



Quoi de neuf à l'AE Grand Est ?

Juin 2016 – DOE AEGE à Nancy

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Réunion multilatérale régulière avec les Organisations Syndicales (OS) menée par la Direction pour y présenter bilans et projets :

■ DELIVERY

La présentation de l'ensemble des managers est achevée. Un directeur d'affaire est en phase de recrutement, hors périmètre Delivery ; il sera chargé de suivre le déploiement de grosses affaire.

■ COME

Un groupe de travail suit le dossier ; le projet a été présenté en CHSCT. Le lancement est prévu pour Novembre. Un garde-fou est mis en place entre les vendeurs et les ASCOM.

■ ENVIRONNEMENT DE LA VENTE

Peu d'évolution par rapport à la dernière réunion :

- ITC compétences en diminution
- Arrivée des filiales sur l'agence entreprise, OCWS, OAB, OCB. **Il ne manque que Orange cyber défense ?**
- Une réflexion est en cours sur la mutualisation des appels d'offres.
- Réflexion sur la création de 2 centres de service pour propositions simples et activité de vie de solution.

LES CHANTIERS / PISTES D'AMELIORATION :

- Revue des règles d'affectation des soutiens sur les affaires.
- Ascom ; elles sont gérées de manière différente selon les agences.
- Pas d'avancement significatif sur l'ensemble des dossiers de changement à savoir : Expertise sur Affaires, assistance aux vendeurs, business développement, marketing opérationnel.
- Le pôle contrat fonctionne bien, pas de changement.
- VOIP ENTREPRISES : **Une nouvelle plate-forme est en place suite aux incidents.**

- Pas d'informations à l'heure actuelle sur la migration des clients.

■ EFFECTIFS

Recrutement de 32 personnes pour septembre, contrats pro et apprentis.

L'Agence Entreprise Grand Est la mieux dotée en France au niveau recrutements : vendeurs externe 3 ou 4 sur le S2 parmi les 9 recrutements annoncés.

■ PROMOTIONS.

Suite aux nouveaux accords, l'augmentation pour passage de D vers DBIS est de 7%.

13 promotions sur le S1, d'autres promotions à venir sur le S2.

■ ACTIVITES SOUS TRAITEES

activité	Orange	Partenaires
ARC	70%	30%acticall
Orange Assistance	32%	68%Sitel,acticall
Service clients facturation (AEGE, AER2A, AENDF)	50% pour les appels clients et les flux froids (mail ou fax)	50% des appels et 50% des appels flux froids vers Arvato

■ ACE (Assistance Conseil Entreprise)

Projet de mieux gérer les appels clients avec un interlocuteur unique et avec un pilotage national pour gérer les flux d'appels. Développement du digital pour la dépose des escalades Des outils d'auto-diagnostics pour le client ; De la proactivité sur les installations ; L'objectif est de générer de la création de valeur ;(assistance avec de la remontée d'intérêt ; C'est un projet ... Une information doit venir via DEF

Nous vous rappelons les présences sur Dijon et sur Schiltigheim affichées sur nos panneaux

Vos correspondants CFE-CGC

Remy TOULOUSE – 06 72 14 53 49

Bertrand GEILLER – 06 31 02 15 26

nos lettres Comprendre & Agir

nationales : Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-orange.org

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble