Logo CFDT

[TRACT ORANGE] Réorganisation des services clients grand public en direction Orange - partie 2 - Quelle logique est à l'oeuvre ?

Le modèle actuel ne convient plus à la direction

Depuis la mise en place du projet "proximité et accompagnement de la relation" (PARC), le traitement des clients se fait prioritairement et essentiellement par approche géographique (les conseillers clients front d'une même direction Orange traitent seulement 10% d'appels d'autres régions). Pourquoi ? Pour permettre une meilleure coopération sur les cas clients entre les conseillers de Niveau 1 (N1) et de Niveau 2 (N2), puis entre les UAT, les SCO, les UI et les AD.

(suite dans le tract)

Tract orange
Documents
Orange RÉORGANISATION SERVICES CLIENTS GRAND PUBLIC