

# Newsletter (Mai 2019)



## Actualité

### Directeur Expérience Client

#### Par quel dispositif la Direction Expérience Client accompagne-t-elle ses clients entreprises ?



Avant de parler du dispositif, il est important de souligner que la raison d'être de la direction expérience client, est de se rassurer que nos clients entreprises utilisent à bon escient l'ensemble des services mis à leur disposition par Orange Cameroun de manière à les aider dans l'atteinte de leurs objectifs. Nous sommes donc à la disposition des entreprises dès l'acquisition des services ou de nos offres pour les accompagner dans la prise en charge de toutes les demandes et sollicitations qu'elles adresseraient à Orange Cameroun. Pour ce fait, Orange Cameroun a mis en place deux dispositifs d'accompagnement pour les entreprises.

Le premier dispositif est celui d'accueil et de prise en charge des demandes des clients via plusieurs canaux de contacts à l'occurrence le Call Center, où nous accueillons les entreprises à travers le numéro 696400400 pour les demandes d'ordre techniques ou le 955 pour les demandes liées à l'utilisation des offres et services pour tous les utilisateurs des flottes entreprises. Orange Cameroun a également aménagé des espaces dédiés aux entreprises dans nos agences et ceci en collaboration avec notre direction de la distribution. Nous avons aussi développés l'accueil et la prise en charge via les canaux digitaux. Le premier canal digital étant l'email qui est un outil très utilisé dans la plupart des entreprises. Nous répondons aux demandes des clients via deux adresses essentielles connus par nos clients entreprises à savoir [support.cliententreprise@orange.com](mailto:support.cliententreprise@orange.com) pour les questions d'ordre technique et [service.cliententreprise@orange.com](mailto:service.cliententreprise@orange.com) pour les questions liées à l'utilisation des services. A côté de ses contacts mail, nous prenons également en charge les clients via d'autres canaux digitaux comme le tchat sur notre portail [orange.cm](http://orange.cm) ou via l'application My Orange pour tous les utilisateurs des flottes qui ont pris le soin de télécharger cette application; et via les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, WhatsApp... Nous sommes présents sur l'ensemble des canaux de ces contacts pour apporter aux entreprises une prise en charge rapide et de qualité dans les délais. Nous apportons également une prise en charge différenciée parce qu'au cours de l'année 2018, nous avons mis en place la fonction Customer Service Pilot, qui sont des experts dédiés et des interlocuteurs privilégiés des entreprises Large Account. Ces CSP s'assurent de la prise en charge du traitement diligent de toutes les demandes qui viendraient des dites entreprises pour éviter qu'elles ne sombrent dans les goulots d'étranglement.

Le second type de dispositif que nous avons mis en place pour accompagner nos clients entreprises est celui d'écoute proactive. Il consiste pour nous à aller vers le client pour l'écouter, pour chercher à savoir quelle est sa perception d'orange Cameroun en tant qu'entreprise? Sur nos offres et services? quelle est son appréciation de la prise en charge que nous lui offrons sur l'ensemble des canaux de contacts? quelle

est la recommandation qu'il ferait sur notre entreprise ou quelles suggestions nous ferait-il pour améliorer la qualité de la prise en charge? Nous avons un certain nombre de moyens qui entrent en jeu dans ce dispositif tels que les études, les sondages notamment le sondage NPS que nous faisons une fois par trimestre pour nos entreprises, la mesure de la satisfaction de nos clients que nous faisons une fois tous les deux mois et qui consistent à demander aux clients quel est le niveau d'appréciation qu'ils font de la qualité de la prise en charge. Nous organisons également avec des entreprises des Business Review en collaboration avec la Direction Orange Business et qui nous permettent de capter la voix du client. Tous ces dispositifs nous permettent de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité de service que nous offrons à nos clients et d'être dans l'amélioration continue de l'expérience que nous leur offrons.

## **Quelles sont les innovations en termes d'Expérience Client pour les entreprises cette année?**

Tout d'abord, il faut noter que ces innovations découlent de l'écoute que nous faisons des clients et des difficultés que ces derniers remontent à travers ce moyen. En 2017-2018; il est ressorti que les clients se plaignaient des délais de réception et de mise à disposition de leurs factures. L'innovation que nous avons apportée en fin d'année 2017 et que nous avons généralisée au courant de l'année 2018 est la mise à disposition de la web facture ou facture digitale et du bill by mail. Donc aujourd'hui, pratiquement 98% de nos clients ont accès à leur facture via un portail web et ont aussi accès aux éléments essentiels de leur facture par email. Nous les accompagnons dans l'adoption de cette nouvelle façon de faire. En 2019, ce qui est revenu très régulièrement dans l'écoute de la voix du client c'est les délais de prise en charge des demandes qui ne correspondaient pas toujours aux attentes des clients. Ce que nous prévoyons de mettre en œuvre au cours du second semestre de cette année, c'est de donner aux clients une certaine autonomie dans l'exécution d'un certains nombres d'actes de gestion qui nous parviennent en demande de manière récurrente mais pour lesquels les clients pourraient le faire sans forcément avoir besoin de passer par nous. Nous mettrons à la disposition de nos clients un portail web à partir duquel ils pourront effectuer des actes de gestion basic sans forcément avoir besoin d'attendre que la demande soit effectuée par Orange Cameroun; ce qui permettra d'améliorer les délais de prise en charge de leurs demandes

## **Quels sont les vœux de la Direction Expérience Client aux entreprises en 2019?**

Nos vœux pour nos clients entreprises cette année c'est la réalisation de leurs objectifs financiers, de satisfaction de leurs clients, de préférence de leur marque. Et pour cela, la Direction Expérience Client d'Orange Cameroun est entièrement disposée à accompagner chacune de ces entreprises dans l'atteinte desdits objectifs au cours de cette année 2019 et pour la suite. Nous leur souhaitons une année de prospérité et de réussite!

### All In One



Dans le souci d'accompagner ses clients entreprises à une meilleure optimisation d'une bonne gestion de son budget et à plus d'agilité et de productivité, Orange Business lance sur le marché une solution innovante pour les entreprises afin de les permettre de se digitaliser davantage.

All In One est une offre accessible uniquement aux entreprises précisément aux grands comptes et PME. Cette offre est constituée de 05 forfaits à savoir Athos (25.000F), Porthos (50.000F), Aramis (80.000F), D'Artagnan (100.000F) et Richelieu (150.000F). Ces forfaits offrent 100% de bonus d'appels on net à la souscription, 3000 SMS on net, des volumes de data & d'appels à l'international à partir du forfait de 25.000F. Plusieurs gratuités y sont incluses telles que le nom de domaine, messaging pro, le compte Orange Money, my orange et bien plus encore. Grâce à ces offres, vous bénéficiez également d'un smartphone d'une valeur variable en fonction du forfait choisi. En plus de cela, cette offre donne la possibilité aux clients de payer une seule facture au lieu de plusieurs. Recevez tous vos avantages en un seul paiement.

#### **Pour souscrire:**

- Pour plus d'informations:
- Contactez votre commercial;
- Ou encore contactez le service client au **955**
- Ou écrivez à l'adresse [InfoBusiness.OCM@orange.com](mailto:InfoBusiness.OCM@orange.com)

## Evènements

### Journées Portes Ouvertes



Dans sa politique de déploiement du marché, Orange Business met sur pied une stratégie d'animation à travers les journées portes ouvertes dans les hôpitaux pour pouvoir toucher les membres des différentes associations afin de les intégrer dans leur différentes flottes respectives.

Ayant signé un contrat avec le groupe AD LUCEM, un déploiement massif se fait depuis le mois de Février dans

les différents centres dans la ville de Douala et de Yaoundé avec nos équipes commerciales afin de mieux communiquer sur les offres et faire connaître la marque Orange Business . En 2019, nous voulons recruter massivement les professionnels à travers la stratégie d'adressage des associations, corporations, fédérations et verticaux.



### Le Client du Mois

#### Cyclone



**Orange Business à le plaisir de donner la parole ce mois à un de ses clients, Cyclone à travers son Executive Manager M. Russelle KIKOENG Lire la suite...**

#### 1. Qui sommes nous?

CYCLONE® est une agence conseil en Communication et Marketing basée à Douala au Cameroun avec des agences au Congo-Brazzaville, au Gabon, et en République Démocratique du Congo.

L'agence opère dans les domaines que sont : le B2B, les relations avec les médias, le high-tech, le marketing, le digital l'environnement et les conseils stratégiques.

Une équipe de jeunes professionnels, passionnés et dynamiques offre des services tels que les relations publiques, la publicité et le graphisme, l'audiovisuel, la recherche et le lobbying

Cyclone couvre actuellement tous les pays de l'Afrique Centrale, de l'Ouest et du Nord avec notre affiliation au réseau PROI World Wide N0 1 mondiale des relations public et de WB AFRICA.

Nous intégrons tous les canaux de la communication de votre Entreprise pour établir une stratégie de communication marketing homogène et efficace

### **Notre Savoir Faire: Le Conseil-la Creation-la Production-le Suivi**

- Écouter et analyser le marché
- Accompagner les marques de façon globale
- Assurer la croissance des activités du client
- Assurer la rentabilité du client (ROI)
- Approche transversale
- Logique du costkiller
- Engagement sur le résultat et capacités d'adaptations
- Solutions disruptives et implémentation

### **2. Quelle actualité ?**

CYCLONE agit pour inventer et réinventer votre marque. Nous prônons l'accompagnement stratégique et opérationnel pour 100% de satisfaction client. Nos méthodologies collaboratives visent à aider nos clients dans la définition de leur langage de marque qui feront la différence.

Cyclone inspire, redonne du sens à votre action et accompagne votre modernité à l'échelle nationale et internationale en tenant compte de l'expansion du pôle numérique et digital.

Nous comptons parmi nos clients des entreprises leader dans leurs secteurs tant au Cameroun que dans la sous-région Afrique centrale. Ils se retrouvent dans les secteurs de l'industrie pharmaceutique, brassicole, agroalimentaire, pétrolière, cimenterie, des institutions financières et des Etats. Notre souhait par avance est de recruter une entreprise de téléphonie mobile raison pour laquelle nous souhaitons être référencés comme fournisseur chez Orange Cameroun SA.

Adresses mail: **Infos@cyclone-cm.com**

## Nouveauté

### Offre SANZA



Afin de permettre aux entreprises et aux particuliers de rester toujours connecté à tout moment pour mieux gérer efficacement leur business, Orange Cameroun lance sur le marché une nouvelle offre avec des technologies innovantes accessible à tout le monde pour plus de mobilité et d'agilité dans la gestion de son commerce .

L'offre SANZA est un téléphone simple (YES/NO) offrant des fonctionnalités d'un smartphone. Ce téléphone permet à l'utilisateur d'avoir accès à internet avec des applications de base telles que WhatsApp, Facebook, YouTube, Twitter, Google Maps et la Commande vocale Google. En plus, des applications orange sont disponibles comme My Orange, Orange Money, Orange Radio. Avec toutes ces fonctionnalités intelligentes intégrées, SANZA est accessible à un prix abordable de 13 900 FCFA avec en plus un welcome pack data de 3Go offerts pendant 3 mois soit 1Go/mois.

Pour plus d'informations:

- Contactez votre commercial;
- Ou encore contactez le service client au 955
- Ou écrivez l'adresse [InfoBusiness.OCM@orange.com](mailto:InfoBusiness.OCM@orange.com)