



Renens, 22 giugno 2010

Orange aumenta la sua presenza nelle regioni, estende la propria rete e si concentra sull'intrattenimento digitale

Orange si riorienta dal punto di vista strategico e introduce una cultura d'impresa maggiormente focalizzata sulla presenza regionale. In questo modo l'azienda si avvicina ancor più ai clienti e rivendica il titolo di campione indiscusso a livello di servizi (Service Champion) in Svizzera. Contemporaneamente nell'arco dei prossimi anni Orange investirà oltre CHF 700 milioni nei prossimi cinque anni per l'ampliamento della propria rete mobile. Inoltre, nel contesto della nuova strategia „MyCustomer“, Orange introduce innumerevoli ulteriori prodotti e servizi a livello di intrattenimento digitale.

Il posizionamento di Orange è quello del brand preferito per quanto riguarda la comunicazione mobile e l'intrattenimento digitale. In questo senso, la prossimità ai clienti ricopre il ruolo principale. Orange investe dunque nella propria presenza a livello regionale, per avvicinarsi maggiormente al comportamento di acquisto dei clienti.

Orange avvia una fase di riorientamento strategico e crea dieci centri regionali di competenza con ampio potere a livello di marketing, consulenza al cliente, supporto ed impegno regionale. Nel contempo, tali centri di competenza sono direttamente responsabili per quanto riguarda la crescita a livello di clienti e di fatturato nella rispettiva regione. Anche a livello complessivo d'impresa il segmento della clientela subirà un maggiore orientamento regionale a livello di presenza. Verranno inoltre rafforzati l'ambito della vendita e quello dei servizi, affinché in particolare le piccole e medie imprese possano essere assistite in maniera ancora più specifica ed accurata ([fact sheet](#)).

A questo proposito Tom Sieber, CEO di Orange Svizzera, dichiara: „Il rafforzamento della nostra presenza regionale comporta notevoli sforzi economici. Siamo assolutamente convinti che si tratti del cammino giusto per assistere nel migliore dei modi i clienti esistenti e contemporaneamente guadagnarne di nuovi. Diventeremo il miglior fornitore di servizi e arriveremo alla più elevata fedeltà dei clienti sul mercato svizzero delle telecomunicazioni. Ecco perché investiamo nella prossimità ai nostri clienti e nei servizi pensati appositamente per loro“.

La nuova struttura aziendale porta ad una gerarchia più sottile e rispecchia la volontà di maggiore impegno nei confronti dei clienti. Una novità nella direzione generale consiste nel fatto che sei settori con contatto diretto con la clientela troveranno in essa rappresentanza specifica. Sono state create appositamente anche le funzioni di Fedeltà della Clientela (Customer Loyalty) e di Servizio alla Clientela (Customer Service).

Investimenti nella rete a banda larga e nelle nuove tecnologie

Le necessità, in termini di larghezza di banda, dei nostri clienti sono caratterizzate da una evoluzione molto rapida. Ecco perché Orange investirà oltre CHF 700 milioni nell'aggiornamento e nell'ampliamento della propria rete mobile (HSPA, HSPA+ e LTE). La copertura di rete 3G verrà ulteriormente ottimizzata, permettendo il raggiungimento di una capacità di banda fino a 14.4 Mbps. Al contempo si prevede l'introduzione dell'HD-Voice quale nuovo standard per la qualità delle conversazioni digitali. La rete 2G verrà completamente rinnovata. Il rinnovo della rete include automaticamente il potenziamento con la tecnologia EDGE. I dettagli sull'ulteriore ampliamento della rete si possono trovare sul [fact sheet](#).





Nuove offerte in qualità di principale fornitore di servizi di intrattenimento digitale

Orange ha riconosciuto molto presto il trend di crescita a livello di mezzi di intrattenimento, posizionandosi come fornitore principale di servizi di intrattenimento ([fact sheet](#)) nel mondo del cinema e della musica. In questo modo i clienti usufruiscono di un'esperienza unica a livello di cinema, film e musica.

Con l'acquisizione di Citydisc, Orange ha allargato la propria posizione di fornitore di intrattenimento con offerte multimediali. Negli Orange Citydisc Center i clienti trovano una vasta scelta a livello di musica, film, videogiochi e l'intera gamma di offerte a livello di telecomunicazione.

Da subito, a livello di intrattenimento digitale, Orange è in grado di offrire:

- Orange TV ([fact sheet](#)) per dispositivi mobili ed in futuro con l'iPhone App "TV Player", con WebTV per la televisione sul PC e con un'offerta di Video-on-Demand per il salotto di casa.
- Orange Music (www.orangemusic.ch) con Liveradio streaming, l'iPhone App di Orange Liveradio, l'Orange Music Store con oltre 5 milioni di brani da scaricare per un utilizzo illimitato, offerte promozionali esclusive, i concorsi Meet'n'Greet e molto altro ancora.
- Giochi Orange PC (www.orange.ch/pcgames) per il download e l'utilizzo illimitato, come anche i giochi più gettonati e le novità esclusive, tenendo conto del fatto che la piattaforma online di Orange offre una protezione integrale per i più giovani e possibilità di controllo da parte dei genitori (parental control).

La via per arrivare ad essere i Service Champion si chiama Orange Care

Orange mette il cliente ancora più al centro grazie alla nuova strategia „MyCustomer“. In qualità di „Service Champion“ oltre ai servizi mobili di comunicazione e di intrattenimento digitale, Orange mette anche a disposizione un servizio integrale. Grazie a servizi complementari, Orange Care accompagna e si occupa del cliente in tutti gli ambiti che ruotano attorno alla comunicazione mobile, assicurando al cliente la migliore esperienza possibile per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi mobili e digitali. Orange Care comprende servizi quali la richiamata gratuita da parte del Servizio Clienti, la copertura assicurativa, il riciclaggio del telefonino a favore di apparecchi nuovi ancora più convenienti, un supporto guidato per l'installazione, Self-Care online e offerte di fedeltà ancora più attraenti. Ulteriori dettagli sono disponibili sul [fact sheet](#).

Si aggiunge poi, come importante novità, il servizio „Orange Expert Assistance“. Nel dettaglio, sia negli Orange Center che attraverso una hotline dedicata (0900 780 780), collaboratori con una formazione specializzata a livello di smartphone saranno a disposizione dei clienti, per meglio rispondere a tutte le domande relative ad essi. A partire dal 1° luglio 2010 gli esperti saranno anche in grado di aiutare i clienti direttamente sui loro smartphone, grazie ad un servizio di assistenza remota (Remote-Service).

Nuovi smartphones Orange

Orange lancerà una nuova gamma di smartphone che verranno realizzati da produttori molto conosciuti e che saranno venduti con il marchio Orange. L'obiettivo di questa iniziativa a livello di smartphone è quella di rendere, da un lato, questi apparecchi accessibili a tutti i clienti (democratizzazione degli smartphone) e d'altro di aumentare la percentuale di smartphone - che ad oggi si aggira intorno al 15% - per portarla al 50% entro i prossimi tre anni. Un'ulteriore effetto di questa iniziativa è dato dal fatto che i clienti di servizi mobili saranno in grado di utilizzarli al meglio e dunque di usufruire in modo più semplice delle possibilità offerte dai propri dispositivi. I dettagli sull'iniziativa riguardante gli smartphone di Orange si possono trovare sul [fact sheet](#).

Ulteriori informazioni sono disponibili su www.orange.ch

Contatto media:

Orange: 078 787 10 16 – Therese Wenger, therese.wenger@orange.ch

