

Orange zet in op duurzame innovatie

05-12-2022 08:00



Betere klantenservice én beleving dankzij slimme technologie.

Orange Belgium, één van de grootste spelers op de telecommarkt, draagt digitale innovatie hoog in het vaandel en zet technologie in daar waar het ook écht zijn meerwaarde bewijst. Ook de nieuwste flagship store in de Nieuwstraat in Brussel pakt uit met enkele digitale tools voor een betere klantenservice én een duurzaam energiebeleid.

Digitale touchpoints

Dé eye-catcher van de nieuwe flagship store is ongetwijfeld de LED wall van 2 op 3 meter die het straatbeeld kleurt en de merkbeleving van Orange kracht bij zet. Maar ook in de shop zet Orange technologie slim in.

Van zodra je de winkel binnenkomt kan je via een kiosk een volgnummer nemen. Dit ticketing systeem is gekoppeld aan een groot digital signage scherm in de winkel. Tijdens het wachten kan je plaatsnemen in de gezellige wachtzone, maar je kan evengoed zelf op ontdekking gaan. Zo zet de 'Home-corner' leuke gimmicks in de kijker, krijg je bij de 'Brand Displays' inspiratie over specifieke merken en kan je via de 'Virtual Shelf' meer informatie opzoeken over producten en abonnementen. Kortom: Orange laat geen enkel touchpoint onbenut.



Elke digitale innovatie moet een **meerwaarde** betekenen voor klant of medewerker én moet **beheerbaar, flexibel en onderhoudsvriendelijk** zijn. Geen one-hit-wonder maar een investering die rendeert op lange termijn.

Luc Wilna

Digital Signage Project Manager bij Orange



Flexibiliteit en langetermijnvisie

Elke innovatie start vanuit het [DXP platform](#). "Dit centraal platform bundelt verschillende toepassingen en verzamelt alle data. Denk hierbij aan data verzameld vanuit de 'Virtual Shelf' (welke producten zoeken klanten op) of het bezoekersaantal gemeten door slimme sensoren", aldus Bavo Bruers, Operations Manager bij DOBIT. "Door alle data in één platform te bundelen, krijgt Orange **inzicht** in het **gedrag van klanten** en is ook data-driven digital signage op termijn mogelijk."

Daarnaast is een **zorgzaam beheer van het winkelnetwerk** voor Orange essentieel. "Onnodig energieverbruik sluiten we uit door de instore schermen enkel tijdens de openingsuren te laten draaien. Dit kan vanop afstand per winkel ingesteld worden, waardoor de branduren perfect afgestemd zijn op de openingsuren van de desbetreffende winkel."



Pro-actieve monitoring

Met zo'n 115 winkels en meer dan 1200 players, is een doordacht service & support model essentieel. "Om een goed beeld te krijgen van het hele netwerk investeerden we in 'power plugs' voor elke winkel", aldus Jan Verheyen, Service Delivery Manager bij DOBIT. "Op deze manier krijgen we real-time inzicht in de uptime van onze schermen én is het mogelijk om proactief in te grijpen."

"Indien we zien dat een scherm offline is, proberen we dit eerst vanop afstand op te lossen. Is dit niet mogelijk, dan plannen we een on-site interventie. De investering in de 'power plugs' zorgde ervoor dat we het aantal on-site interventies konden terugschroeven van 40% naar minder dan 10% én dat we een uptime van maar liefst 99,8% kunnen garanderen."



Het fijne aan onze samenwerking met DOBIT is dat er steeds ruimte is voor een gezonde dialoog. Gezien de omvang van dit project hebben we bijna wekelijks contact en is alles bespreekbaar. We sparren over nieuwe ideeën en denken samen na over duurzame oplossingen.

Luc Wilna

Digital Signage Project Manager bij Orange

Meer informatie?

Benieuwd naar de mogelijkheden voor jouw winkel? We helpen je graag verder.

Contacteer ons via info@dobit.com of neem een kijkje op onze website solutions.dobit.com.

