristalhelder geluid tijdens het bellen, een uitgebreide dekking en een veel snellere verbindingstijd. Orange-klanten kunnen waar ze ook zijn genieten van de beste beschikbare technologie om spraakoproepen van hoge kwaliteit te maken op Orange's WiFi-, 2G-, 3G- of 4G-netwerken. Orange stelt tevens een Femtocell (of Mobile Coverage Extender) voor om de dekking binnenshuis verder te versterken. De klantentevredenheid vertaalde zich in een NPS (Net Promotor Score) voor verschillende KPI's. Orange was de eerste die zowel Voice over WiFi (VoWiFi) als Voice over 4G (VoLTE) -technologieën activeerde.



100%
totaaloplossing
voor indoor-
connectiviteit



Onbeperkte aanbieding met alleen breedband

Orange heeft het plan opgevat om een onbeperkte aanbieding met alleen breedband te lanceren, waardoor klanten zelf kunnen bepalen wat ze wanneer willen bekijken en waar ze willen genieten van online content. Dus geen tv, enkel onbeperkte internet op een kwalitatief hoogstaand netwerk en dat tegen een correcte prijs.

#1

Vandaag is de klanttevredenheid in prepaid, postpaid, getrouwheid en shops bij Orange Belgium volgens de NPS onovertroffen.

Orange steunt e-sport en de Belgian Cats

Orange Belgium ging ook een nieuw avontuur aan in de vorm van e-sport, een populair wedstrijdscircuit voor videogames. Dankzij het Orange-netwerk is gamen in wedstrijdverband via smartphone of pc extreem eenvoudig – en dat is goed nieuws voor de 55 % van de Belgen die fan zijn van e-sport! Die sponsoring heeft betrekking op een belangrijk segment met veel jonge mensen. Kortom: alweer een gedurfd initiatief van Orange...

Orange Belgium is ook sponsor van de Belgian Lions en de Belgian Cats, de nationale basketbalteams van België. Sinds het begin van die sponsordeal klommen de Belgian Cats op naar de vierde plaats in de World Basketball League en ze haalden brons op het Europese Kampioenschap. Dat kan geen toeval zijn!

We kijken uit naar 2019

Orange is vastbesloten om alle uitdagingen die het nieuwe jaar brengt met opgeheven hoofd aan te gaan en zijn leidende positie op het vlak van onbeperkte formules te behouden. Staan ook op de agenda:

- De opening van een prachtige nieuwe flagshipstore in het centrum van Brussel
- Verdere vooruitgang op het vlak van het Internet of Things (IoT) met de lancering van enkele relevante geconnecteerde objecten en het te gelde maken van de connectiviteit van zijn netwerk en de mogelijkheid om zijn klanten te coachen
- Voortzetting van zijn proefondervindelijke aanpak, waarbij de behoeften en vragen van klanten naar nieuwe producten en diensten maandelijks onder de loep worden genomen

In 2018 werd het overduidelijk dat de strategische beslissingen die Orange enkele jaren geleden nam, de juiste zijn. Vandaag is de klanttevredenheid in prepaid, postpaid, getrouwheid en shops bij Orange Belgium volgens de NPS onovertroffen.

Bij Orange zijn er geen kleine lettertjes of onaangename verrassingen. Het bedrijf blijft steunen op zijn ervaring, vereenvoudigt zijn werkwijze en wil zo de leiderspositie op het vlak van onbeperkte aanbiedingen veroveren. Met lef en durf, met kwaliteit, transparantie en stijl de toekomst tegemoetgaan.