



**CENTRALE  
NANTES**

École Centrale de Nantes  
1 rue de la Noë - BP 92101  
F 44321 Nantes Cedex 3

T +33 (0)2 40 37 16 00  
F +33 (0)2 40 74 74 06

[www.ec-nantes.fr](http://www.ec-nantes.fr)

### Profil / Compétences

Formation demandée et expériences souhaitées: - Vous préparez une formation de niveau Master 2 ou Bac+4/5 dans le domaine de l'informatique ou des télécoms. - Vous savez appréhender les problématiques « d'interface » et de communications entre applications (quelles soient indifféremment en mode « Cloud » ou « On-premise »). - Vous avez des connaissances ou notion en gestion de projet. - Vous savez restituer et communiquer de manière claire et efficace. - Vous êtes à l'aise avec le travail en équipe dans un environnement multiculturel (beaucoup d'acteurs répartis sur de nombreux pays, pratique de l'anglais indispensable). Compétences nécessaires et qualités personnelles: - vous savez allier logique et créativité/intuition - vous faites preuve de rigueur et de capacité d'analyse - vous pratiquez l'anglais avec aisance (écrit et parlé) - vous maîtrisez dans excel l'usage des fonctions de présentation des données et de mise en forme graphique. Vous avez des notions des fonctions avancées d'Excel (VBA, Tableau croisé dynamique, Power Query, ...) - vous savez intégrer les besoins des clients internes dans votre activité - vous savez traiter un sujet en respectant les objectifs de résultats, de moyens, de délais

# OFFRE CONTRAT D'ALTERNANCE



**CENTRALE  
NANTES**

École Centrale de Nantes  
1 rue de la Noë - BP 92101  
F 44321 Nantes Cedex 3

T +33 (0)2 40 37 16 00  
F +33 (0)2 40 74 74 06

[www.ec-nantes.fr](http://www.ec-nantes.fr)

## Alternant.e Développement et exploitation des mécanismes « d'écoute client »



**Entreprise :** ORANGE  
**Activité :** Développement et exploitation des mécanismes « d'écoute client »  
**Durée :** 1 à 2 ans  
**Ville / Région :** Bretagne / Cesson-Sévigné  
**Contact :** natalya.simon@orange.com  
**Référence de l'offre :** 18ALTO0507

### Contexte

Nom : OBS/OGSB

Description : Au sein de l'entité « Global Marketing et Communication », le département « Marketing Analytic » est en charge de la mise en place des solutions d'écoute puis de l'exploitation des données en provenance des clients d'Orange Business Services. Une des activités clés, est la « capture » des retours de nos clients pendant toute la durée de leur contrat afin de comprendre leurs attentes, les difficultés rencontrées et leur degré de satisfaction. En effet, s'assurer de la satisfaction des clients est en enjeu primordial pour Orange Business Services, qui souhaite continuer de maintenir un haut niveau de satisfaction pour être toujours en avance vis-à-vis de la concurrence. Orange Business Services est un des leaders mondiaux des services de communication aux entreprises et multinationales et est présent dans 220 pays et territoires.

### Missions

Sous la direction du responsable des plates-formes « voix du client », vous contribuez à l'élaboration puis la mise en place des nouveaux dispositifs d'écoute des retours clients. Vous participez ainsi au programme d'amélioration continue de la « satisfaction client ».

Détails de la mission

Les principales activités liées au poste: A) Identification : en collaboration avec les équipes Marketing et les équipes Qualité et Satisfaction client, vous participez à l'identification des nouveaux dispositifs d'écoute ou de sondage à mettre en place : « le bon sondage au bon moment ! ». B) Qualification : une fois le besoin identifié, vous travaillez avec les équipes « demandeur » pour définir la meilleure façon de collecter les retours des clients et de restituer les résultats. La phase de qualification doit permettre aussi de bien spécifier tous les tenants et aboutissants de la solution o L'interface en entrée qui va déclencher les mécanismes d'écoute/sondage (avec toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement jusqu'à l'interface de sortie) o Les canaux d'écoute (enquête SMS, enquête via Mailing, enquête Téléphonique, enquête sur les portails Web, ...) o Les questions et informations à collecter. S'assurer de la cohérence du dispositif vis-à-vis de tous les mécanismes d'écoute déjà mis en place. o Les analyses et outils de restitution à mettre en place (dashboard, reporting) et les croisements de données souhaités o Le ou les interfaces de sortie éventuelles vers d'autres applications qui doivent utiliser les résultats C) L'implémentation : le développement et la mise en place du nouveau dispositif d'écoute au sein de la plate-forme technique « voix du client ». D) Recette / Pilote : validation de bout en bout avec des utilisateurs de test (internes ou externes) pour valider le bon fonctionnement de la solution et de tous ses composants. E) Maintenance : une fois la phase pilote ayant permis de valider le fonctionnement de bout en bout, lancement officiel du dispositif et passage en mode « cycle de maintenance ». C'est-à-dire s'assurer du bon fonctionnement au quotidien des campagnes de sondage, et de mettre en

place les corrections nécessaires si des problèmes sont rencontrés pendant le cours de vie du dispositif mis en place. F) Veille et innovation : vous pourrez-être amené(e) à travailler sur des nouvelles solutions techniques (conception, mise en place de « proof of concept », déploiement opérationnel si les études sont concluantes) en ruptures ou innovantes qui répondront à de nouveaux besoins. G) Maintient et intégration de l'Ecosystème : les plates-formes d'écoutes « voix du client » sont étroitement liées aux différentes bases qui contiennent les informations sur nos clients. Des scripts ou macros seront à développés ou à modifier afin de pouvoir consolider et mettre au bon format toutes les données en provenance de ces différentes sources. H) Analyse et restitution : vous serez amené(e) ponctuellement à devoir analyser les résultats, croiser les informations avec différentes « bases » afin d'identifier les « point saillants » et enseignements résultant des enquêtes que vous avez mis en place.