



Renens, le 22 juin 2010

# Orange renforce sa présence dans les régions, développe son réseau et mise sur le divertissement numérique

**Orange se réoriente stratégiquement et introduit une structure d'entreprises régionale. Ainsi, l'entreprise se rapproche davantage du client et entend devenir le leader du service en Suisse. Au cours des cinq années à venir, Orange investira simultanément plus de CHF 700 millions uniquement dans le développement de son réseau mobile. Dans le cadre de la nouvelle stratégie «MyCustomer», Orange introduit qui plus est une grande quantité de nouveaux produits et services dans le domaine du divertissement numérique.**

Orange se positionne comme la marque préférée pour la communication mobile et les services de divertissement numérique. La relation de proximité avec le client joue dans ce contexte un rôle central. Orange investit donc dans sa présence régionale et est ainsi mieux adaptée au comportement d'achat local des clients.

Orange réoriente la structure de l'entreprise et crée dix centres de compétences régionaux possédant des pouvoirs étendus dans les domaines du marketing, du conseil à la clientèle, de l'assistance et des engagements régionaux. Les centres de compétences assument simultanément la responsabilité directe de la croissance de la clientèle et du chiffre d'affaires dans leur région. Dans le secteur des clients d'entreprise, la présence régionale est également développée et l'organisation des ventes et des services renforcée, afin que le conseil apporté aux petites et moyennes entreprises, notamment, soit encore plus individuel ([fact sheet](#)).

Tom Sieber, CEO de Orange, déclare à ce propos : «Le développement de notre présence régionale est certes coûteux, mais nous sommes convaincus qu'il constitue la méthode adéquate pour conseiller les clients de manière optimale et pour acquérir simultanément de nouveaux clients. Nous deviendrons leader en matière de services et bénéficierons d'une fidélité sans égal de la part de nos clients sur le marché suisse des télécommunications. Nous investissons donc dans la relation de proximité avec nos clients et dans le service pour nos clients.»

La nouvelle structure d'entreprise conduit à une hiérarchie plus plate et exprime une orientation renforcée sur le client. Au total, six domaines d'entreprises sont à présent représentés dans la direction avec un contact direct avec la clientèle. Les fonctions loyauté clientèle et service clients ont été nouvellement créées.

### Investissements dans le réseau mobile haut débit et dans de nouvelles technologies

Les besoins des clients en services haut débit mobiles se développent à une vitesse faramineuse. Pour cette raison, Orange investit plus de CHF 700 millions uniquement dans la modernisation et le développement du réseau mobile (HSPA, HSPA+ et LTE). La couverture réseau 3G fait l'objet d'une optimisation ultérieure et ses capacités haut débit sont étendues jusqu'à 14.4 Mbps. Une introduction de HD-Voice est prévue en tant que nouvelle référence pour la qualité audio numérique. Le réseau 2G est complètement rénové. Dans la rénovation du réseau 2G, l'ajout ultérieur de la fonction EDGE est compris. Vous trouverez des détails sur le développement réseau ultérieur dans le [fact sheet](#).





## Nouvelles offres en tant que prestataire leader de services de divertissement numérique

Orange a détecté très tôt la tendance croissante des médias du divertissement et s'est établi avec de nombreux engagements dans le secteur du film et de la musique en tant que prestataire leader de services de divertissement ([fact sheet](#)). Les clients profitent ainsi d'une expérience unique autour du cinéma, des films et de la musique.

Avec le rachat de Citydisc, Orange étend sa position en tant que prestataire de divertissement par des offres multimédia. Le client dispose d'une large gamme de musique, de films, de jeux ainsi que d'un éventail complet d'offres de télécommunications dans les Orange Citydisc Centers.

Orange prend à présent l'offensive avec des services de divertissement numérique :

- Orange TV ([fact sheet](#)) pour les appareils mobiles et à l'avenir avec le lecteur TV en tant qu'application iPhone et comme WebTV pour la télévision sur le PC et une offre de vidéo à la demande pour le salon
- Orange Music ([www.orangemusic.ch](http://www.orangemusic.ch)) avec Liveradio Streaming, l'application Orange Liveradio iPhone, le Orange Music Store avec plus de 5 millions de chansons à télécharger et avec une utilisation illimitée, offres promotionnelles exclusives et concours Meet'n'Greet, etc.
- Jeux Orange PC ([www.orange.ch/pcgames](http://www.orange.ch/pcgames)) pour le téléchargement et l'utilisation illimitée de jeux cultes et de nouveautés exclusives; la plateforme en ligne Orange PC propose des possibilités étendues de protection des mineurs et de contrôle parental.

## Le leader de service doit son succès à une solution : Orange Care

Avec la nouvelle stratégie «MyCustomer», Orange place le client encore davantage au centre de ses préoccupations. En tant que «leader de service», Orange propose un service clé en main complet, outre des services de communication mobile de haut niveau et de divertissement numérique. Orange Care accompagne les clients avec des services supplémentaires dans tous les domaines touchant à la communication mobile et leur garantit la meilleure expérience possible dans l'utilisation de services mobiles et numériques.

Orange Care comprend des prestations de services comme le rappel gratuit par le service client, la couverture d'assurance, le recyclage du téléphone mobile pour des nouveaux appareils plus avantageux, des aides à l'installation, le self care en ligne et des offres de fidélité encore plus attractives. Vous trouverez davantage de détails sur Orange Care dans le [fact sheet](#).

Voici à présent le service «Orange Expert Assistance». Des collaborateurs spécialement formés sont à la disposition des clients utilisant des smartphones pour toute question relative à l'utilisation de ces appareils dans les Orange Centers ou via une hotline spéciale. A partir du 1er juillet 2010, les experts assisteront même les clients via un service à distance directement sur leur smartphone.

## Nouveaux smartphones Orange

Orange lancera une série de nouveaux smartphones, conçus par des fabricants renommés et vendus sous la marque Orange. L'objectif de cette initiative autour du smartphone est d'une part de rendre ces appareils accessibles à tous les clients (démocratisation des smartphones) et d'autre part d'augmenter la part de clients smartphone d'aujourd'hui, constituant 15% de la base de clientèle mondiale, à environ 50% en l'espace de trois ans. Cette initiative permet simultanément aux clients, grâce à des services étendus autour des services mobiles, de profiter encore davantage et plus facilement des nombreuses possibilités de leurs appareils. Vous pouvez trouver plus de détails sur l'initiative smartphone de Orange dans le [fact sheet](#).

Plus d'informations concernant Orange sur [www.orange.ch](http://www.orange.ch)

Contact médias:

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

