

BENCHMARK APPLICATIONS MOBILES & EVALUATION STRATÉGIE DIGITALE AIRTEL RDC

Trimestriel : Avril – Juin 2024



1

Contexte

2

Applications promues
sur les sites

3

Type d'application par
opérateur

4

Evaluation Des Services
Proposes

5

Best App

6

Performances quantitatives
téléchargement

7

Expérience Utilisateur des
applications

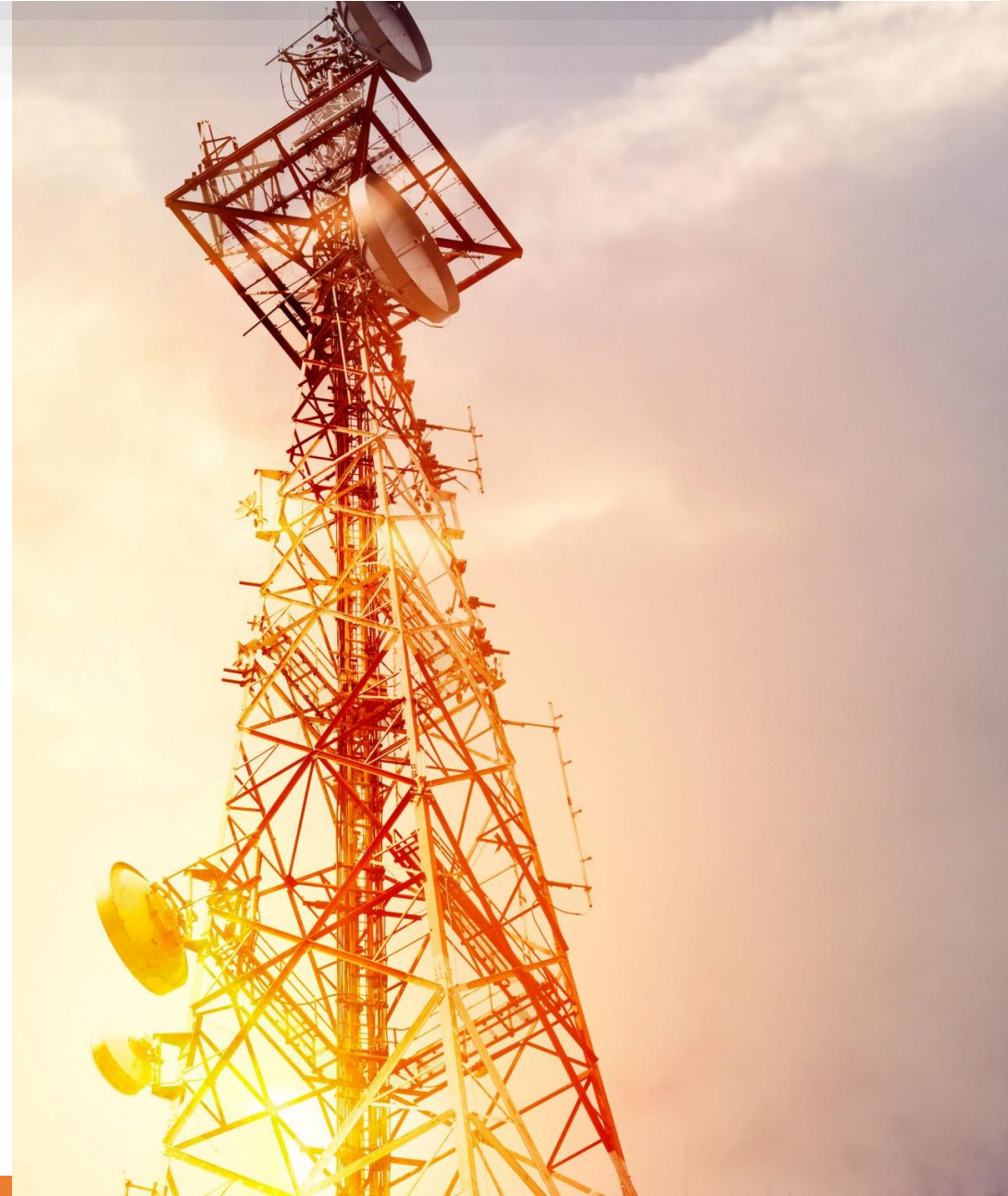
8

Qu'est ce que on retient?

Le marché des télécommunications en RDC est dominé par plusieurs grands opérateurs qui se disputent la part de marché en offrant des services de plus en plus innovants via leurs applications mobiles.

Importance de l'Etude

Cette étude vise à évaluer et comparer les applications mobiles des principaux opérateurs de téléphonie mobile en RDC afin de déterminer leur efficacité, leur popularité et leur performance, tout en mettant en lumière les meilleures pratiques et les axes d'amélioration possibles.



Une application mobile est un atout majeur dans la stratégie marketing d'un opérateur télécom (telco) pour plusieurs raisons :



une application mobile bien conçue et intégrée à la stratégie marketing d'un opérateur télécom peut apporter de nombreux bénéfices, tant sur le plan de l'expérience client que sur le plan financier. Elle permet d'améliorer la relation avec les clients, de développer de nouveaux services, de renforcer la marque, de collecter des données précieuses, et de réduire les coûts.

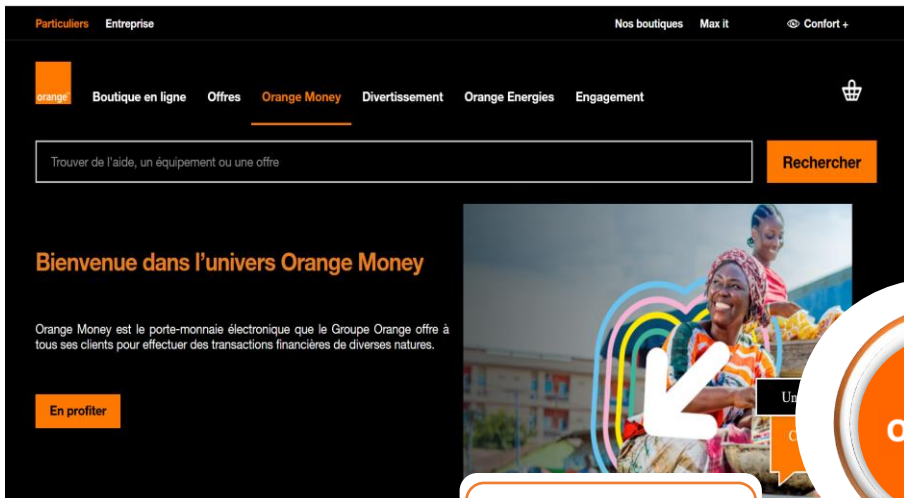
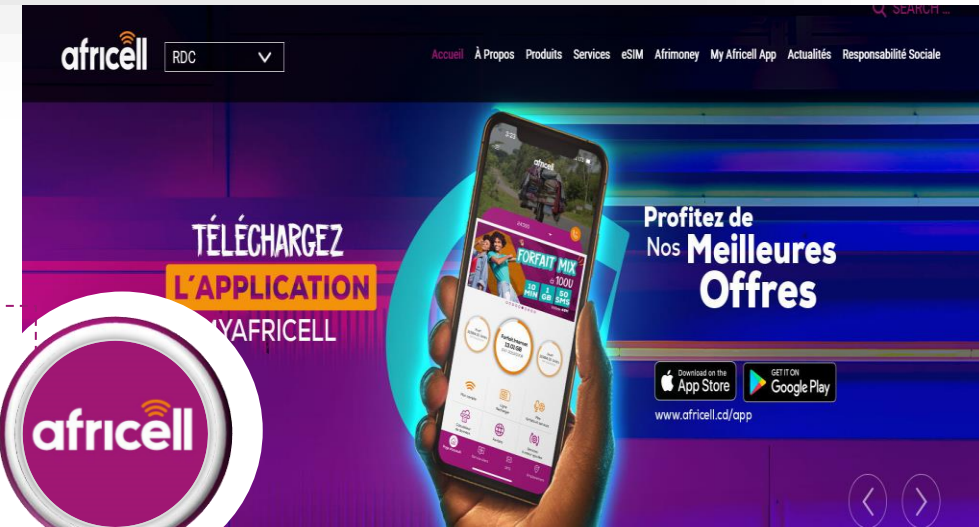
Applications promues sur les sites

airtel PAYEZ ET RECHARGEZ PRODUITS RECHERCHE SUR LE SITE AIRTEL MONEY AIRTEL BUSINESS MYAIRTEL APP



myairtel app

myAfricell app



max it

M-Pesa

My Vodacom

app center

orange radio



Services proposés par opérateur

Groupe de service



COMMUNICATION

(Achat de crédit, sms, data pour communication depuis l'app)

GESTION DU COMPTE/ESPACE CLIENT

(consultation des soldes, des transactions effectuées; modification des infos personnelle)

PAIEMENT MOBILE

(transactions monétaires avec l'app, paiement des factures, courses, etc)

ASSISTANCE

(accompagnement, orientation du client en cas de difficulté)

DIVERTISSEMENT

(jeux, musiques, vidéo pour retenir et attirer les utilisateurs vers les apps)

OFFRES

(consultation, souscription aux offres depuis l'app)

AUTRES



Airtel et Vodacom
sont les **seuls**
opérateurs à offrir
des services **dans** la
catégorie **AUTRES**



**Services de base
d'un Telecom**

Service définissant la raison d'être de l'entreprise Télécom



**Services à valeur
ajouté**

Service mis sur pied pour satisfaire des exigences client et la fidélisation




**Services
disponible**



**Services non
disponible**

Evaluation des services courants Telecom

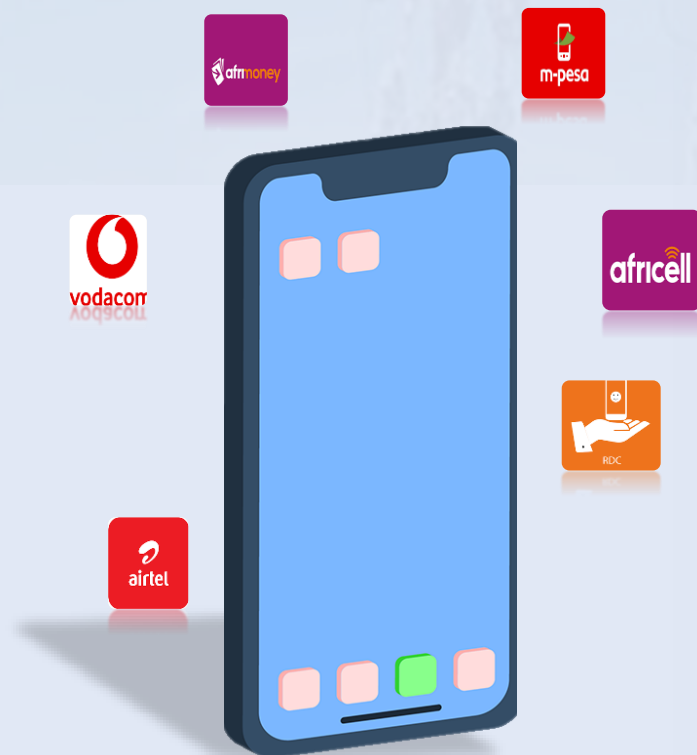
DIVERTISSEMENT • COMMUNICATION • PAIEMENT MOBILE

		Streaming vidéo	Streaming audio	Voice	Data	SMS	Transfert d'argent	Paiement de factures	Total Service/app
OPERATEURS		Airtel TV		Offre appel	Offre Data	Offre SMS	Airtel Money	Airtel Money	7/1
	App →	My Airtel		My Airtel					
			Ya Musik	Offre appel	Offre Data	Offre SMS	AfriMoney	AfriMoney	7/2
	App →		My Africell			Afrimoney			
		Vodacom TV	Vodacom Music	Offre appel	Offre Data	Offre SMS	M-Pesa	M-Pesa	8/3
	App →	Vodacom TV	My Vodacom/M-Pesa			M-Pesa			
		Orange TV	Orange radio Orange Music	Offre appel	Offre Data	Offre SMS	Orange Money	Orange Money	8/1
	App →	Max it							

Des services récentes ici, **Airtel dispose de 7** qu'il distribue au sein d'une seule application **My Airtel**

L'application **My Airtel** est considérée comme **tout en un**, au même titre que **Max it** du côté de Orange RDC

Evaluation des services proposes



1

Localisation : points de vente ou agences

Contact avec le service client

Déclaration de perte / vol de la carte SIM

Accès aux FAQ et aux guides d'utilisation

radio

Jeux

Musique



Vidéos

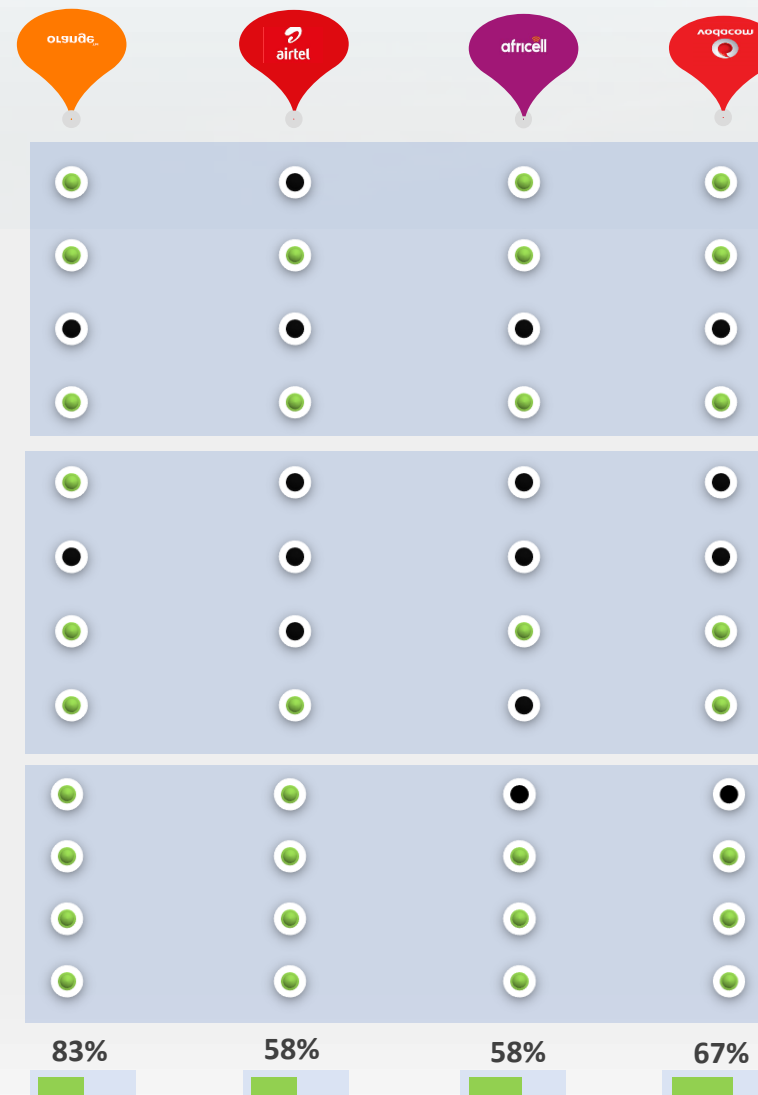
Service de parrainage

Souscription au forfaits

Consultation des offres promotionnelles

Achat de pass

-  Service disponible
-  Service non disponible



ASSISTANCE

DIVERTISSEMENT

OFFRES

Evaluation des services proposes



2

Consultation du solde et du crédit restant

Historique consommation crédit, sms, data

Consultation de l'historique des factures

Modification des informations personnelles

Personnalisation interface (police, thème, ...)

Envoi et procédure de retrait d'argent

Paiement des factures

Paiement des cotisations

Paiement des impôts

Paiement des courses



<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ESPACE CLIENT

PAIEMENT MOBILE

☒ Service disponible

☐ Service non disponible

60%

60%

40%

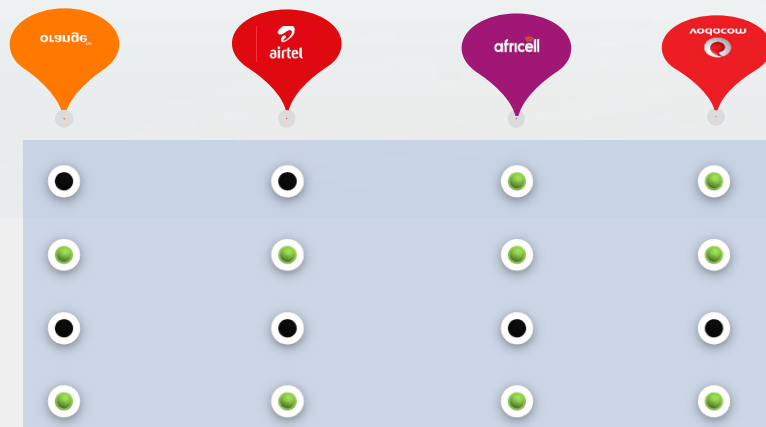
40%

Evaluation des services proposes



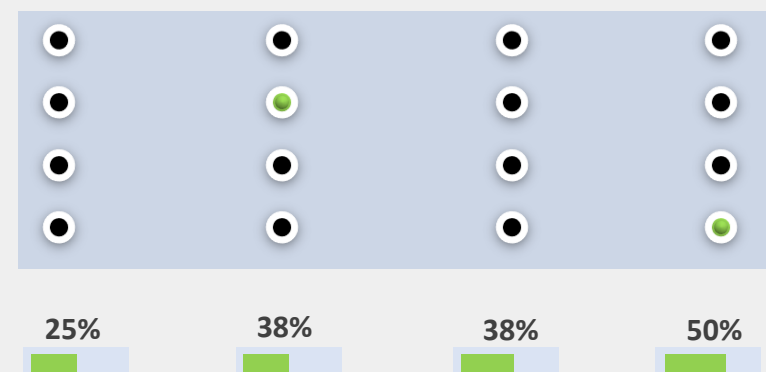
3

Passation et réception d'appel téléphonique
Accès au contact téléphonique préféré ou autre
Envoi et réception de sms
Connexion à internet



COMMUNICATION

Actualité
Market place
Météo
Sécurité des applications (pas de capture d'écran)

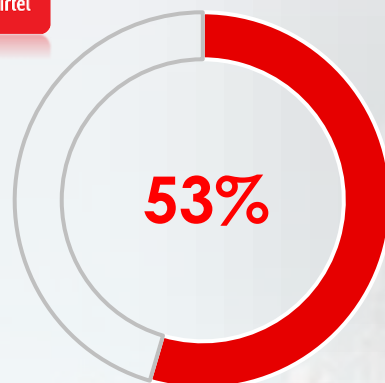
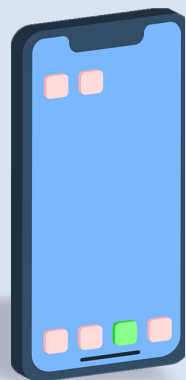


AUTRES

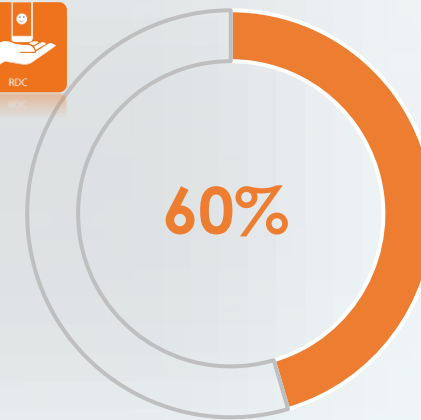
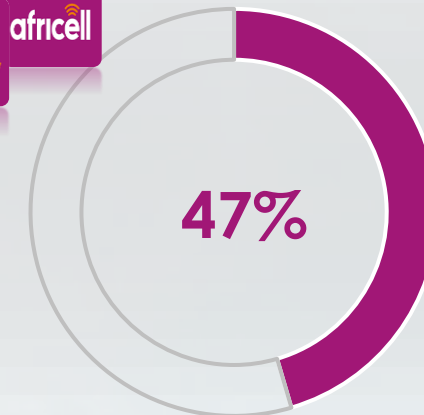
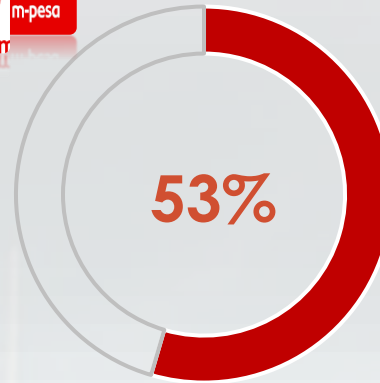
- Service disponible
- Service non disponible

Evaluation des services proposes

Options
étudiées(%)



N = 30



Orange RDC détient **60%** des options étudiées. Tandis que **Airtel** et **Vodacom** n'obtiennent que les **53%**

Bien **Orange** et **Airtel** soit les **seuls opérateurs à disposer d'un service de parrainage**, il est important de souligner la **disponibilité** de certains **services hors ligne chez orange** ce qui n'est pas le cas chez Airtel



Vodacom est l'**opérateur** ayant l'application la plus sécurisée : **M-Pesa** bloque toutes les captures d'écran une fois ouverte ce qui garanti dans une moindre mesure la sécurité des informations confidentielles des utilisateurs.



Airtel est le seul **opérateur à offrir** un service dans le segment Autre avec **un espace d'achat de bien**.

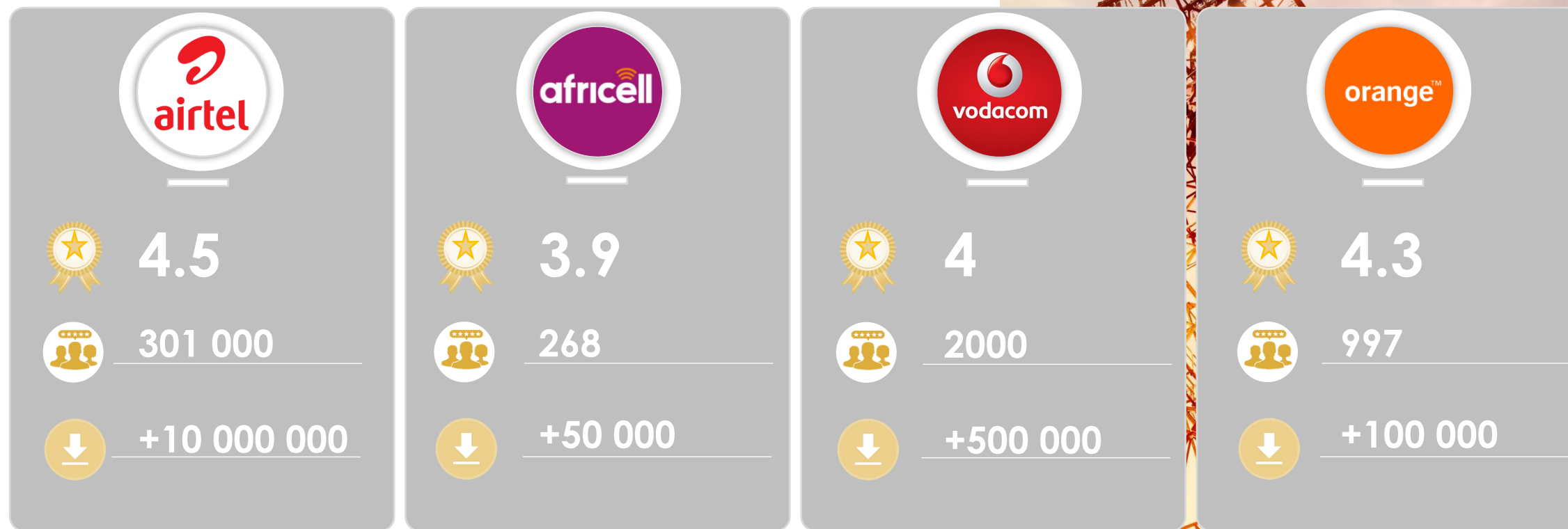


Max it se présente comme l'application la plus complète car outre les services de communication, mobile Money ou de gestion de compte, l'application dispose de divertissement supplémentaire notamment par sa radio, mais également un service de parrainage qui est proposé au différent abonné.

Le point neutre de l'application Max it est la disponibilité du service client qui n'est pas très bien apprécié des utilisateurs.



Performances quantitatives de téléchargement



Note



Avis utilisateurs



Nombre de téléchargement

Expérience utilisateur des applications

	MAX IT	MY AIRTEL	MY AFRICELL & AFRIMONEY	VODACOM et M-Pesa
ERGONOMIE	Interface attrayante/cohérente/fluide Chemins simples et directs Excellente performance Application stable (Peu de bugs)	Facilité d'utilisation Faible vitesse de chargement Eléments sont facile d'accès Bonne interface	Facilité d'utilisation Vitesse de chargement optimale Structure logique	Facilité d'utilisation Vitesse de chargement optimale Eléments sont facile d'accès Bonne interface
ESTHÉTIQUE	Bonne attractivité visuelle Bonne police Couleurs reflétant l'identité de l'entreprise	Bonne attractivité visuelle Bonne police Couleurs reflétant l'identité de l'entreprise Innovation	Bonne attractivité visuelle Bonne police Bonne hiérarchie des couleurs/information	Bonne hiérarchie des couleurs Bonne police Couleurs reflétant l'identité de l'entreprise Innovation
PERSONNALISATION		Recueil des avis utilisateur Non personnalisation de certains paramètres utilisateur	Recueil des avis utilisateur Conversation personnalisée	Recueil des avis utilisateur Non personnalisation de certains paramètres utilisateur
RESPONSIVE	Utilisateur optimale (sur tous types d'appareil)	Utilisateur optimale (sur tous types d'appareil)	Utilisateur optimale (sur tous types d'appareil)	Utilisateur optimale (sur tous types d'appareil)
AUTRE	Besoin d'améliorations dans le support client		Interface obsolète, faible performance	Manque de certaines fonctionnalités avancées



Qu'est ce qu'on retient?



1

Des analyses:

- Airtel RDC offre une application riche en fonctionnalités mais doit améliorer ses performances.
- Vodacom App et My Orange se distinguent par une interface conviviale et de bonnes performances.
- Africell App propose les fonctionnalités de base mais nécessite des améliorations en termes d'interface et de performance.

2

Prochaines étapes

- Pour Airtel RDC: Optimiser la performance et résoudre les bugs pour améliorer l'expérience utilisateur.
- Pour les autres opérateurs: Continuer à innover et améliorer le support client.

EVALUATION DES STRATEGIES DIGITALES DES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE EN RDC

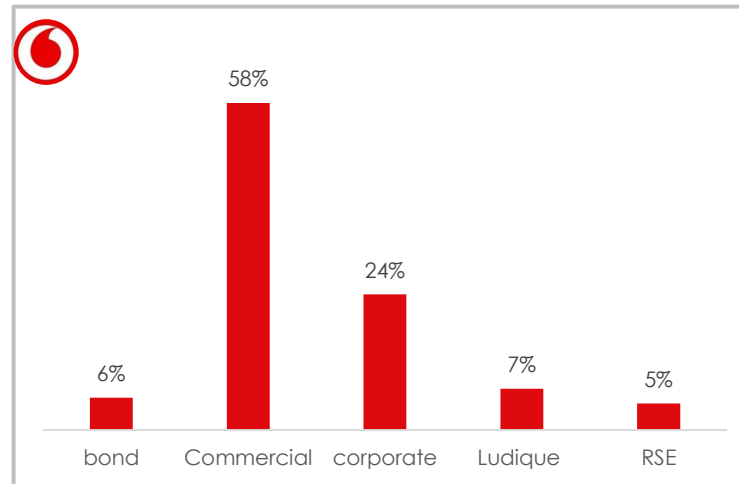
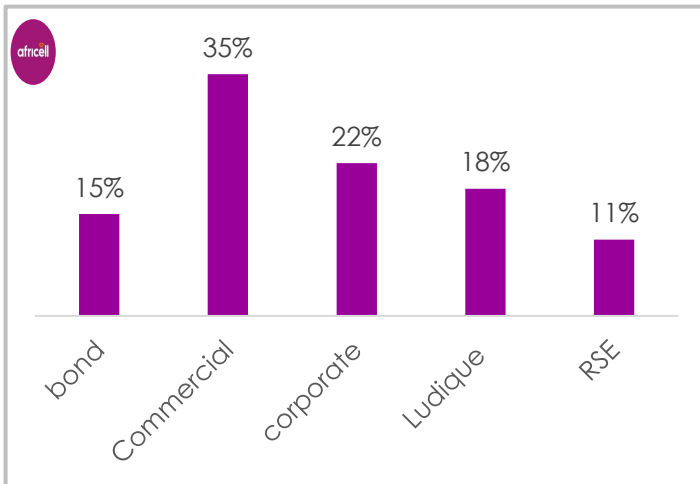
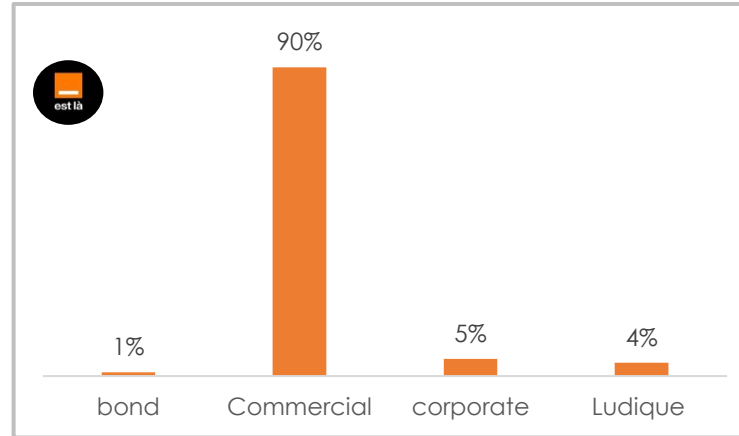
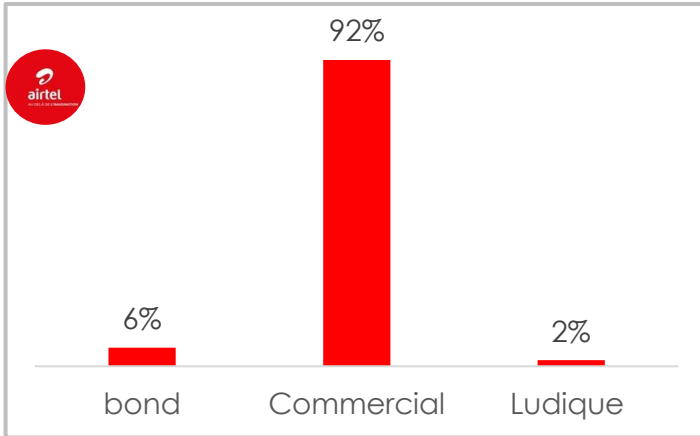


INDICATEURS GENERAUX



L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

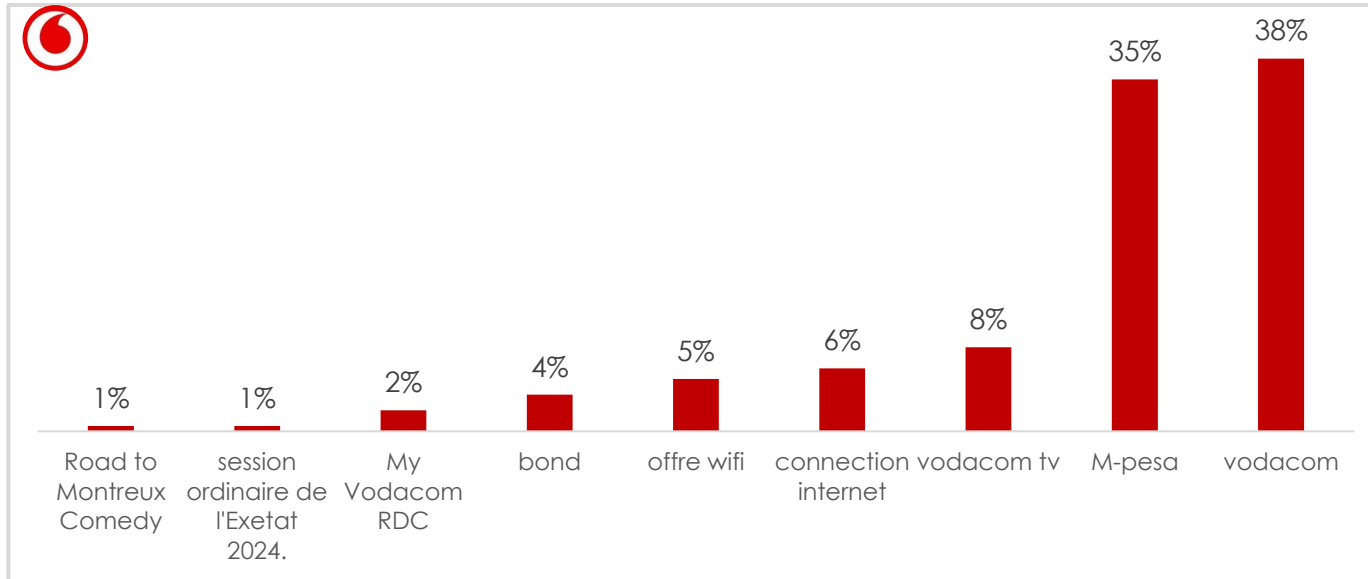
Les types de communication les plus utilisées



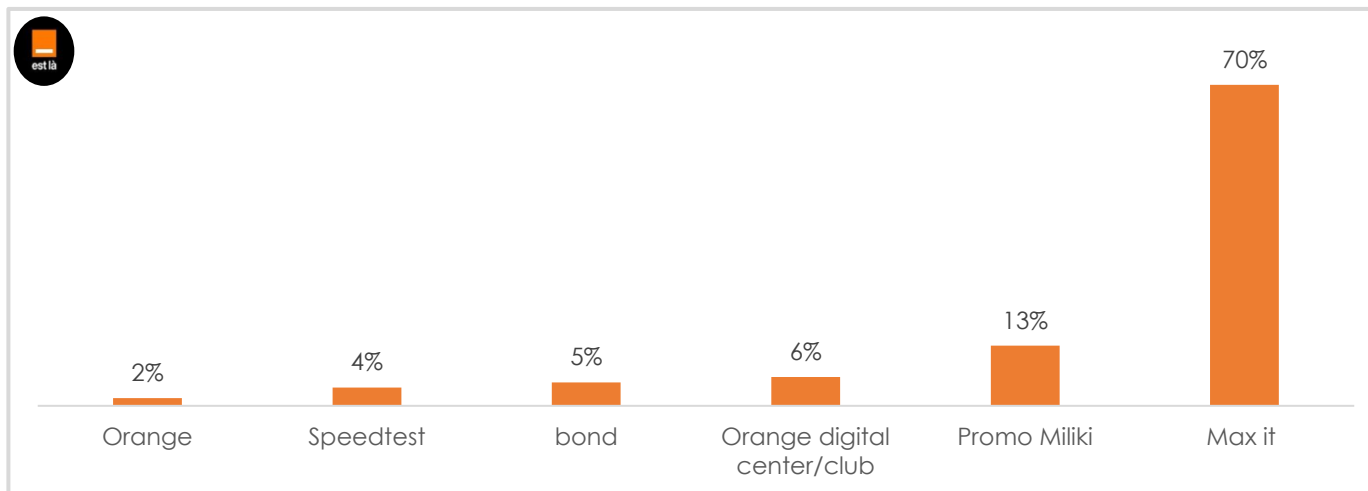
✓ L'engagement Airtel d'Avril à Juin est en baisse de 34,14% avec une communication essentiellement centrée sur une communication commerciale. Tandis que Africell avec une communication équilibrée entre commerciale, corporate, et RSE augmentent ses réactions de 47,62%.

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Les services les plus promus

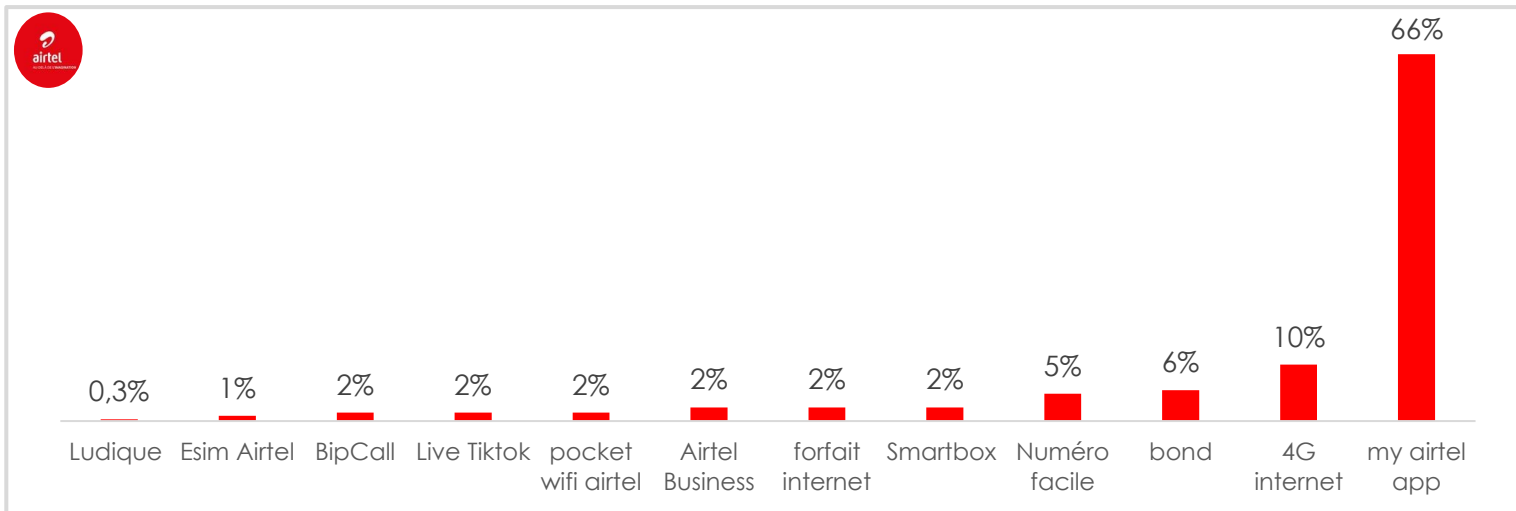
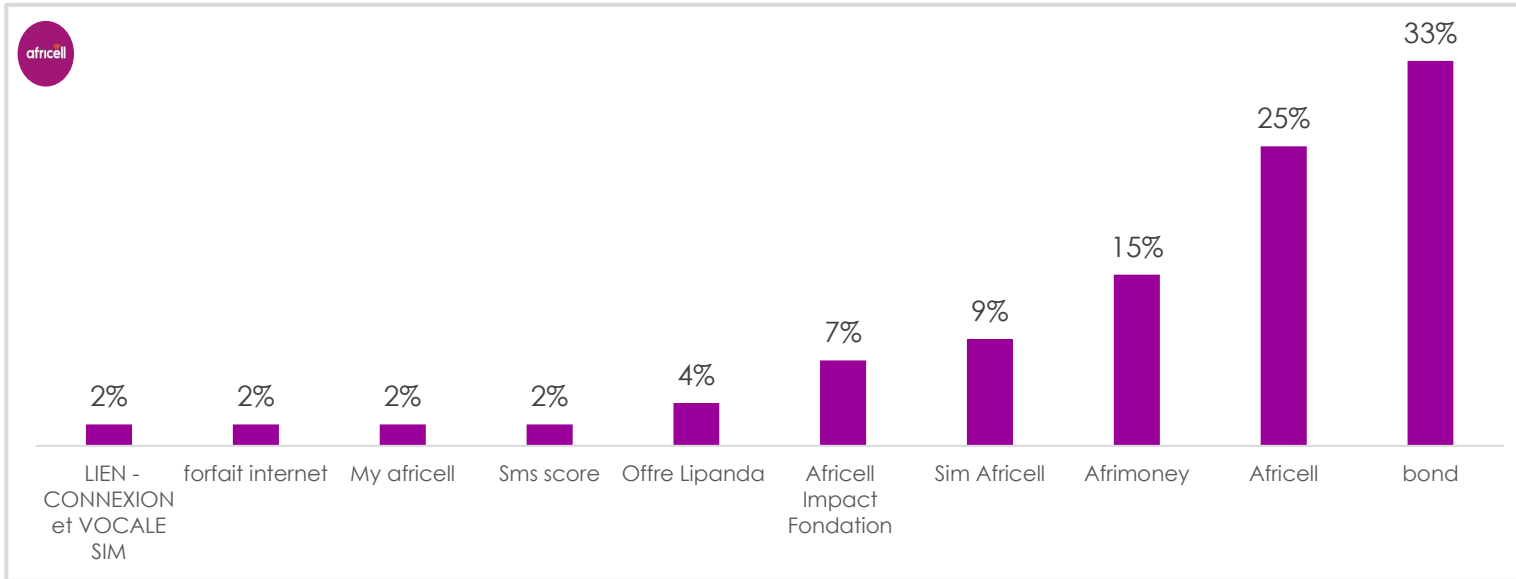


- ✓ On remarque en analysant les services les plus en promotion sur les médias sociaux des opérateurs ORANGE et VODACOM, que les applications analysées plus haute reviennent. Avec les moyennes utilisées, on remarque un accent mis sur Max It par Orange RDC par 70% et M-Pesa à 35% et Vodacom Tv à 8%.



L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

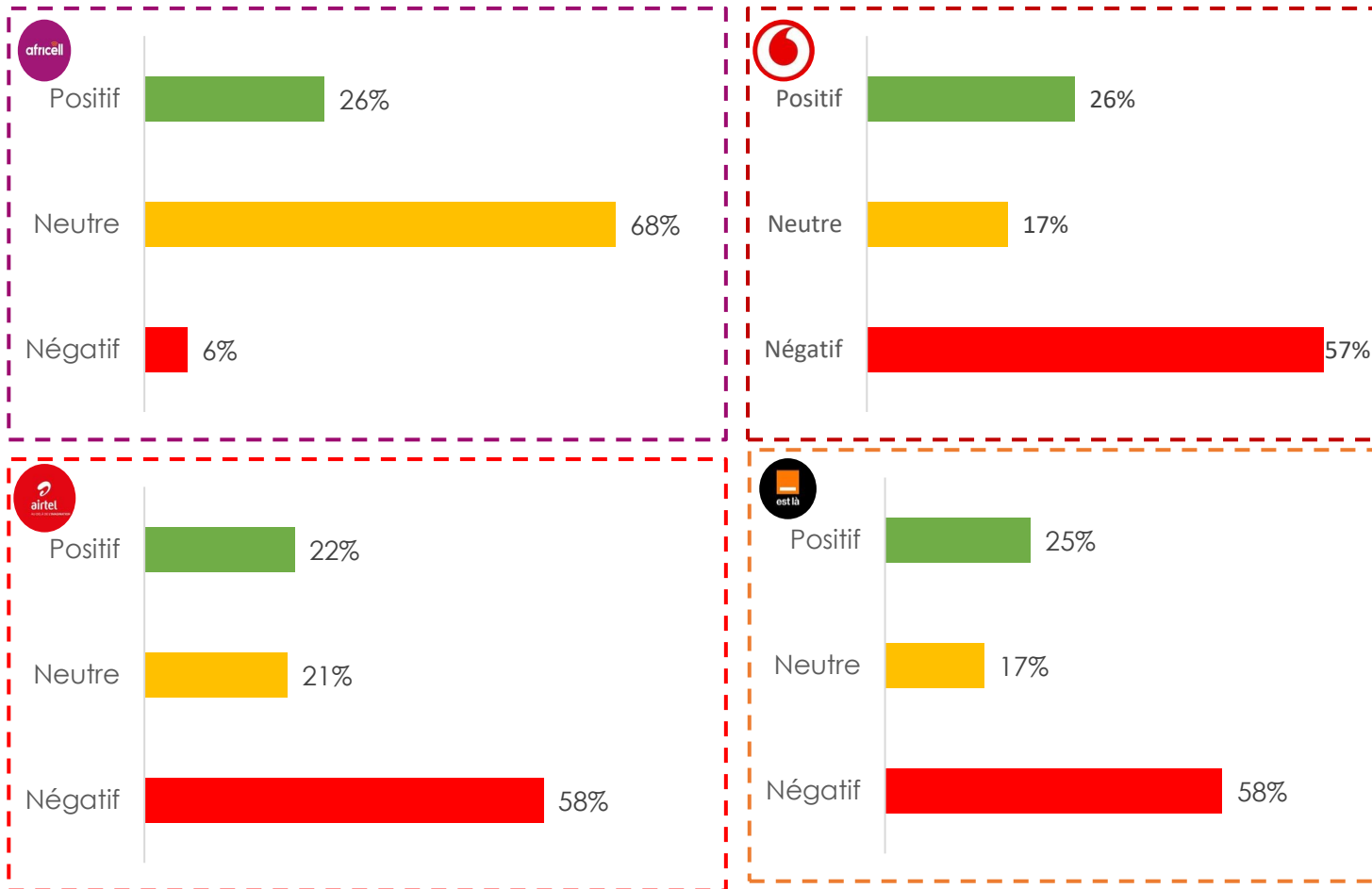
Les services les plus promus



✓ De même que pour les opérateurs Vodacom et Orange, Africell et Airtel ont une communication forte sur leurs applications respectives (Afrimoney et My Airtel App).

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Net Sentiment



- ✓ Airtel et Orange sont les deux opérateurs ayant le Net Sentiment négatif le plus prononcé. Il faudrait afin de le préciser, mener une étude plus détaillée de voice of customer
- ✓ Africell et Vodacom avec 26% de Net sentiment positif sont les deux principaux opérateurs dont l'affection positive avec le public est plus appréciable.

ANALYSE DES PERFORMANCES

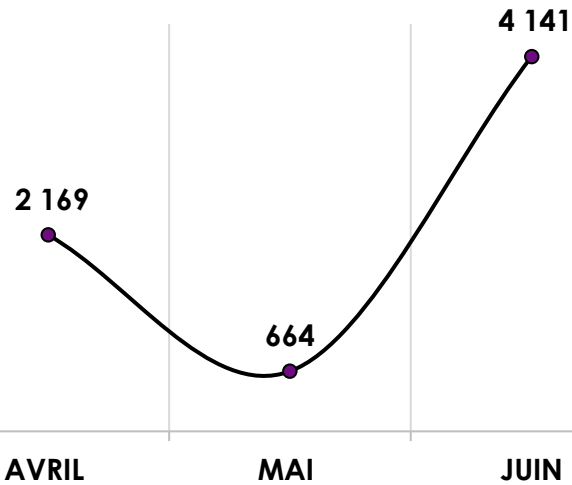
FACEBOOK



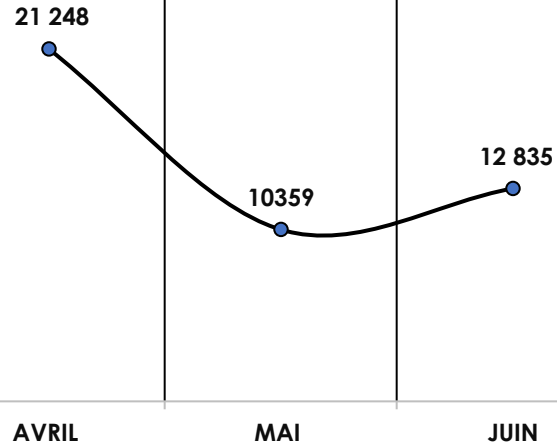
L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Evolution du taux conversationnel sur trois mois

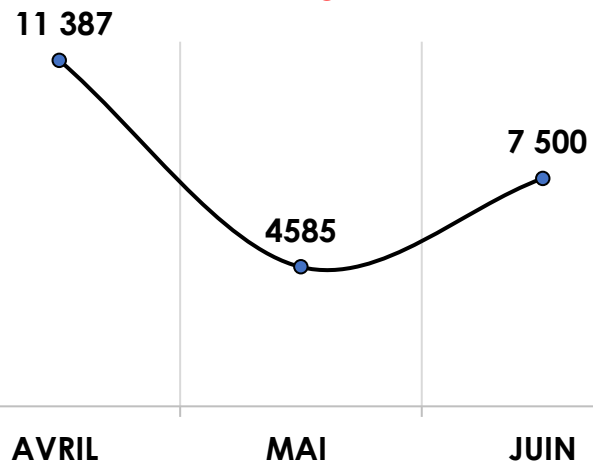
Africell



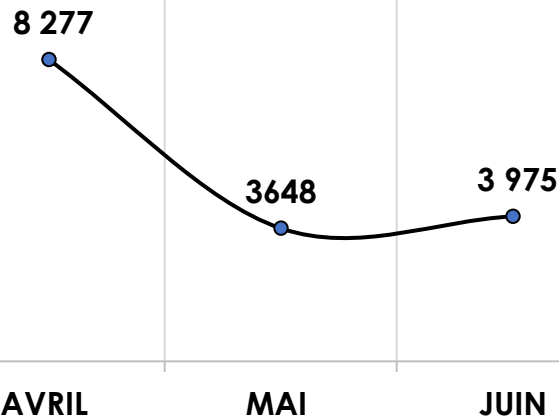
Orange



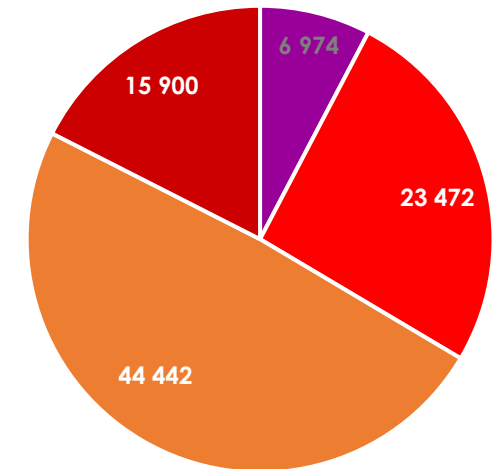
Airtel



Vodacom



PERFORMANCE GLOBALE

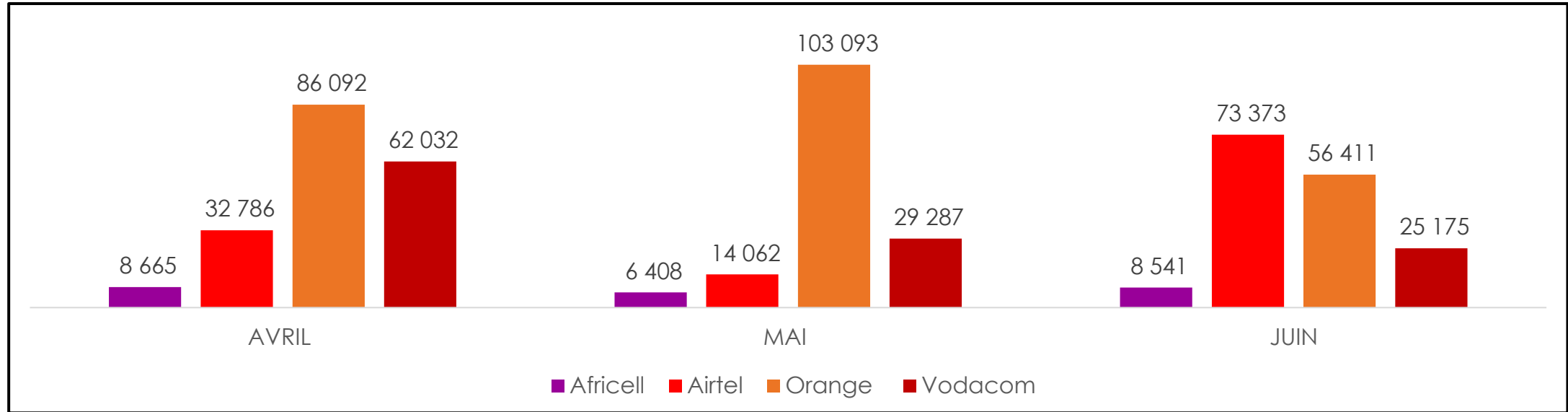


■ Africell ■ Airtel ■ Orange ■ Vodacom

Pour chacun des quatre opérateurs, le mois de Mai dévoile une baisse significative du taux conversationnel qui a un impact sur l'engagement brut. Seul Africell voit ses réactions en croissance sur les trois mois. Malgré ce rebond, Orange conserve sa position de leader global en matière d'engagement, soulignant sa domination continue du marché.

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Evolution des réactions sur trois mois



✓ ORANGE et VIDACOL sont les deux entreprises dont les stratégies ont permis de recueillir le plus de réactions.

✓ En y incluant le sponsoring, l'estimation des réactions obtenues par sponsoring sont:

- **Airtel: 93%**
- **Africell: 47%**
- **Orange: 89%**
- **Vodacom: 73%**

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

POINTS SUR LES CONTENUS LES PLUS INTERACTIFS



Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:

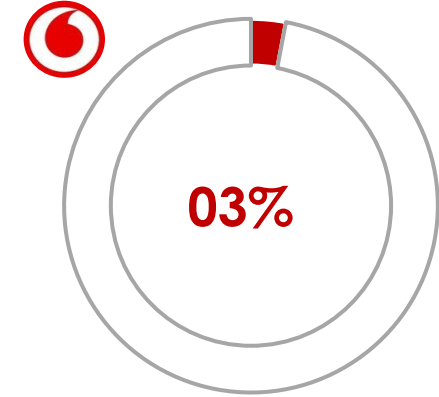
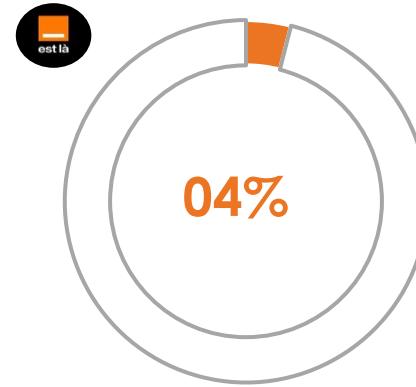
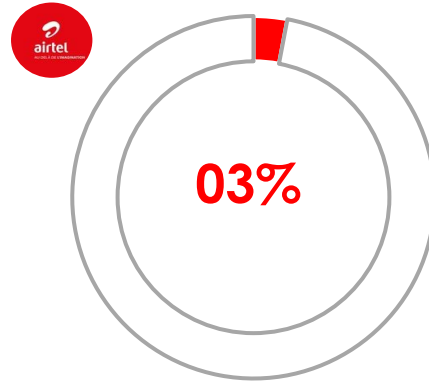
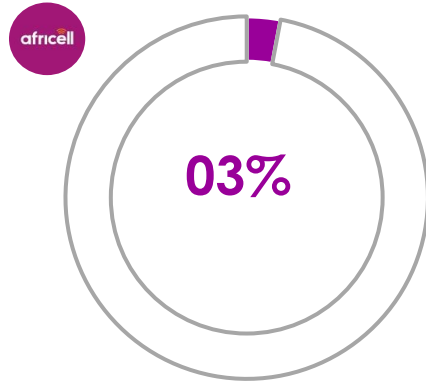


Date:
Reactions:
Thème:



Date:
Reactions:
Thème:

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs



60 Gagnés

206 perdus



5231 Gagnés

2852 perdus



3919 Gagnés

551 perdus



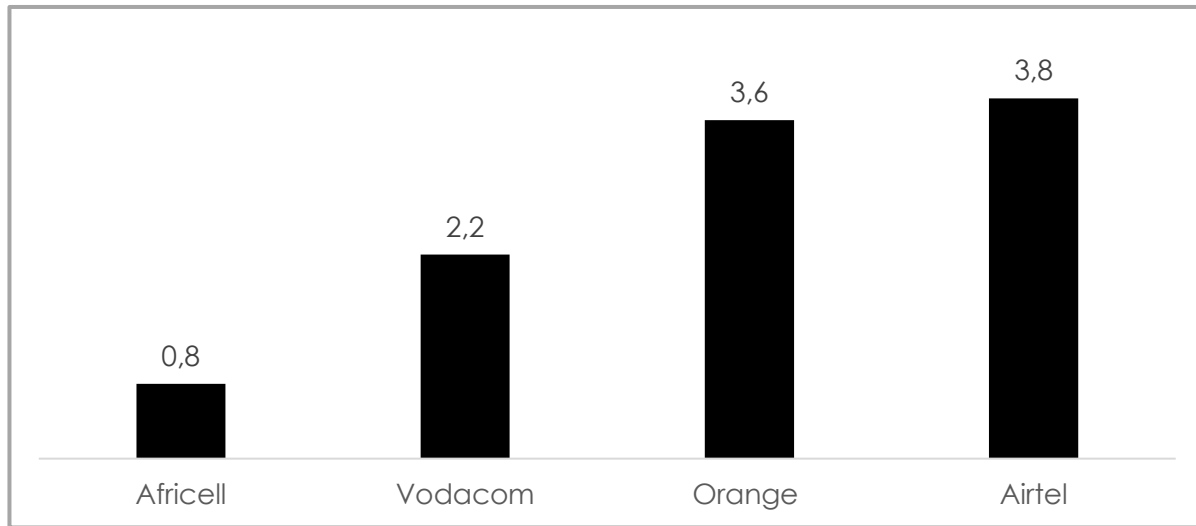
1308 Gagnés

1542 perdus

✓ Les 04 opérateurs perdent chacun des abonnées durant ce trimestre mais l'indice de performance de la page croisant l'engagement et le follower Growth place Orange RDC comme l'annonceur avec la santé digitale la plus stable

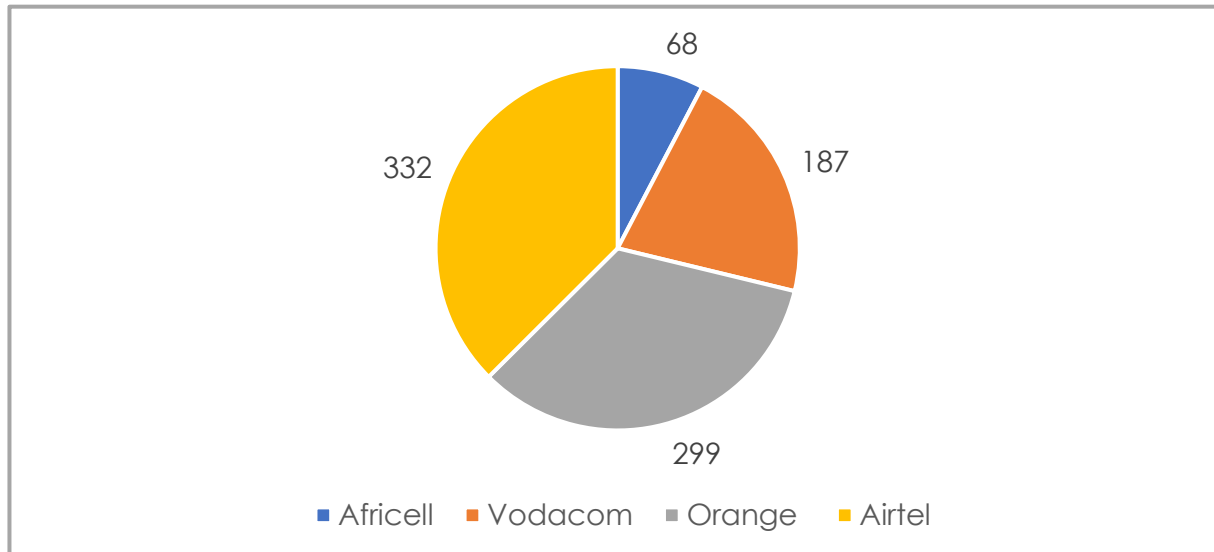
L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

POST PER DAY



✓ Airtel et Orange sont les deux opérateurs les plus présents avec une moyenne de posts quotidienne respective de 3,8 et 3,6 par jour.

NOMBRE DE POSTS



L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Top 50 words: Post interaction rate

Cette Unités Forfait vos jours <httpsonelinktoxhrz5g>
Rendezvous app active Téléchargez téléchargez internet
gagnants 15 notre bonus 30 seulement Orange offre
<httpsbitlymyapprdc> jusqu'à Orange forfait vie Money
votre Cest aux airtel Profitez Jour choix Vodacom une
meilleure profiter 20 Max réseau appels lien RDC 2024
proches dans gagner l'application maintenant dès

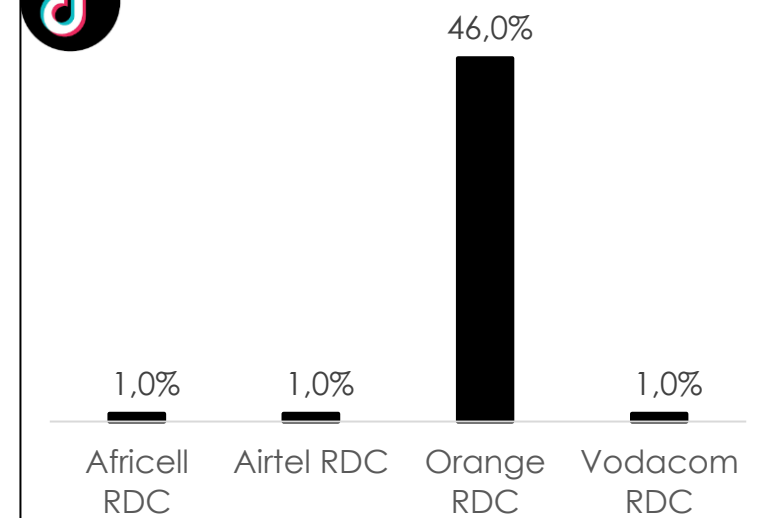
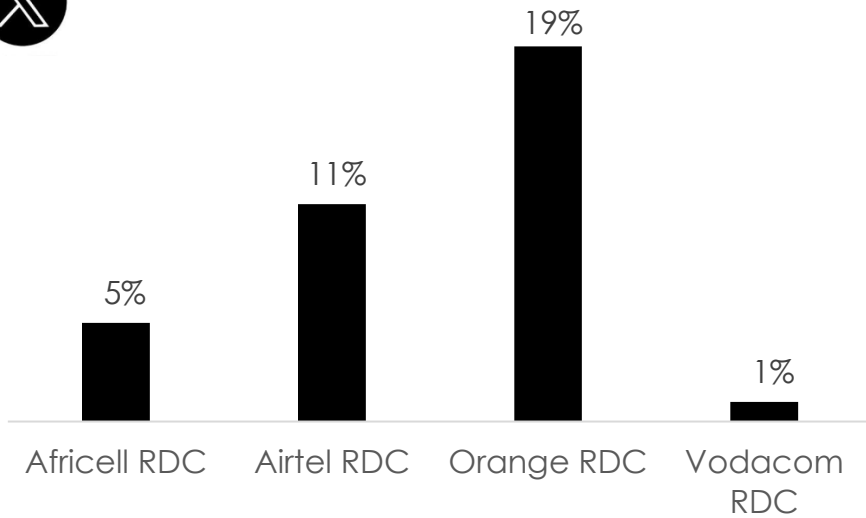
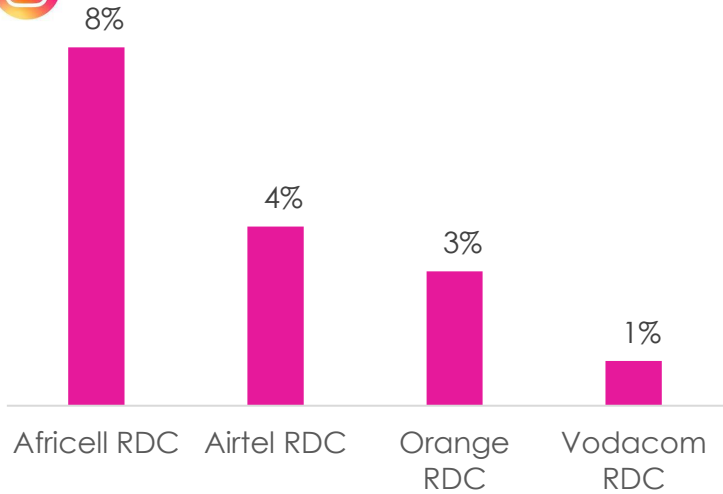
ANALYSE DES PERFORMANCES



**AUTRES
RESEAUX**

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

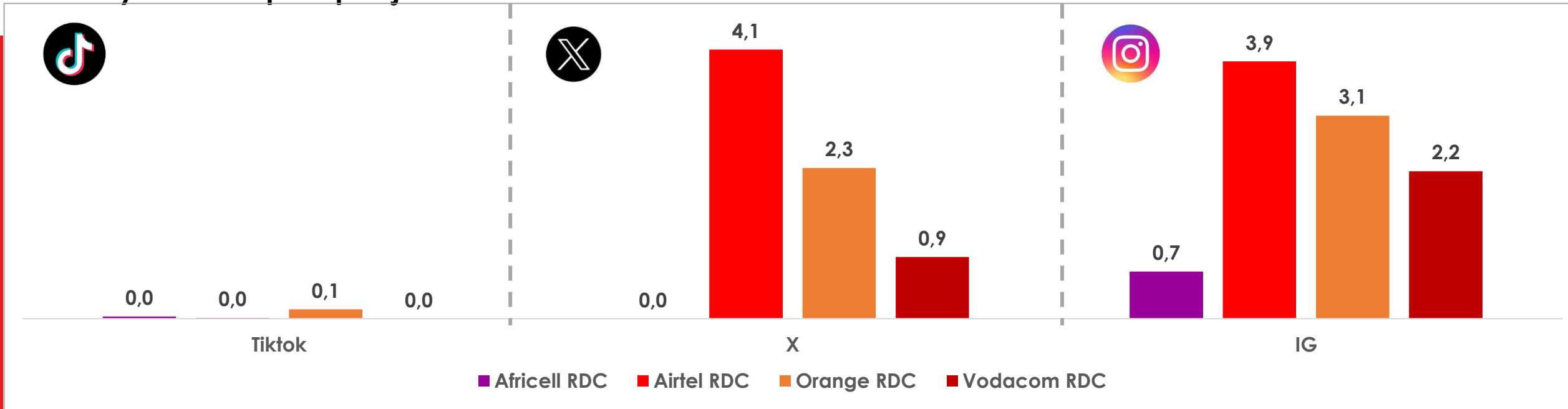
Indice de Performance de la Page



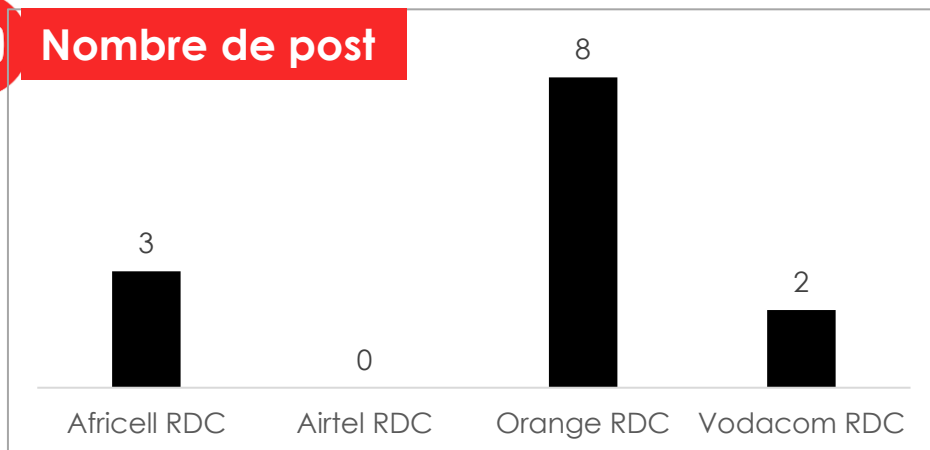
- ✓ Pour chaque réseau les opérateurs déploient une stratégie qui permet de gagner du terrain et d'asseoir sa stratégie.
- ✓ Orange Rdc avec une stratégie essentiellement payante et un contenu dynamique de même que Africell
- ✓ Africell assoit également sa stratégie sur Instagram

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Moyenne de post par jour



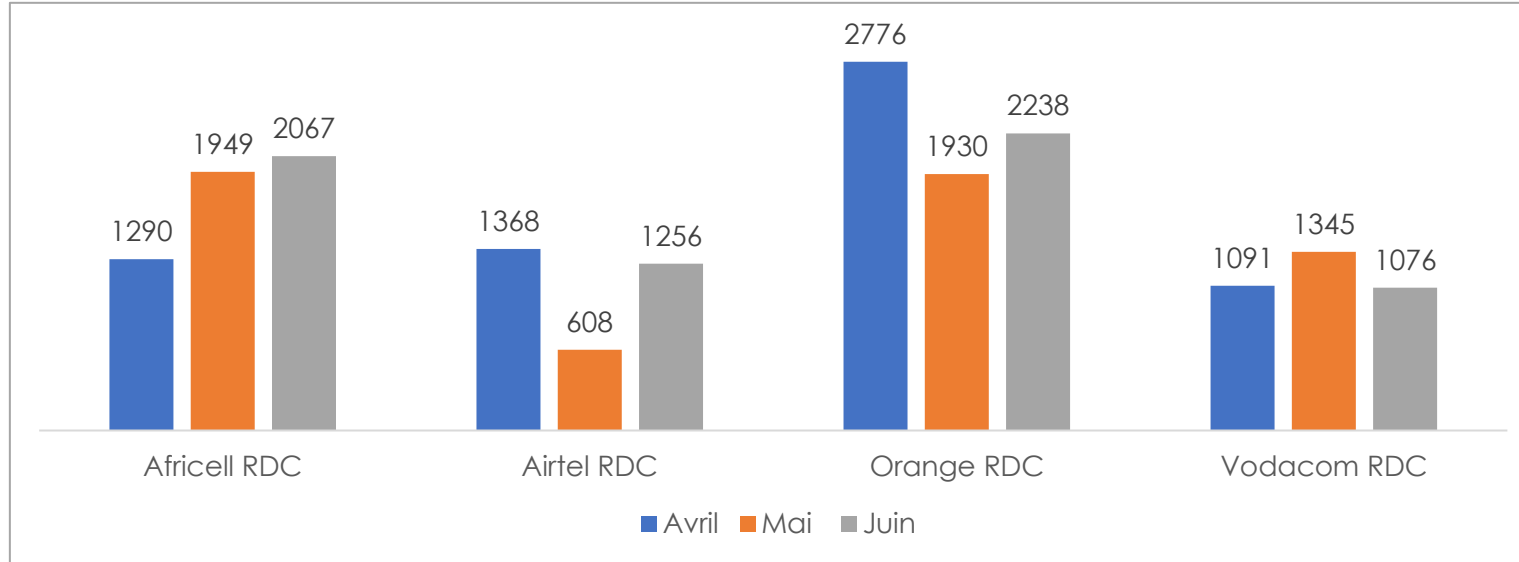
Nombre de post



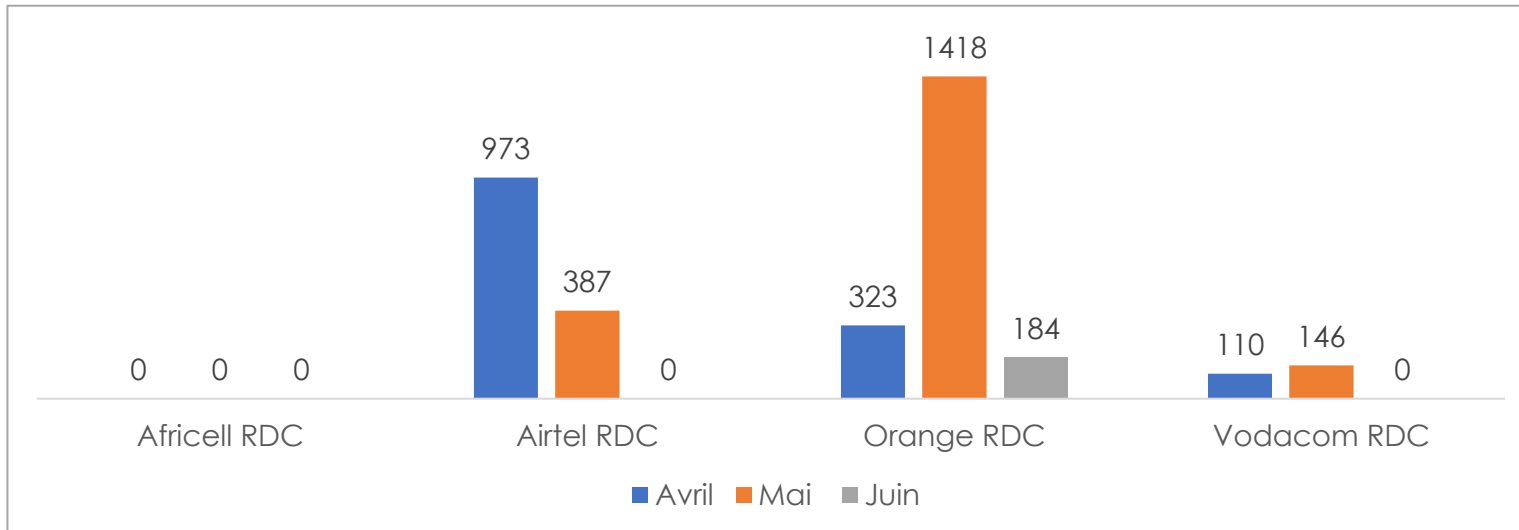
- ✓ Airtel est l'opérateur le plus présent sur Instagram et X en termes de publications.
- ✓ Orange met en place une stratégie corporate sur Youtube

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Somme de réactions



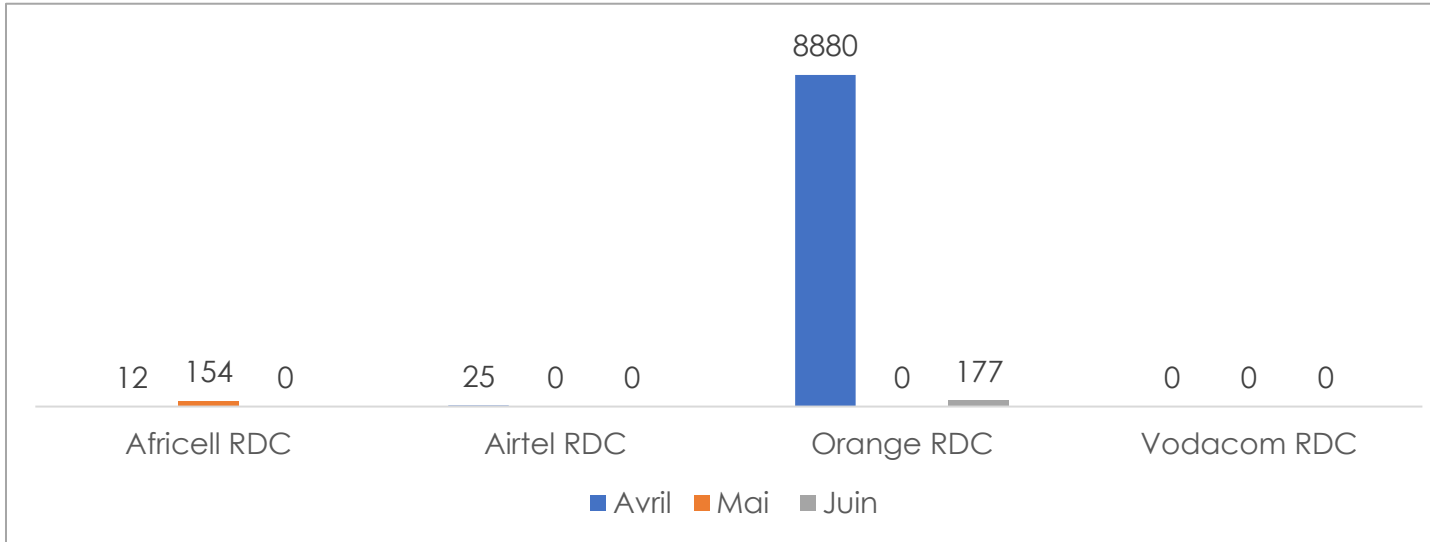
✓ Africell et Orange sont les deux opérateurs à gagner du terrain sur le réseau Instagram qui est un réseau de choix pour le secteur de la téléphonie mobile en RDC



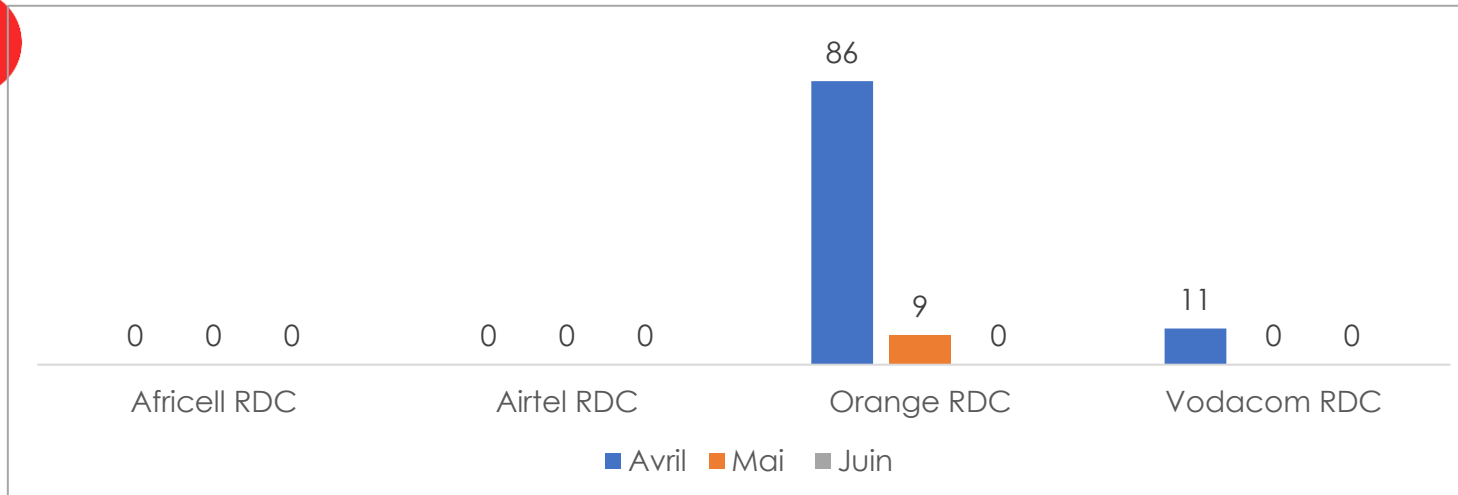
✓ Orange, sur X comme sur Instagram et Facebook récolte un taux d'engagement conséquent

L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Somme de réactions

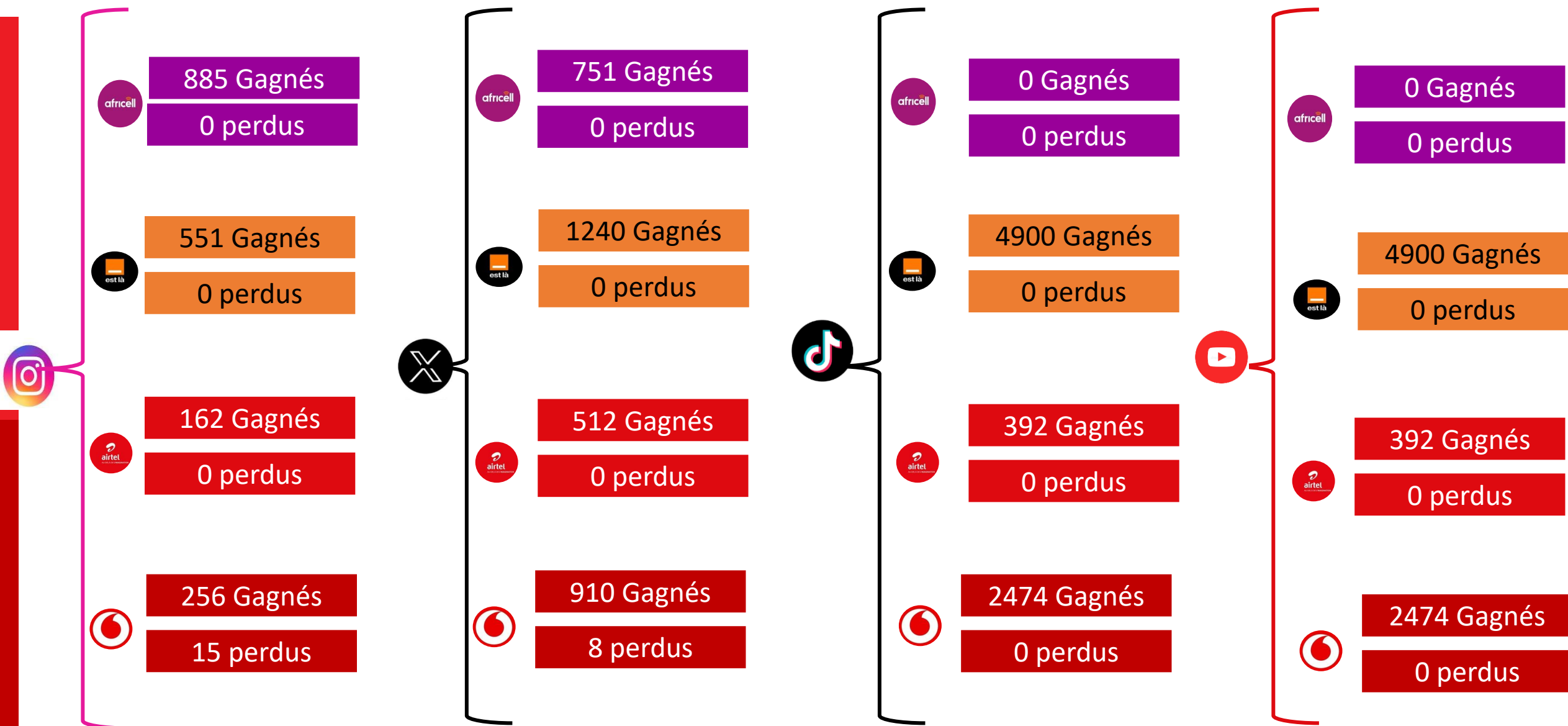


✓ Orange est l'opérateur dont le stratégie s'étend sur l'ensemble des quatre réseaux étudiés comme visualisé par les graphiques représentatifs de Tiktok et Youtube






























L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Follower Growth



L'évolution trimestrielle des différents opérateurs

Best Posts

		orangerdc 4/30/24 3:13 PM	Je travaille chez #Orange bien évidemment que.....	6.6k
		orangerdc 5/6/24 5:54 PM	Ce collègue qui dérange les autres ????. ...	1.4k
		orangerdc 4/30/24 5:18 PM	30 ans de bonheur avec vous ????. #anniversary ...	673
		Orange_RDC 6/5/24 10:12 AM	 Nouvelle signature de marque : « Orange aza, Orange iko apa, Orange kele awa, Orange udi kôku, Orange est là ».	620
		airtelrdc 5/10/24 9:18 AM	 Qui sera le grand gagnant ? Qui va bénéficier de mon cadeau ? ?? On se retrouve dans les commentaires !	513
		Africell RDC 6/6/24 6:30 PM	 Eliminatoires Coupe du Monde 2026 ⚽ → Sénégal ...	257
		Vodacom RDC 4/15/24 12:30 PM	 C'est l'occasion de rejoindre Vodacom Congo meilleur employeur de ces 8 dernières années. Rendez-vous sur	249
		Airtel RDC 5/10/24 9:19 AM	 Qui sera le grand gagnant ? Qui va bénéficier de mon cadeau ? ?? On se retrouve dans les commentaires !	249
		Orange RDC 5/15/24 12:43 PM	 Devine le titre de l'album et tague ...	242
		Africell RDC 5/30/24 4:06 PM	 C'est la finale de la ligue des champions ...	215

Top 50 words: Post interaction rate

#Mikili #Gospel #OrangeEstLà eSIM
 #ParraineEtGagne #Emploi
 #PeupleAsengiMpesapesi #OrangeRDC
 #OpérateurCertifié AirtelRdc #20%
 #StadeDesMartyrs #Mpesa #MoiseMbiye
 Internet SmartBox Airtelrdc #orangerdc
 #Euro2024 forfaitappel Orange #Lubumbashi
 NumeroFacile MyAirtelApp ForfaitAppel
 #AirtelPremier #VodacomRDC BipCall
 #africellrdc #mpesa LaVraie4G
 ForfaitInternet MyAirtelap Innovation
 #OrangeMoney myairtelapp #Ookla
 TransfertsRapides PaiementsFaciles #Maxit
 #PocketWifi MyAirtelapp forfaitAppel
 AirtelRDC #TransfertInternational 4G
 Exetat2024 LeChoixMalin #Concert #Data

Findings

- ✓ **La communication Africell** est une communication globale incluant tous les points stratégiques marketing qu'un message puisse véhiculé. On remarque principalement un accent particulier mis sur la RSE. Ce qui constitue un point proactif dans la proximité et la création de rapport avec les utilisateurs/la cible.
- ✓ Chaque opérateur fait tourner sa stratégie autour d'une application phare dont My Airtel pour le cas Airtel RDC et Max It pour le cas de Orange.
- ✓ Sur l'ensemble des trois mois étudiés, Orange est l'opérateur dont l'engagement est le plus probant sur les 05 réseaux confondus. Mais surtout Orange est l'opérateur dont la stratégie appuyé sur un budget porte sur le réseau TikTok. Et des contenus institutionnels sur Youtube.

Merci!

Since 2011



Etude Média-Etude de marché-Intelligence économique

Yaoundé, Elig-Essono Immeuble SCB face Entrée de la Gare

BP:11115 Yaoundé

Tel : +237 677431013

www.mediaintelligence.fr

Twitter : @mediaintelli

Facebook: Media Intelligence

LinkedIn : Media Intelligence

