



Renens, 22. Juni 2010

## Orange geht stärker in die Regionen, baut ihr Netz aus und setzt auf digitale Unterhaltung

**Orange richtet sich strategisch neu aus und führt eine regional ausgerichtete Unternehmensstruktur ein. Damit geht das Unternehmen noch näher zu den Kunden und hat den Anspruch, zum Service Champion in der Schweiz zu werden. Gleichzeitig investiert Orange in den kommenden fünf Jahren über CHF 700 Mio alleine in den Ausbau des Mobilfunknetzes. Im Rahmen der neuen „MyCustomer“-Strategie führt Orange zudem zahlreiche neue Produkte und Dienste der digitalen Unterhaltung ein.**

Orange positioniert sich als beliebteste Marke für mobile Kommunikation und digitale Unterhaltungsdienste. Dabei spielt die Nähe zu den Kunden eine zentrale Rolle. Orange investiert daher in ihre regionale Präsenz und wird so dem lokalen Einkaufsverhalten der Kunden besser gerecht.

Orange richtet die Unternehmensstruktur neu aus und bildet zehn regionale Kompetenzzentren mit weitgehenden Befugnissen in den Bereichen Marketing, Kundenberatung, Support und regionale Engagements. Gleichzeitig tragen die Kompetenzzentren die direkte Verantwortung für das Kunden- und Umsatzwachstum in ihrer Region. Im Unternehmenskundenbereich wird die regionale Präsenz ebenfalls ausgebaut und die Verkaufs- und Serviceorganisation gestärkt, damit insbesondere die kleinen und mittelgrossen Unternehmen noch individueller betreut werden können ([fact sheet](#)).

Tom Sieber, CEO von Orange, sagt dazu: „Der Ausbau unserer regionalen Präsenz ist zwar kostspielig, wir sind aber überzeugt, dass dies genau der richtige Weg ist, um die bestehenden Kunden optimal zu betreuen und gleichzeitig neue Kunden zu gewinnen. Wir werden so zum Service Champion und erreichen die höchste Kundenloyalität im Schweizer Telekommarkt. Deshalb investieren wir in die Nähe zu unseren Kunden und in den Service für unsere Kunden.“

Die neue Unternehmensstruktur führt zu einer flacheren Hierarchie und gibt die noch stärkere Kundenausrichtung wieder. Insgesamt sind neu sechs Unternehmensbereiche mit direktem Kundenkontakt in der Geschäftsleitung vertreten. Neu geschaffen wurden die Funktionen Kundenloyalität und Kundenservice.

### Investitionen ins Breitband-Mobilfunknetz und in neue Technologien

Die Bedürfnisse der Kunden nach mobilen Breitbanddiensten entwickeln sich rasant. Deshalb investiert Orange über CHF 700 Mio alleine in die Modernisierung und den Ausbau des Mobilfunknetzes (HSPA, HSPA+ und LTE). Die 3G-Netzabdeckung wird weiter optimiert und die Breitbandkapazitäten auf bis zu 14.4 Mbps ausgebaut. Ebenso ist eine Einführung von HD-Voice als neuer Massstab für die digitale Gesprächsqualität geplant. Das 2G-Netz wird komplett erneuert. In der 2G-Netzerneuerung ist gleichzeitig die Nachrüstung mit EDGE inbegriffen. Details zum weiteren Netzausbau finden sich im [fact sheet](#).

### Neue Angebote als führender Anbieter digitaler Unterhaltungsdienste

Orange hat den Wachstumstrend bei den Unterhaltungsmedien früh erkannt und etablierte sich mit zahlreichen Engagements im Film- und Musikbereich als führende Anbieterin von Unterhaltungsdiensten ([fact sheet](#)). Die Kundinnen und Kunden profitieren dadurch von einem einmaligen Kino-, Film- und Musikerlebnis.





Mit der Übernahme von Citydisc baute Orange ihre Position als Unterhaltungsanbieterin mit Multimedia-Angeboten weiter aus. Den Kunden steht in den Orange Citydisc Centers eine breite Auswahl an Musik, Filmen und Games sowie die komplette Telekom-Angebotspalette zur Verfügung.

Neu geht Orange mit digitalen Unterhaltungsdiensten in die Offensive:

- Orange TV ([fact sheet](#)) für mobile Geräte und künftig mit dem TV Player als iPhone App sowie als WebTV für das Fernsehen auf dem PC und einem Video-on-Demand-Angebot fürs Wohnzimmer
- Orange Music ([www.orangemusic.ch](http://www.orangemusic.ch)) mit Liveradio Streaming, der Orange Liveradio iPhone App, dem Orange Music Store mit über fünf Millionen Songs zum Herunterladen und zur unlimitierten Nutzung, exklusive Promotionsangebote sowie Meet'n'Greet-Wettbewerben und vielem mehr
- Orange PC Spiele ([www.orange.ch/pgames](http://www.orange.ch/pgames)) fürs Herunterladen und unlimitierte Nutzen sowohl von Kultspielen als auch von exklusiven Neuheiten, wobei die Orange PC Games-Onlineplattform umfassende Jugendschutz- und Kontrollmöglichkeiten für Eltern bietet

### Der Weg zum Service Champion heisst Orange Care

Orange stellt den Kunden mit der neuen Strategie „MyCustomer“ noch mehr ins Zentrum. Als „Service Champion“ bietet Orange nebst hochstehenden mobilen Kommunikations- und digitalen Unterhaltungsdiensten ebenfalls einen umfassenden Rundum-Service. Orange Care begleitet die Kundinnen und Kunden mit Zusatzdiensten in allen Bereichen rund um die mobile Kommunikation und sichert ihnen das bestmögliche Kundenerlebnis im Umgang mit den mobilen und digitalen Diensten.

Orange Care umfasst Dienstleistungen wie den kostenlosen Rückruf durch den Kundendienst, Versicherungsschutz, Mobiltelefon-Recycling für noch günstigere Neugeräte, Installationshilfen, Online-Self-Care und noch attraktivere Treueangebote. Weitere Details zu Orange Care finden sich im [fact sheet](#).

Neu hinzu kommt der Dienst „Orange Expert Assistance“. Hierbei stehen den Kunden speziell für Smartphones geschulte Mitarbeitende für alle Fragen rund um die Nutzung dieser Geräte in den Orange Centers oder über eine spezielle Hotline (0900 780 780) zur Verfügung. Ab dem 1. Juli 2010 werden die Experten die Kundinnen und Kunden mit einem Remote-Service sogar direkt auf ihren Smartphones unterstützen.

### Neue Orange Smartphones

Orange wird eine Reihe neuer Smartphones lancieren, die von namhaften Herstellern produziert und unter der Marke Orange verkauft werden. Ziel dieser Smartphone-Initiative ist es einerseits, solche Geräte allen Kunden zugänglich zu machen (Demokratisierung der Smartphones) und andererseits, den Anteil an Smartphone-Kunden von heute 15% der weltweiten Kundenbasis innerhalb von drei Jahren auf rund 50% zu erhöhen. Diese Initiative bewirkt gleichzeitig, dass die Kunden dank der ausgebauten Services rund um die mobilen Dienste die zahlreichen Möglichkeiten ihrer Geräte einfacher und besser für sich nutzen können. Details zur Smartphone-Initiative von Orange finden Sie im [fact sheet](#).

Weitere Informationen zu Orange finden sich unter [www.orange.ch](http://www.orange.ch)

Medienkontakt:

Orange: 078 787 10 16 – Therese Wenger, [therese.wenger@orange.ch](mailto:therese.wenger@orange.ch)

