

Guinée

Orange

Parcours client



Orange Guinée est le principal opérateur mobile du pays, couvrant plus de 60 % du marché. Dans un environnement très concurrentiel, maintenir la croissance nécessite non seulement d'attirer de nouveaux abonnés, mais aussi de maximiser la valeur tout au long du parcours client. Depuis 2013, les équipes marketing d'Orange Guinée se sont concentrées sur l'amélioration de la pertinence, de l'efficacité et de la performance de leurs stratégies d'engagement client. Pour soutenir cette ambition, Orange Guinée a collaboré avec Intersec afin de renforcer ses capacités de parcours client digital.



L'objectif était clair : permettre des campagnes marketing automatisées et pilotées par les données, délivrant le bon message au bon abonné au bon moment, tout en permettant aux équipes d'améliorer en continu la performance et de démontrer un impact commercial mesurable.

LA SOLUTION

Campagnes contextualisées

La solution d'Intersec permet à Orange Guinée de mener des campagnes marketing très contextualisées auprès de ses abonnés. En exploitant les données en temps réel et des insights comportementaux, les équipes peuvent proposer des offres adaptées aux usages, besoins et étapes du cycle de vie de chaque client.

Accompagnement client

L'accompagnement stratégique, tactique et opérationnel des équipes marketing d'Orange s'est révélé déterminant. Cette collaboration a simplifié la gestion des campagnes, amélioré leur efficacité et libéré du temps pour les projets stratégiques. Les revenus marketing ont augmenté dès les premiers mois.

Optimisation des cibles

Avec l'optimisation des cibles, les équipes marketing d'Orange peuvent affiner le scoring, maximiser l'adoption et éviter la cannibalisation des revenus. En identifiant le meilleur moment pour chaque abonné, les campagnes ont amélioré l'engagement, réduit le churn et augmenté les taux de conversion de plus de 5%.



ZOOM SUR

En optimisant en continu les campagnes et en touchant les abonnés au bon moment, Orange Guinée a amélioré la performance marketing et généré de nouveaux revenus. Comme le souligne Nene Hadiatou Bah, CVM & Loyalty Manager chez Orange Guinée : « La solution marketing d'Intersec et le soutien reçu nous ont permis de nous concentrer sur la stratégie et de montrer un impact direct et croissant sur les revenus d'Orange Guinée. »

