

# Mise en relation des clients Orange avec les antennistes de la charte\*

Installation d'antenne satellite et d'accès internet

\*Charte qualité : signature des antennistes en cours  
Lancement : le 19 novembre 2009



# Définition de l'offre



- Cible :

Les clients ayant besoin d'une installation d'une antenne satellite et d'internet (non éligibles à la TV ADSL)

- Offre :

Service de mise en relation client/antenniste

Accord du client exigé (CNIL) pour diffuser par mail ses coordonnées à un antenniste d'Orange

Envoi des coordonnées clients à l'antenniste le plus proche géographiquement du client (logiciel de géo localisation qui identifie la distance minimale entre le domicile du client et l'adresse déclarée par l'installateur Antenniste.)

- Objectif :

Orange propose à ses clients de leur faciliter le parcours lié à l'installation de l'internet et de la parabole en les mettant directement en relation avec un antenniste ayant le savoir-faire internet et antenne satellite.

L'antenniste pourra alors proposer l'offre d'installation packagée d'internet et de la parabole.

# Les étapes clés pour les antennistes 1/2


## 1. Adhésion des antennistes

- Signature de la charte qualité « Installation d'antenne satellite et d'accès internet » garantissant le savoir-faire sur l'installation d'internet et de l'antenne satellite (voir charte en pièce-jointe).

## 2. Dès le 19 novembre 2009

- Orange envoie un email à l'antenniste charté contenant les coordonnées des clients souhaitant des installations packagées internet et antenne.
- L'antenniste contacte le client dans les 48h pour convenir avec lui d'un rendez-vous si celui-ci accepte son devis.
- Il est préconisé à l'antenniste de vérifier, avant de se déplacer, que le client a bien reçu le matériel, les identifiants et mot de passe de connexion nécessaires à la prestation d'installation.
- L'antenniste intervient au domicile du client dans un délai ni inférieur à 15 jours ni supérieur à 20 jours (sauf dans le cas où les conditions de sécurité ne seraient pas réunies).

# Les étapes clés pour les antennistes 2/2

- La prestation d'installation packagée comprend :
  - > l'installation de la Livebox,
  - > l'installation si nécessaire de l'adaptateur Wi-Fi et de la clé USB3G+,
  - > la configuration de l'accès Internet haut débit Orange sur un ou deux Ordinateurs, en mode filaire ou sans fil,
  - > le paramétrage d'une boîte aux lettres électronique sur le(s) ordinateur(s) configuré(s),
  - > la connexion au réseau haut débit du décodeur TV et son paramétrage avec l'installation d'un liveplug si nécessaire,
  - > l'initiation du client au fonctionnement et aux usages des services d'internet à partir du site dédié accessible à l'adresse : <http://carnetduweb.orange.fr>. Ce site doit être mis en favoris en cliquant sur l'étoile 
- L'antenniste remet au client un coupon de remise sur facture Orange de 100€ via le site <http://carnetduweb.orange.fr/antenniste/>. Si toutefois le client n'a pas d'imprimante, lui remettre sous forme papier.
- L'antenniste facture la prestation à son client.
- Rappeler aux clients de renvoyer le coupon dûment renseigné avec une photocopie de leur facture internet et de la facture de l'installation réalisée par l'antenniste pour bénéficier de la remise.

