Orange România, primul operator din Europa care obține prestigioasa certificare internațională COPC pentru retail

BUCURESTI - 26 mai 2022 ora 11:36
Comunicat tip Produse / Servicii in Afaceri, IT&C, Tehnologie, Retail, Internet

Orange România atinge un nou nivel de performanță prin obținerea uneia dintre cele mai prestigioase recunoașteri pentru operațiunile sale din retail: certificarea COPC (Customer Operations Performance Centre). Astfel, compania devine prima entitate din domeniul retail telecom din EMEA care încheie cu succes procesul de certificare și, totodată, prima din grupul Orange care bifează acest obiectiv important, datorită echipei locale de Sales & Distribution.



Orange Retail COPC

Ce este certificarea COPC și de ce este ea importantă?
Certificarea COPC reprezintă un set de bune practici în management acordat de prestigioasa companie americană COPC Inc., lider global la nivel de consultanță în management, specializată în transformarea experienței clienților și care oferă direcțiile și metodele de lucru necesare pentru a păstra clientul în centrul activității unei companiei. Acest ghid este folosit de companiile de top din peste 70 de țări, iar obținerea certificării presupune un proces minuțios de analiză și adaptare a proceselor, cu scopul de a le oferi clienților servicii la cele mai înalte standarde. Totodată, aceeași certificare acordă o atenție deosebită eficientizării modului de lucru al angajaților și crearea unui mediu de lucru care să le permită să atingă cu ușurință

obiectivele proprii și ale companiei.
Adrian Pănuță, Sales&Distribution Director: "Certificarea COPC este cea mai prestigioasă recunoaștere din industria telecom și arată tipul de experiență pe care dorim să o oferim clienților noștri - o experiență incomparabilă, de înaltă calitate. Cadrul COPC asigură organizarea eficientă a ecosistemului de retail din Orange cu scopul de a obține rezultate remarcabile, totodată sprijinind și oferindu-i shop manager-ului autoritatea de a acționa în cadrul procesului de vânzare ca un adevărat „CEO al magazinului".
În egală măsură, la nivel de business, certificarea COPC reasigură toti stakeholderii că în Orange România oferim în mod constant excelență operațională și cel mai înalt nivel de servicii furnizate clienților noștri, îmbunătățind astfel, în mod continuu, procesele de lucru, ariile de leadership, eficiența și performanța."
Cum percep clienții Orange România schimbările implementate?
Deși o procedură de durată, rezultatele eforturilor depuse de echipele Orange România pentru a răspunde exigențelor auditorilor COPC nu au întârziat să apară. Experiența din magazine a clienților a fost îmbunătățită, la fel ca productivitatea și eficiența activității comerciale din magazine. Astfel, comparativ cu 2019, anul demarării procesului de obținere a certificării COPC, numărul clienților care recomandă Orange în 2021 a crescut cu aproximativ 10%, iar cel al clienților care recomandă Orange după o vizită în magazin a crescut cu 12%.
Ce a presupus munca pentru obținerea acestei certificări?
O echipă extinsă de profesioniști a fost dedicată întru totul proiectului de obținere de către Orange România a certificării COPC pentru activitățile de retail, fiind necesară monitorizarea permanentă și gestionarea procesului de transformare prin care a fost adaptat modul de lucru al celor 660 de angajați Orange din cele 81 de magazine vizate. Deoarece procesul de obținere a acestei certificări a început în urmă cu 3 ani, implicarea echipei a fost cu atât mai semnificativă, cu cât o mare parte dintre etapele întregului proces a fost parcursă în condițiile dificile ale crizei sanitare.
Prima certificare COPC din cadrul Orange România fost obținută în 2018, de către departamentul Customer Service (CSD). Între timp, departamentul CSD a obținut recertificarea COPC, păstrând standardele impuse de auditori.
Mai multe despre ce înseamnă această certificare ne-au povestit chiar colegii noștri, aici.

Despre Orange Romania S.A.

Orange România este liderul pieței locale de telecom, oferind la finalul lui 2021 servicii mobile către 10,6 milioane de clienți, servicii fixe în bandă largă către 1,4 milioane de clienți, iar servicii de televiziune prin cablu și satelit către 1,5 milioane de clienți şi având o cifră de afaceri consolidată pentru 2021 de 1,235 miliarde de euro. Compania oferă clienților săi, atât utilizatori individuali, cât și companii, cea mai extinsă acoperire și un portofoliu complet de servicii: servicii de telefonie mobilă și fixă, internet, televiziune, soluții smart home, servicii financiare Orange Money, soluții

IT&C pentru companii în zona de cloud, business Wi-Fi, inclusiv analytics și securitate cibernetică. Orange România este operatorul numărul 1 în ceea ce privește performanța serviciilor de voce și date din zonele metropolitane și rurale din țară, iar scopul său este să fie alegerea #1 pentru conectivitate, divertisment digital și servicii digitale pentru familiile și afacerile din România. Compania deține și nouă certificări consecutive Top Employer, ce confirmă faptul că Orange România, pe lângă produsele și serviciile remarcabile pe care le oferă, acordă o atenție deosebită angajaților săi și contribuie la îmbunătățirea mediului de lucru.

ORANGE ROMANIA S.A.
https://www.orange.ro/