



Déclaration préalable

Multilatérale DEF Septembre 2016

Depuis quelques mois le marché Entreprise enchaîne les difficultés : crise SIP, plateforme Btlu, mise en place chaotique de Delivery.

A chaque fois vous nous tenez un discours rassurant : « ne vous inquiétez pas ça va s'arranger », « nous tirons les leçons afin que cela ne se reproduise pas ».

Pourtant, les faits sont là et les difficultés s'accumulent ; pas plus tard qu'hier c'est la plateforme Hosted Exchange qui est tombée.

Mais c'est Delivery qui emporte la palme.... après deux années de tests qui devaient garantir et assurer une généralisation exemplaire, le constat est le suivant :

Delivery apporte une surcharge de travail, la prise en compte des commandes par les partenaires reste source de nombreux problèmes : commandes annulées, pas d'appel de prise en compte, idem pour le mail d'accusé réception.

Sur l'affectation des commandes, l'outil "rocade" (censé redistribuer vers le bon RAC) ne sait lire que la première ligne de commande, et donc oblige vendeur ou client (via le web) à saisir sa commande en indiquant le produit le plus complexe en premier. Ceci est tout le contraire de la simplification promise.

Tout le monde se lasse, la démotivation gagne les équipes ventes et ascom, qui sont de plus en plus en mode « et bien tant pis on verra bien ». Un doute s'installe aussi de plus en plus sur les moyens donnés aux RAC pour assurer leur mission et terminer leur montée en compétence, notamment en ce qui concerne les RAC3.

Le traitement des commandes web pose aussi un problème depuis Delivery : elles partent toutes vers la sous-traitance, et se perdent..... Du coup les clients reviennent vers les assistantes, ils sont au moins sûrs d'avoir un interlocuteur formé correctement et connaissant les produits !!!!

Coté équipe RAC, le constat est aussi très mitigé : les équipes ne sont toujours pas au complet ; après des débuts chaotiques, des formations non adaptées, les formations ne sont pas terminées, les RAC (RAC3 principalement) doivent maintenant traiter des commandes en instance depuis plusieurs mois et faire face au mécontentement des clients.

Le changement d'organisation est aussi mal perçu par nos clients HDM qui perdent leurs chefs de projets dédiés. Où sont la simplification et le gain pour des clients qui doivent réexpliquer à chaque commande ce qu'ils attendent ? Nos clients accepteront-ils longtemps de payer plus cher un service qui n'est plus différenciant ?

Delivery devait simplifier la vie de tout le monde ; or le constat est sans appel. C'est non !!!!!

Toute cette non qualité est pour les salariés source de travail supplémentaire et de stress.

Pour nos clients, la baisse de la satisfaction est déjà au rendez-vous : les derniers résultats le démontrent.

Pour Orange, au final, nous aurons une baisse du chiffre d'affaires, à court terme par un décalage de facturation, et à moyen/long terme par la perte de contrats.

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble

<http://www.cfecgc-orange.org/ae-agence-entreprise>



Vos correspondants

Valérie Vincent – 06 75 09 49 72

Anna Piriou – 06 86 17 47 05

Laurent Bourgeois – 06 84 80 10 74

Christophe Moinier – 06 08 70 66 54

Jérôme Wartel – 06 82 59

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

