



SFR

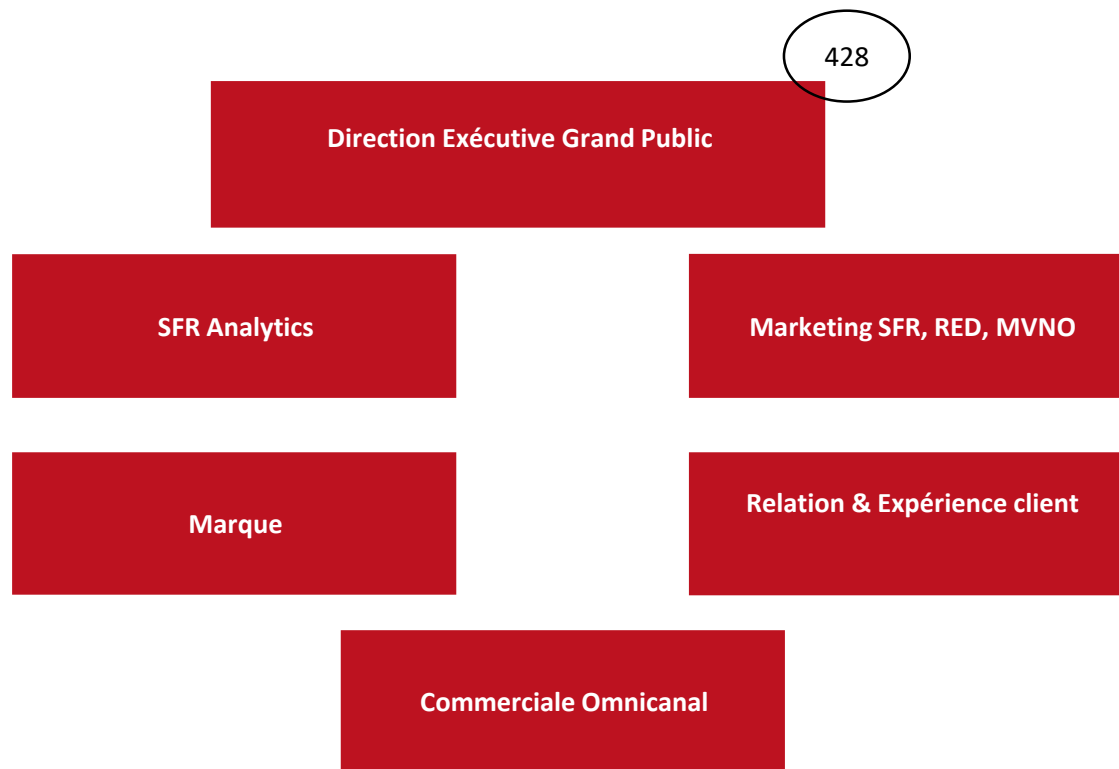
PROJET

INFORMATION EN VU D'UNE CONSULTATION SUR DES
EVOLUTIONS D'ORGANISATION AU SEIN DU GRAND
PUBLIC

CSE B2C et FS 13 DECEMBRE 2022

01

Direction exécutive Grand Public



SFR

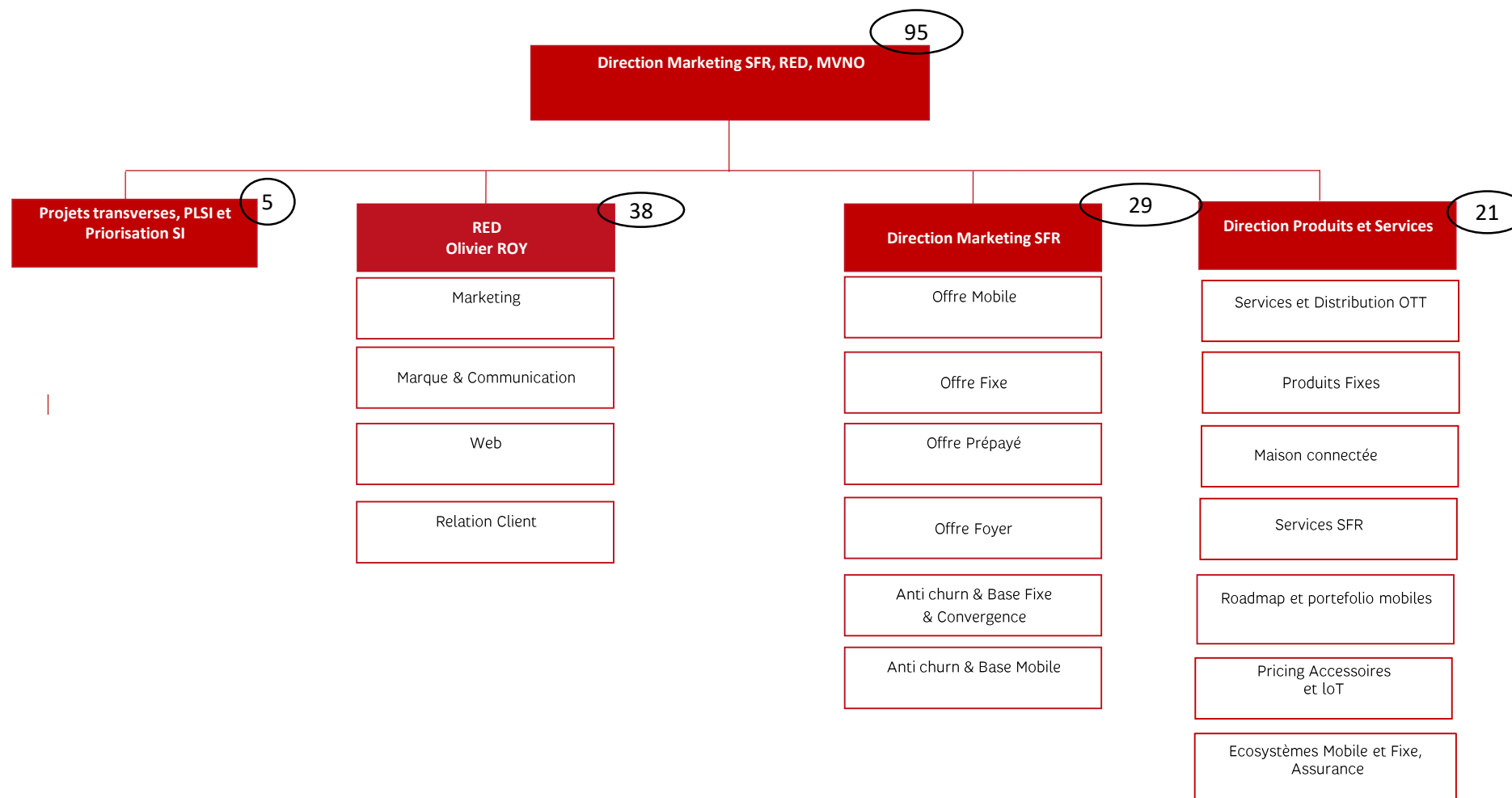
Direction marketing
RED, SFR, MVNO

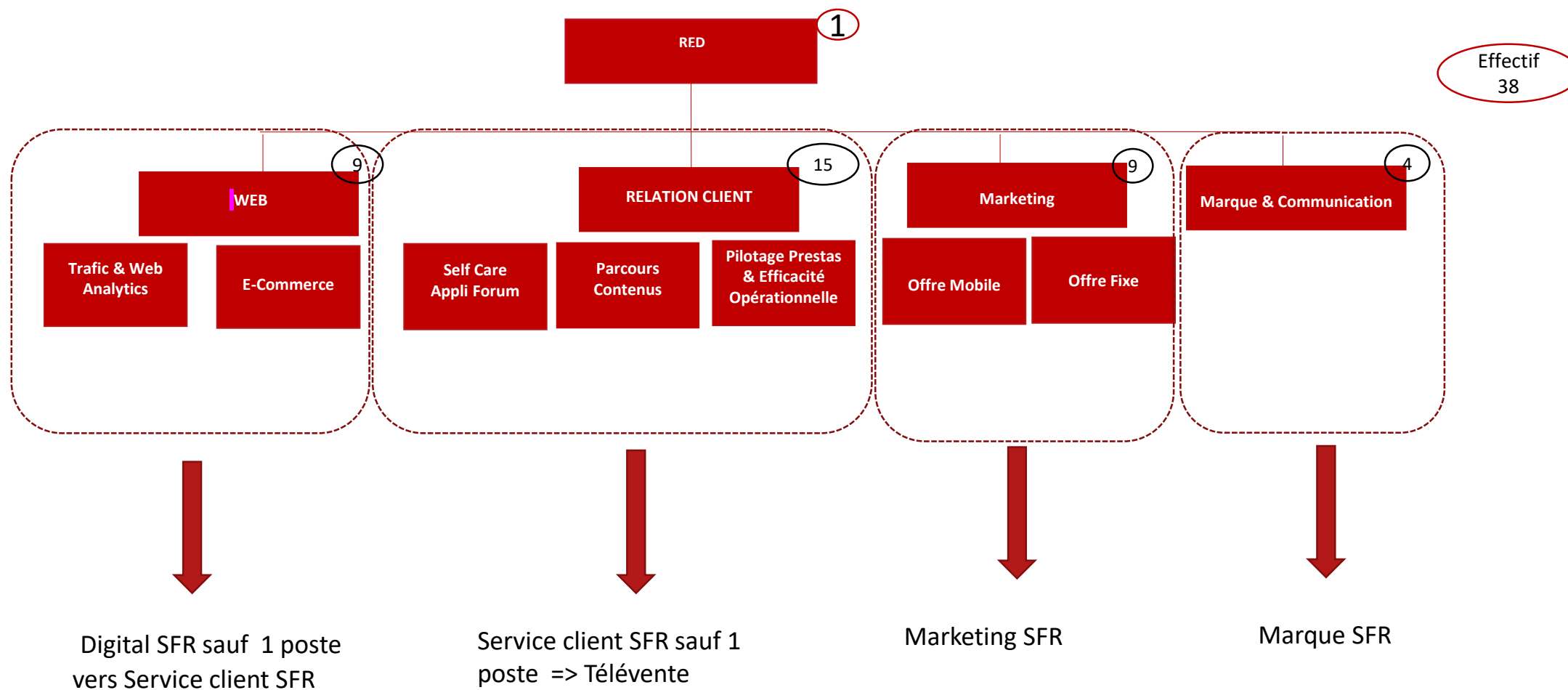
01

L'objectif est d'avoir une organisation cohérente et de bout en bout des positionnements et des propositions de valeur des marques SFR et RED : depuis les besoins et attentes clients, en passant par l'établissement des propositions de valeurs constituées des offres, produits, services et parcours client, jusqu'à leur expression finale sur les frontons digitaux des marques.

L'ambition est également de gagner en synergie, expertise et efficacité sur les 2 grandes verticales du B2C que sont les activités mobiles d'une part et les activités fixes d'autre part ; ainsi deux BU marketing (mobile et fixe) traitant l'ensemble des sujets et projets de propositions de valeur pour les 2 marques Red et SFR ; cette organisation se retrouvant également au sein de la Direction digitale.

Organisation actuelle Marketing SFR, RED et MVNO

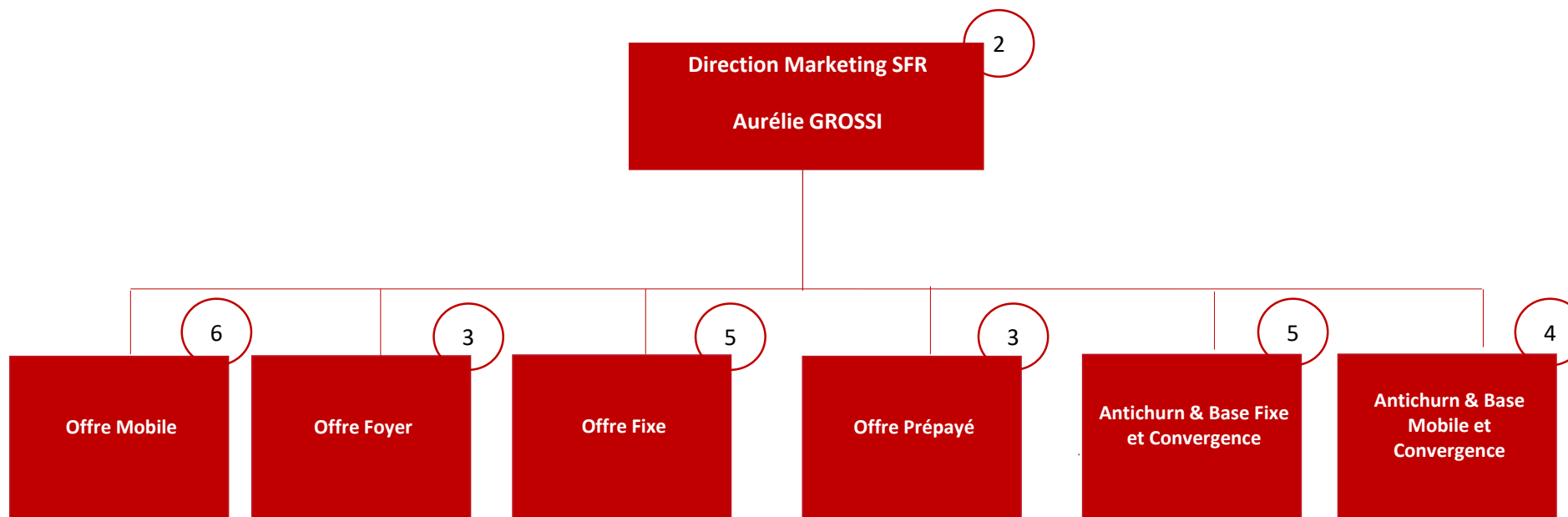




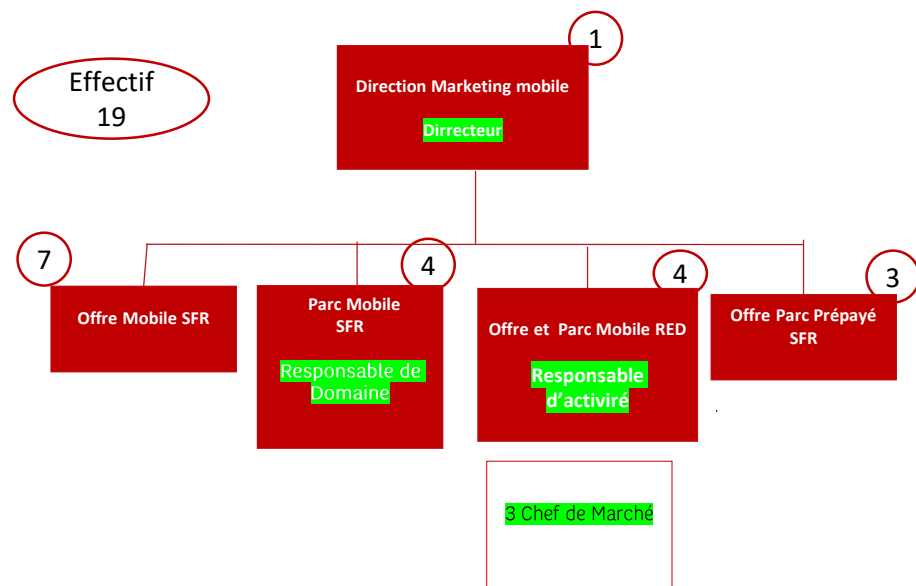
Nouvelle organisation Marketing & Digital

Organisation actuelle de la direction Marketing SFR

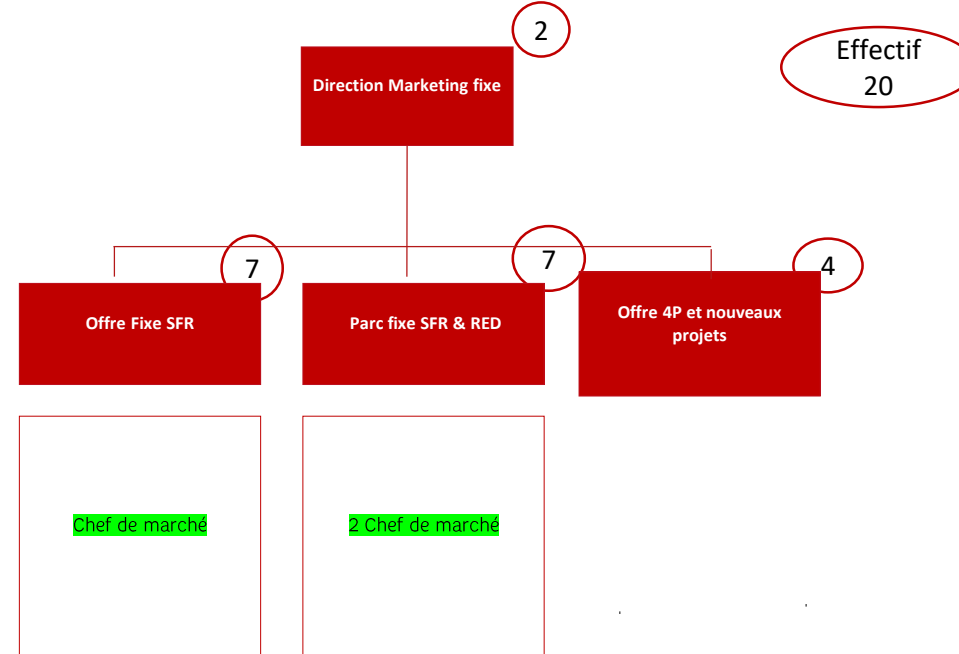
PROJET

Effectif
29

Pôle Mobile

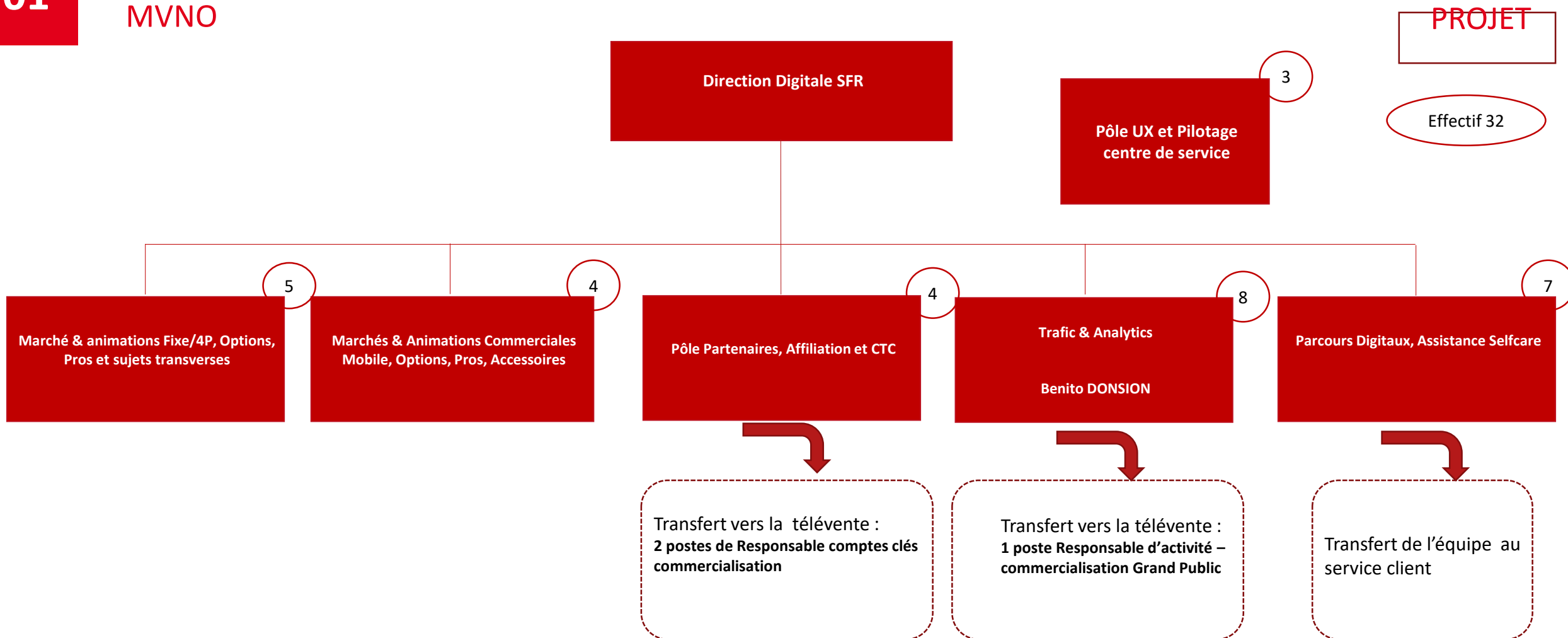


Pôle Fixe



Poste venant de RED

Direction Omnicanale – Direction Digitale SFR transférée vers la Direction marketing SFR,RED et MVNO



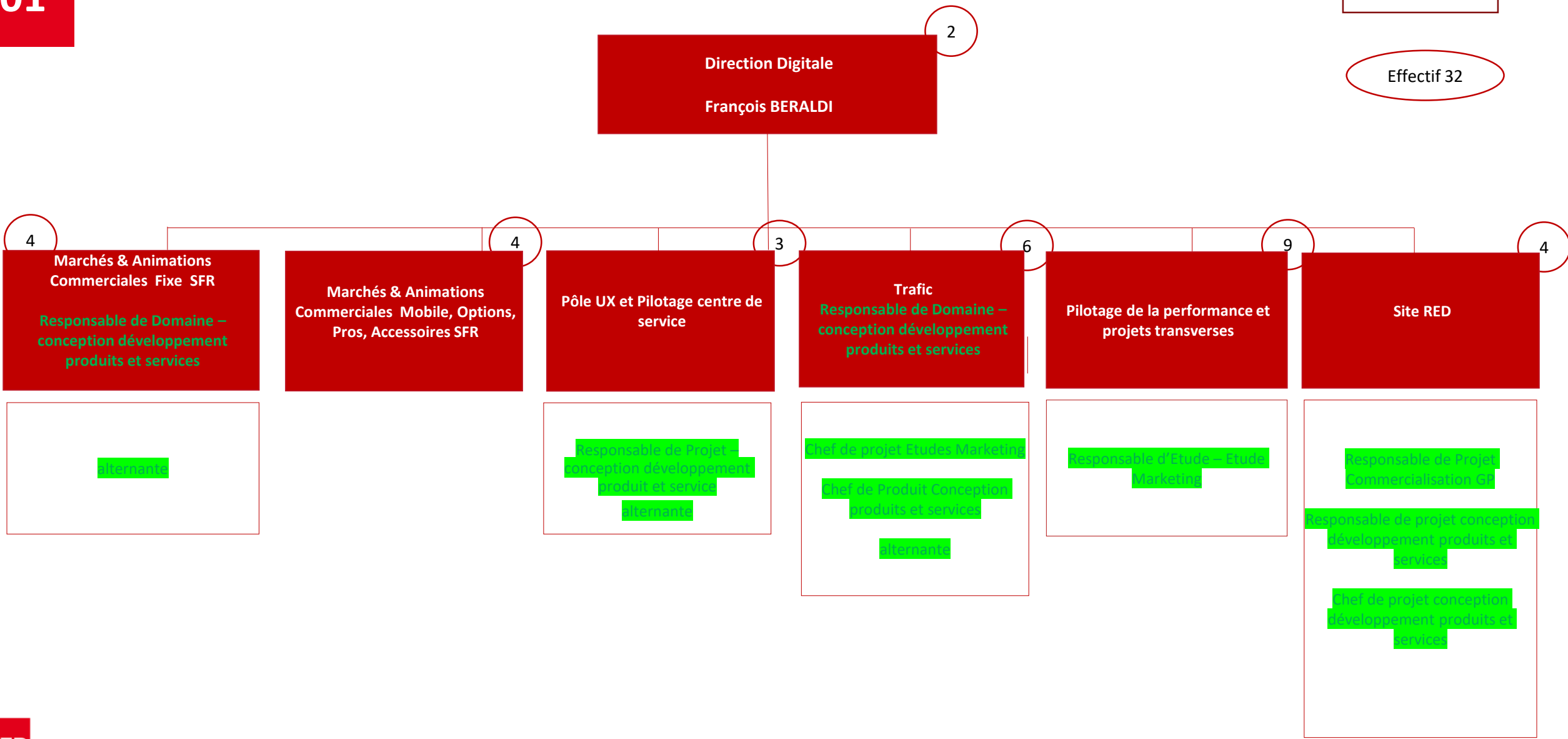
PROJET DIRECTION MARKETING ET DIGITAL

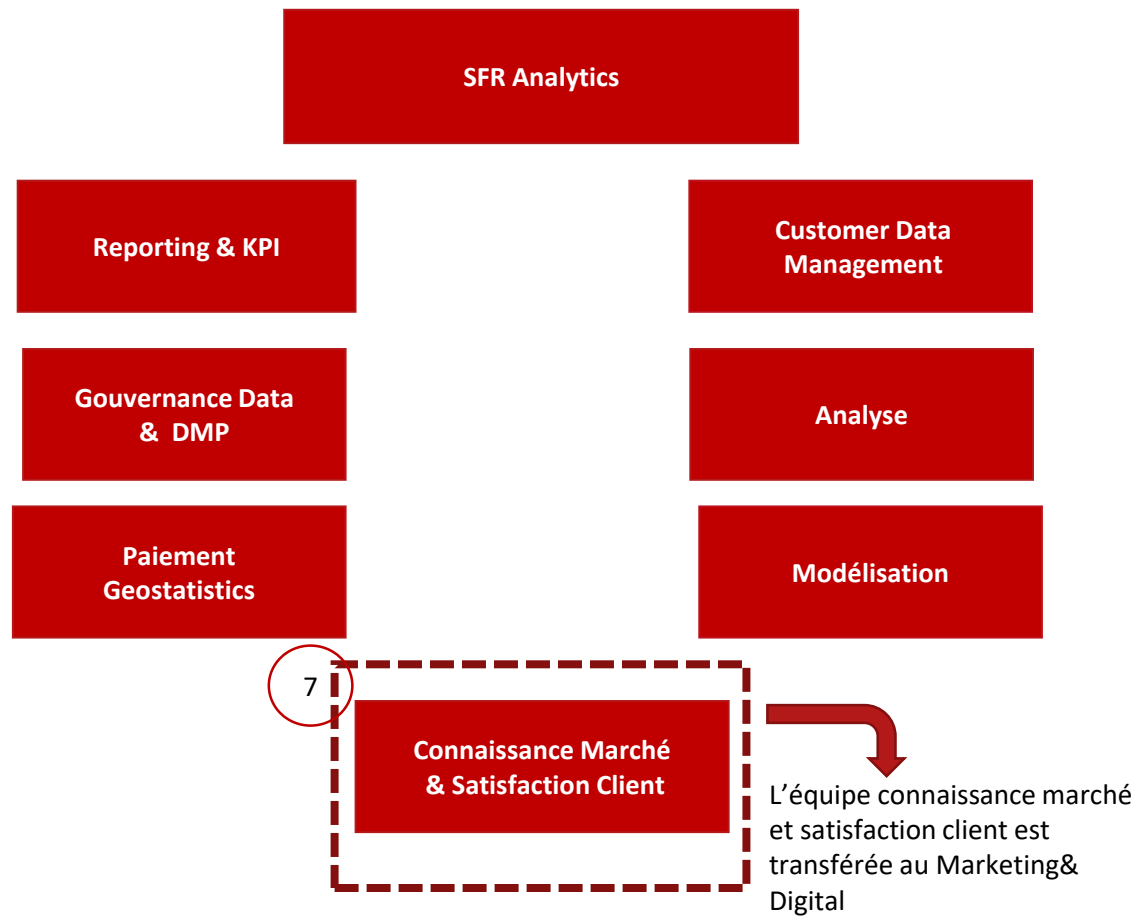
01

Direction Digitale SFR transférée vers la Direction Marketing & Digital

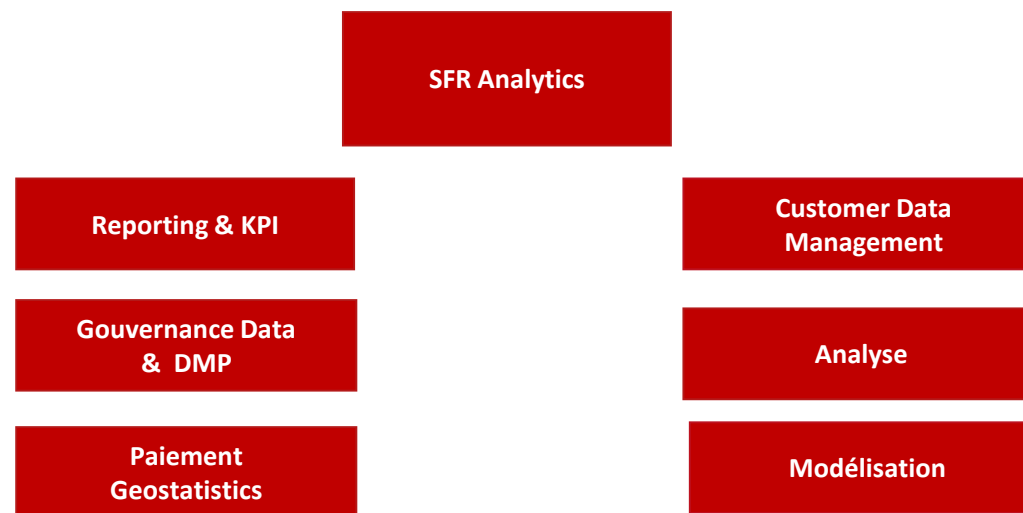
PROJET

Effectif 32

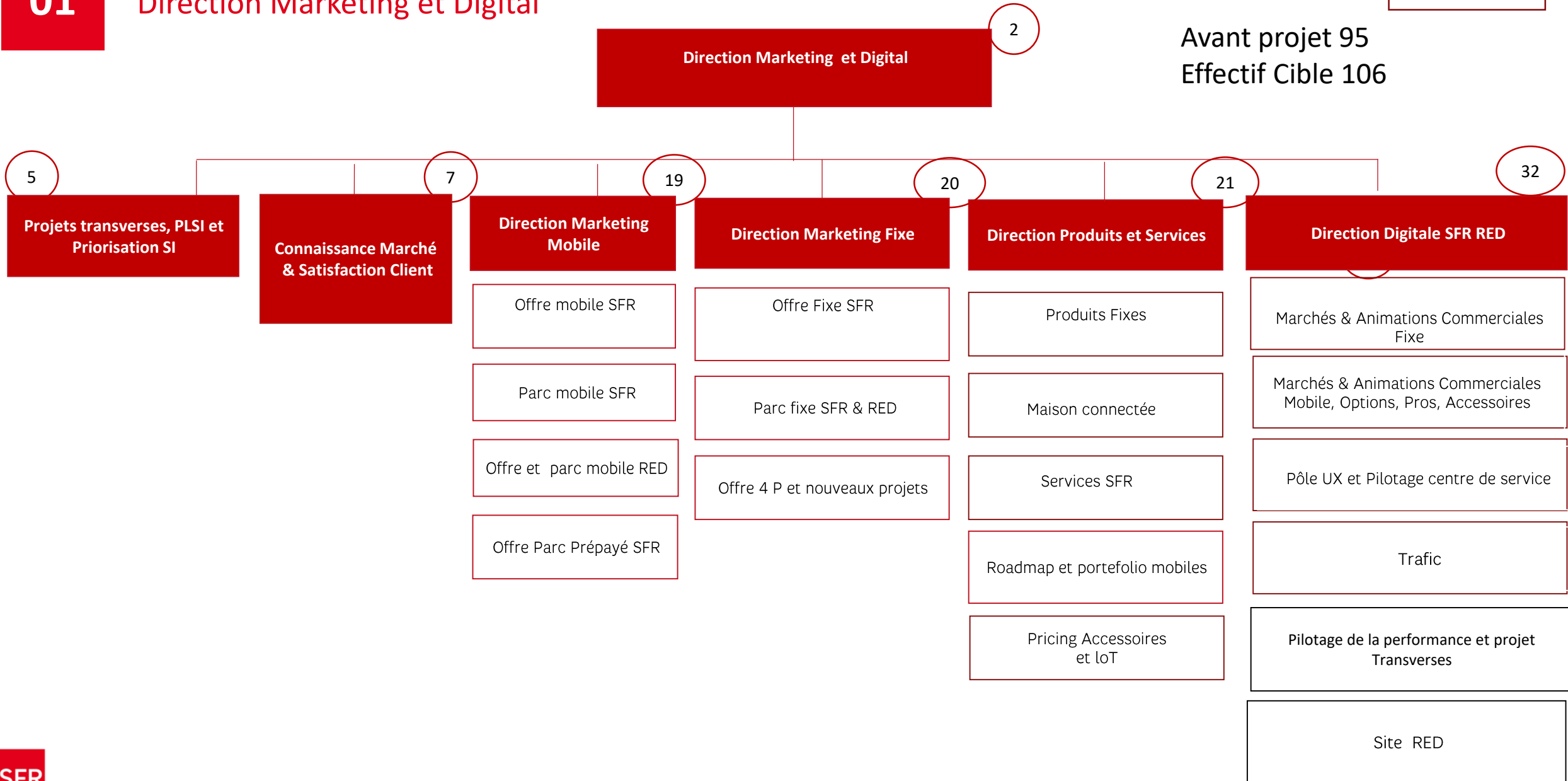




Effectif cible 52



Avant projet 95
Effectif Cible 106



SFR

Direction Marque

02

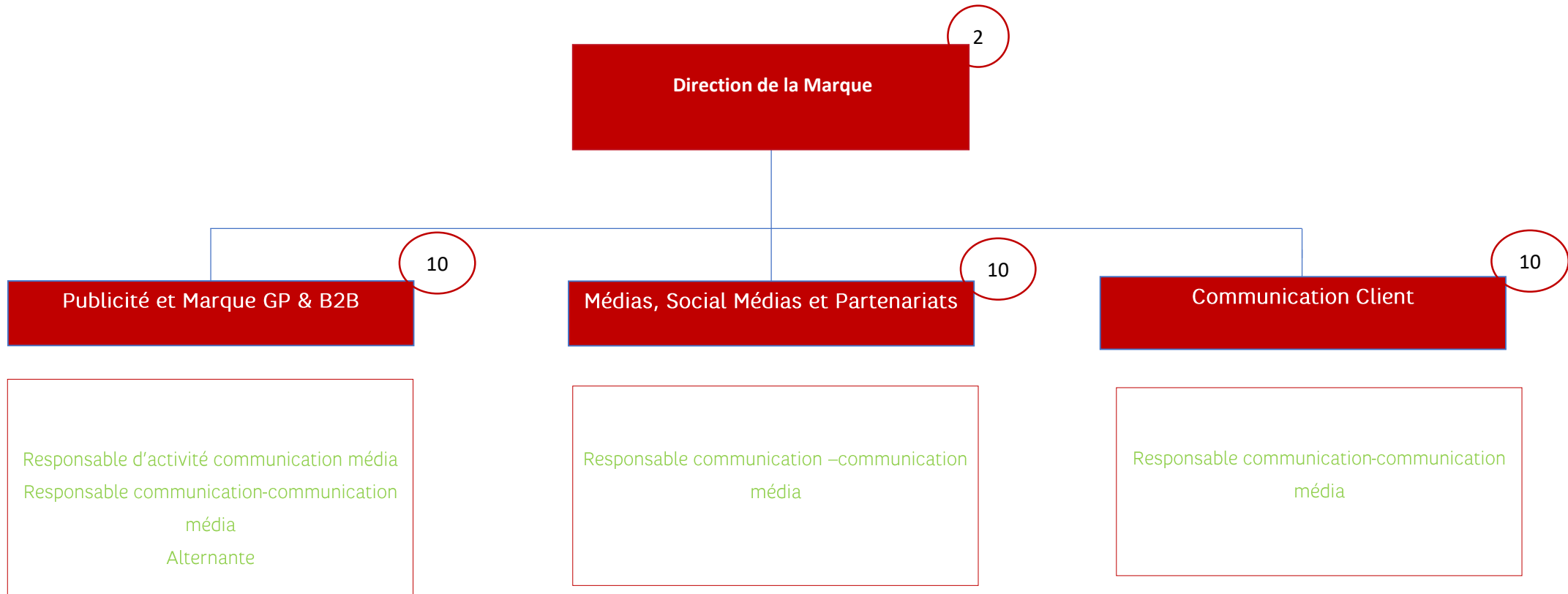
Motivation du projet

Les objectifs de cette organisation, qui regroupe les communicants par pôle d'expertise de communication (pub / Brand management / positionnement de marque – réseaux sociaux – communication sur parc clients) :

- **Créer des synergies**
- **Développer la transversalité et générer des partages d'expérience**



effectif cible 32



Direction de la Relation et
de l'expérience client

03

Motivation du projet

Création d'une direction Digitalisation de la Relation Client dont l'ambition sera d'accélérer la mise en place de solutions « selfcare » et ainsi de rendre encore davantage autonome nos clients.

Cette direction regroupera les équipes SFR et RED et sera constitué de 4 pôles.

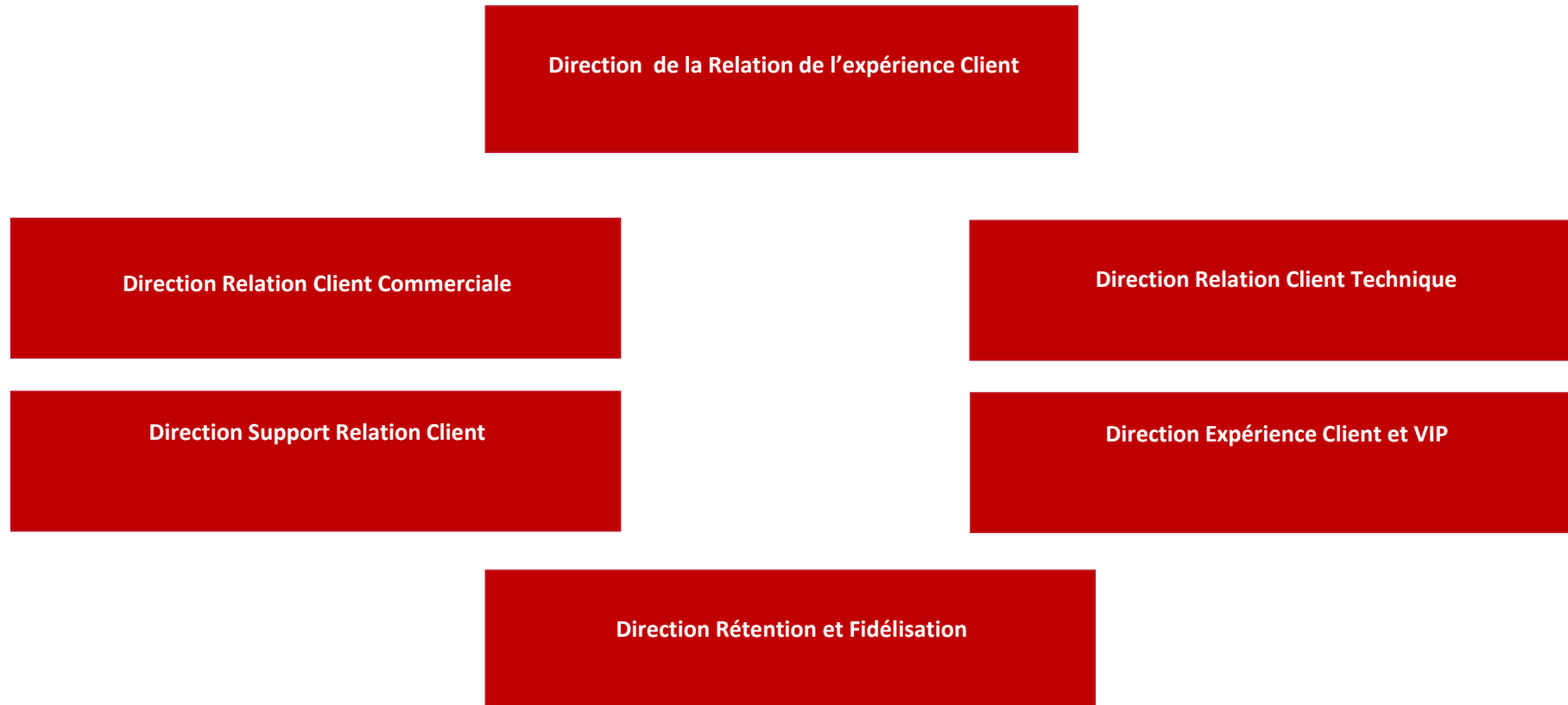
Un pôle « Selfcare et front digitaux » dont la mission sera de faire évoluer et enrichir les fonctionnalités de l'Espace client (SFR et Red), des applications (SFR&Moi, RED&Moi, SFR Family), de l'Assistance (SFR & Red), des Forums (SFR&Red) ainsi que de piloter les performances en terme de création de valeur et d'évitements d'appels.

Un pôle « Contenus Digitaux » dont la mission sera d'animer et faire vivre les contenus de l'Assistance (SFR & RED), des Forums (SFR & RED) et des Réseaux Sociaux ainsi que de piloter les performances en terme d'évitements d'appels.

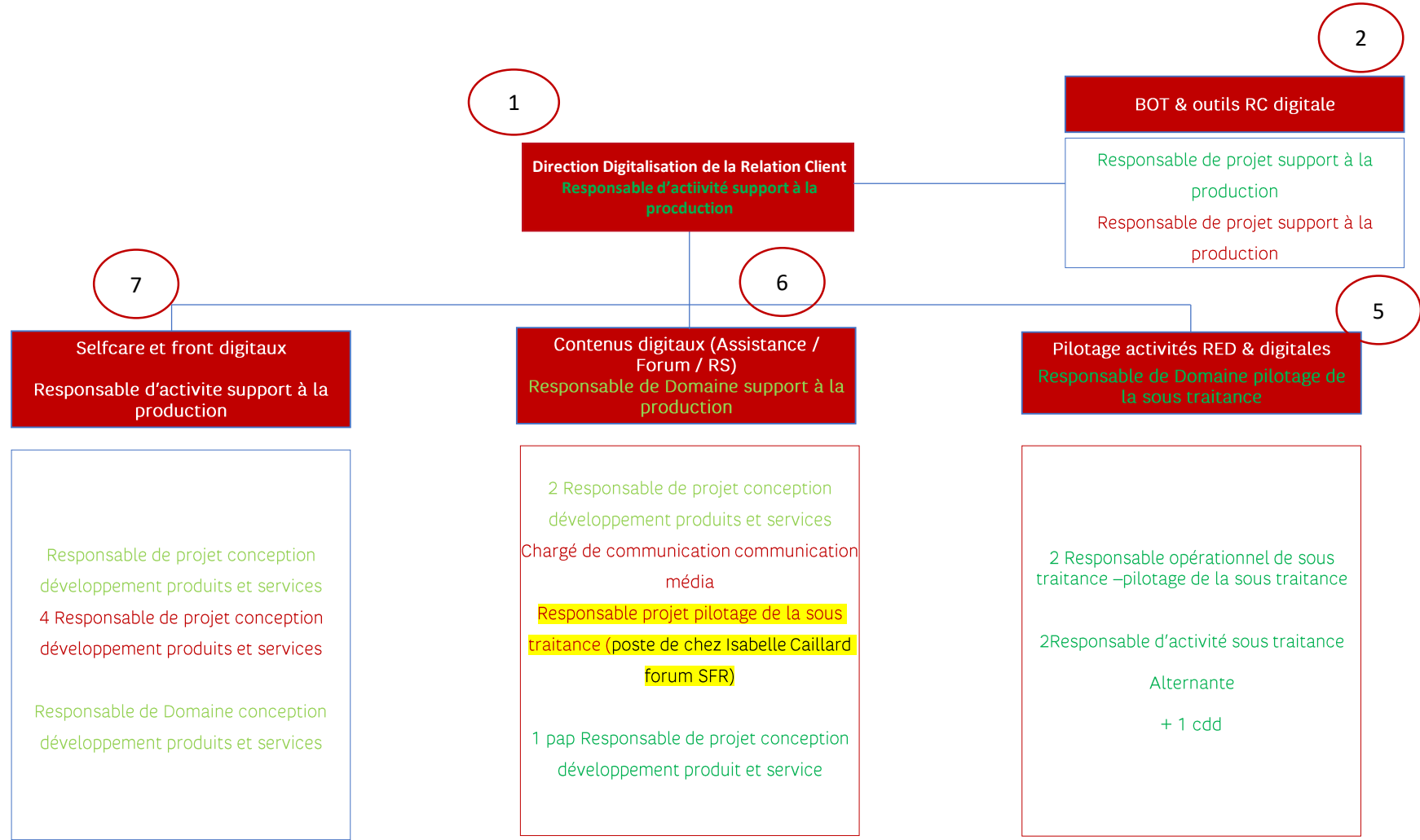
Un pôle « BOT et outils RC digitale » dont la mission sera de faire évoluer et enrichir les fonctionnalités du BOT (SFR&RED) et des outils de la relation client digitale.

Un pôle « Pilotage des activités RED et digitales » dont la mission sera de piloter les activités digitales du Service Client RED et OTT.

Effectif actuel 194



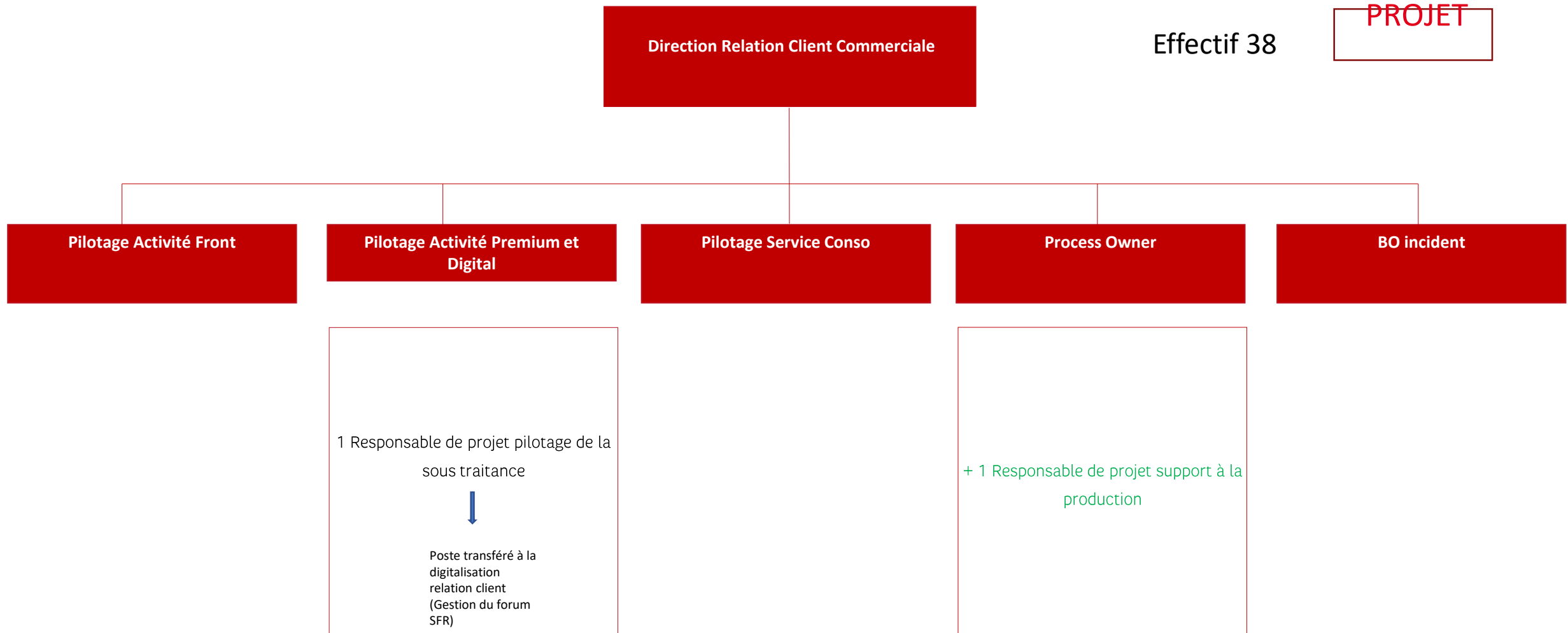
PROJET



Poste venant de RED

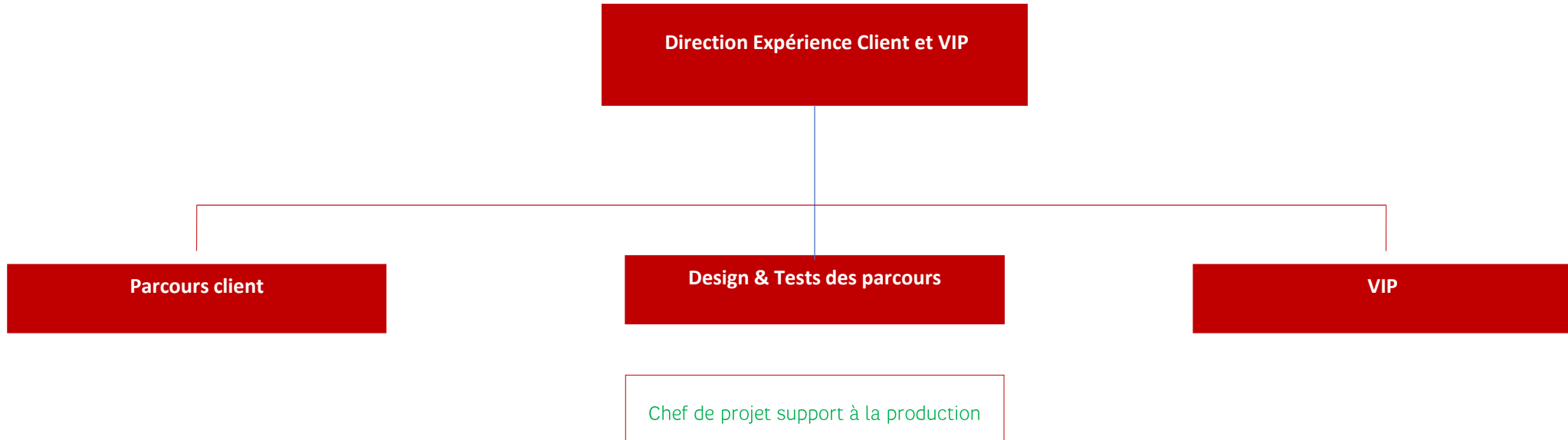


Poste venant de SFR



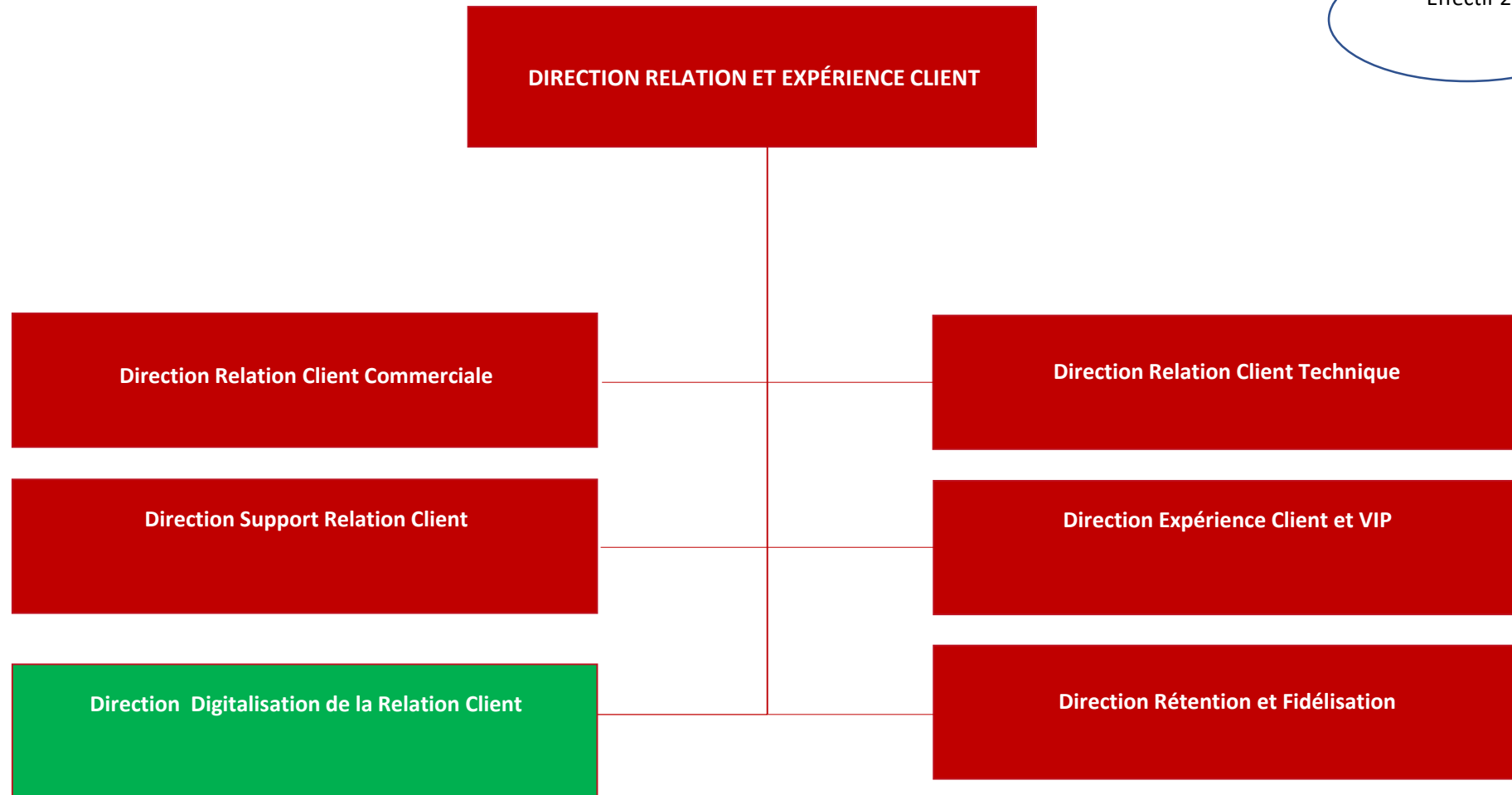
Effectif cible 61

Direction Support Relation Client**Projets et Outils CC
Acting****SVI et distribution d'appels
Christophe BORTHEISER****Formation SC
Frédéric BIGUEREAU****Déploiement Technique et Métier
Benoît GROUT****Efficacité Opérationnelle
Sandrine FONTAINE PENGLAOU****1 Poste Responsable projet –
relation client**



Poste venant de RED

Effectif 214



SFR

Direction Commerciale

04



Effectif actuel 14
Effectif Cible 18



Transfert du Digital SFR

 Poste venant de RED

 Poste venant de SFR

SFR

Direction exécutive Grand
Public

05

