

CHAPITRE III : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE TIGO

Section 1 : Aperçu géographique ⁽¹⁾

L'entreprise des télécommunications TIGO a son siège social à Kinshasa sur l'avenue Mondjiba n°372, dans la commune de Ngaliema.

1.1 Historique

La société belge SAIT Télécom qui, en 2000 avait acquis une licence d'exploitation de téléphone mobile créa OASIS comme marque.

Cette société a été rachetée par le groupe égyptien ORASCOM en mars 2006. Puis la même année, ce dernier le revendra à un autre groupe égyptien MILLICOM international Cellular (MIC) en novembre.

TIGO est le nom d'une entreprise téléphonique cellulaire qui a vu le jour au Congo le 05 novembre 2006. Avec TIGO, la multinationale, MIC est entrain de réunir toutes les opérations à travers le monde sous une même et seule marque internationale.

La société Belge SAIT Telecom est l'une des filiales de TIGO. Le siège social de ce groupe égyptien est basé à Luxembourg.

1.2. Objectif social

L'objectif social de TIGO est de contribuer à l'effort du développement tant social qu'économique de la République Démocratique du Congo du Congo & comme toute entreprise de télécommunications.

¹ Département de ressources Humaines TIGO

TIGO a aussi pour objectif primordial, la communication, c'est-à-dire fournir des services dans toute la RDC à un prix abordable.

1.3. Fonctionnement

En ce qui concerne la tarification, TIGO a introduit en RDC et dans le monde des télécommunications une tarification que nous ne trouvons pas ailleurs, TIGO permet aux clients de fixer son tarif, le taux de communication à la seconde.

Pour mieux servir sa clientèle et répondre à ses besoins, TIGO dit qu'elle pratique une tarification à la seconde c'est-à-dire, on paie pour ce qu'on a consommé, on privilégie le client.

Pour ce faire, la particularité de cette entreprise est que la taxation de communication se paie en fonction du nombre des secondes utilisées par l'opérateur ou téléphone avec la 51m TIGO.

L'entreprise des télécommunications, TIGO veut établir une couverture démographique, d'où le slogan « plus près de moi » c'est-à-dire, près de sa population.

Le réseau TIGO couvre les provinces et villes ci-après:

- Kinshasa : Kinshasa
- Bas-Congo Borna, Moando, Kimpese, Motadi
- Kasai oriental : Mbuji Mayi, Muene Ditu
- Kasai occidental Kananga
- Katanga: Lubumbashi, Koiwezi, Likasi, Kasumbolesa, Kisenge, Kipushi, Makambo

- Nord-Kivu Butembo, Goma
- Bandundu Kikwif

En dehors de la RDC, TIGO est présente sur trois continents:

- Amérique latine: Colombie, Paraguay, Honduras, Guatemala, Salvador, Boilvie
- Asie : Cambodge, Sri Lanka
- Afrique: RDC, Tanzanie, Sierra Léone

Dans le cadre de son fonctionnement TIGO dispose des équipements suivants:

- Une plate forme réseau intelligent (IN)
- Une plate forme IVR
- 1 centrale téléphonique
- 20 stations de base (BTS)
- 10 stations de télé gestion de base (BSC)

En rapport avec la distribution du produit TIGO, ils sont écoulés à travers de ses distributeurs agréés, possédant des shops sur l'étendue de la ville. TIGO utilise des super dealers pour apporter les produits TIGO dans tous les coins, recoins de Kinshasa à travers les shops implantés dans la capitale.

Section 2 : Organisation de l'entreprise TIGO (2)

Cette entreprise est organisée en départements et en sections. TIGO a au total neuf départements et deux grands services qui font partie du département de la direction générale.

La structure organique de la société TIGO se présente de la manière suivante:

- Département de la direction générale
- Département des finances
- Département du marketing
- Département des ressources humaines
- Département de l'informatique
- Département des services généraux et logistiques

² <http://www.tgo.cd/>

- Département du service client
- Département technique
- Service technique
- Service de réseau assurance
- Service de compte.

2.1. Département de la direction générale

C'est le département qui met en place les structures et les équipements nécessaires pour étendre la couverture aux villes désignées pour offrir le service conçu. C'est la direction générale qui planifie le plan de travail.

2.1 .a. Département des finances

Ce département a pour rôle de fournir des fonds nécessaires pour permettre la production. Cela veut dire que réaliser les investissements requis, approvisionner l'entreprise en produits et services et assurer la rémunération de tous les agents et facteurs de production.

Elle est aussi chargée de gérer les liquidités et le patrimoine de l'entreprise.

2.1 .b. Département du marketing

Ce département a pour activités principales, l'observation du marché ainsi que la diffusion et la production de services de la société. Il s'occupe également de la publicité, ventes.

2 .1.c. Département des ressources humaines

Ce département est celui qui fournit à l'ensemble des directions, le personnel nécessaire aussi bien en qualité qu'en quantité tant au moment du recrutement qu'à celui de la formation.

2.1.d. Département d'informatique

C'est celui qui est chargé de stocker les données dans les ordinateurs.

2.1 .e. Département des services généraux et logistiques

Ce département s'occupe des relations du personnel, des entreprises des équipements et de la logistique.

2.1.f. Département du service client

Ce département est chargé de résoudre les problèmes des clients, expliquer le produit le pourquoi et le comment des différents services offerts pour l'entreprise, Pour entrer en contact avec un employé du call center, il faut composer le 222.

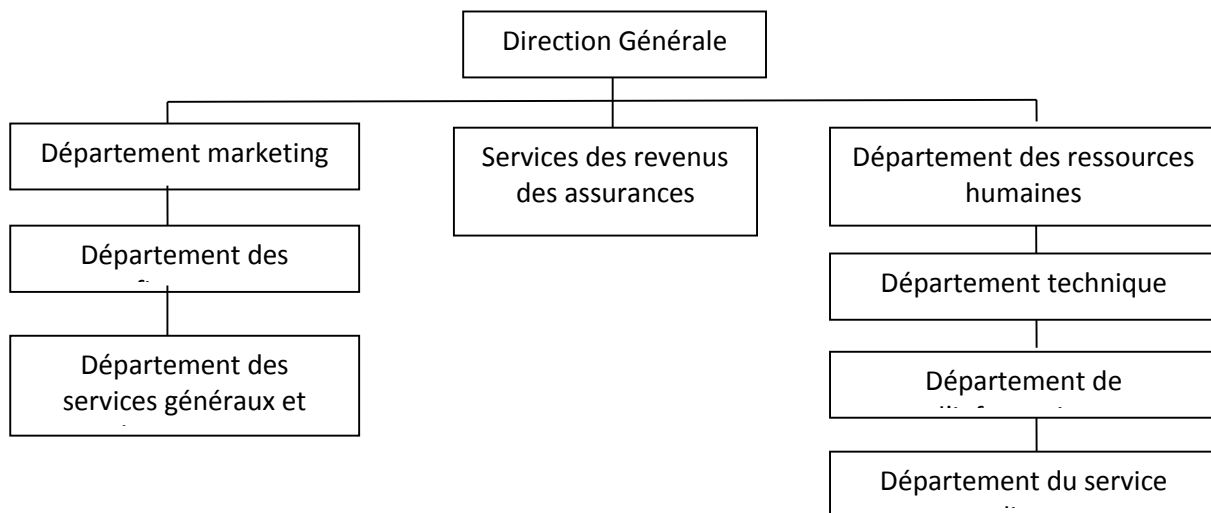
2.1 .g. Département technique

C'est le plus important des départements puisque, sans lui une entreprise ne peut pas être appelée entreprise. Ce département s' occupe du réseau de tout ce qui constitue l'implantation des antennes, de tout ce qui contribue à l'élaboration du message.

En outre, des 9 départements énumérés ci-dessus, T1GO une entreprise de télécommunications cotée à la bourse de New York, a mis en place deux grands nouveaux services qui font partie de la direction générale, il s'agit de:

- Service de revenu qui est chargé de s'assurer que tous les revenus sont bel et bien dans la banque. C'est un service informatique qui défavorise la fraude et le vol.
- Service de compte (complément) TIGO a instauré ce système pour s'assurer que tout ce qui se passe ou sein de l'entreprise passe par une procédure de facturation et de mise en place.

2.2. Organigramme de l'entreprise TIGO ⁽³⁾



Section 3. Services offerts par TIGO ⁽⁴⁾

TIGO est une société de téléphonie qui offre plusieurs services tels :

- La gestion des communications avec des cartes prépayées;
- La messagerie texte ou la messagerie vocale
- La possibilité de voyager avec votre numéro dans le monde entier grâce à ses partenaires;
- Un service clientèle à votre écoute.

3.1. Messages textes (SMS)

TIGO permet d'envoyer un court SMS de plus ou moins 160 caractères lorsque celui qui appelle est fatigué de le faire, ou n'a pas beaucoup

³ Marie VIANEY KETA, « Les stratégies de communication d'une entreprise en période d'installation » cas de TIGO, Kinshasa ; TFC, IFASIC, 2006 – 2007, p20

⁴ <http://www.tigo.cd/>

d'unités, ou encore lorsqu'on veut transmettre un petit renseignement (lieu et l'heure de rendez-vous, numéro de téléphone, code,
Quand le message comporte plus 160 caractères, il sera envoyé par tranche de 160 caractères en autant d'envois.

Les SMS sont une façon moins couteuse d'envoyer une information, ils sont rapides et aisés à utiliser.

La messagerie écrite est vraiment économique, nous pouvons l'apprécier par des tarifs ci-dessous:

- Activation du service des SMS texte : gratuit
- Réception des SMS textes gratuit
- SMS TIGO-TIGO : 5 unités
- SMS TIGO vers autre réseau local : 6 unités
- SMS TIGO international : 11 unités

3.2. Boîte vocale

Pour une raison ou pour une autre lorsqu'on ne peut pas répondre aux appels téléphoniques du fait que le téléphone est peut être éteint ou en est dans une zone non couverte, la boîte vocale gardera tous les appels.

3.3. Roaming international

Avec TIGO, les abonnés sont capables de voyager, à travers la plupart des régions du globe avec leur téléphone mobile.

3.4. Facturation

- Prépayée (prepaid)
- Post-payée (post-paid)
- Recharge électronique

a) Prépayée

Ce genre de facturation consiste à ce que l'abonné paie la communication avant de l'avoir effectuée grâce à une carte prépayée. Il peut recharger manuellement.

b) Post-payée

Ce genre de facturation consiste à ce que l'abonné effectue ses communications et reçoit par la suite la facture.

c) Recharge électronique

TIGO a mis sur pied un service qui permet de recharger son compte sans recourir aux cartes à gratter habituelles, la recharge se fait à partir d'un portable TIGO.

Ce service s'appelle « TIGO Flash » il offre la possibilité à toutes les bourses de recharger leurs comptes.

Le téléchargement permet aux clients sans budget de communiquer, TIGO charge ses comptes selon la demande de l'abonné. Pour transférer des unités à ses proches, le client doit composer le code suivant: *K200*Pin*unités*numéro correspondant #Yes, ok ou send.

3.5. Appel en attente

La mise en attente d'un appel est une fonction qui permet de mettre une première personne, avec laquelle on est en communication. Une série de bips sonores discrets signalent l'arrivée d'un second appel, on peut donc répondre, ignorer ou rejeter le second appel.

3.6. Appel en conférence

C'est un service qui permet à l'abonné de communiquer au même moment avec plusieurs correspondants. Il peut se mettre en attente et en appeler

un second. Grâce au menu de son appareil, l'abonné peut choisir l'option «conférence» et répéter l'opération jusqu'à intégrer chacun de ses correspondants.

Il existe un service après vente qui permet la reconfiguration facile d'une carte Sim. Cela se fait gratuitement.

3.7. Services ou valeurs ajoutées

Grâce aux services à valeur ajoutée. TIGO se place au niveau international. Les services à valeur ajoutée sont:

- MMS (message multimédia)
- GPRS Edge
- Logo
- Sonneries
- TIGO Tunes
- TIGO menu (TIGO SMS plus)
- Téléchargement de contenu (image, logo sonnerie)
- Jeux Java

3.8. Services TIGO de base

- Facturation à la seconde
- SMS
- Transfert de crédit partage de crédit
- Identification du numéro de rappelant
- Mise en attente des appels non encore décrochés
- Mise en attente des appels pendant la communication
- Messagerie vocale
- Transfert d'appels
- Balance-conférence call (appel conférence)

Les services à valeurs ajoutées tarification.

Tableau n°3

| Services | Tarifs |
|---------------------------------------|------------|
| MMS | 10 unités |
| GPRS | 64 unités |
| LOGO | 50 unités |
| Sonneries | 50 unités |
| Téléchargement de contenu image, logo | 50 unités |
| Jeux Java | 300 unités |
| TIGO Menu | Gratuit |
| TIGO Tunes tarification | |
| Inscription | 100 unités |
| Téléchargement sonneries | 500 unités |
| Frais mensuelles | 500 unités |
| Frais d'achat cadeau | 500 unités |

Source: Dépliant de tarification TIGO