

# Pepephone

Avvicinandosi a nuovi modi  
di fare Telecomunicazione



an NTT DATA Company

**pepephone**  
**.com**

# Pepephone

Avvicinandosi a nuovi modi di fare Telecomunicazione

**Quali erano le esigenze?**



an NTT DATA Company

## Pepephone

---

La corporazione industriale vuole lanciare nuove attività commerciali con un diverso orientamento al cliente, con un modello aziendale chiaro, semplice e onesto. Trovano nel settore delle telecomunicazioni il candidato perfetto per portare sul mercato un nuovo concetto.

# Pepephone

Avvicinandosi a nuovi modi di fare Telecomunicazione

## La nostra sfida



an NTT DATA Company

## La nostra sfida

- Allontanarci da un approccio tradizionale, mettendo in discussione tutto ciò che fino ad adesso è stato fatto nel settore.
- Creare un operatore da zero, in un periodo record di 9 mesi, con i più alti standard di qualità e coerenza.
- Trasmettere al mercato un messaggio credibile, sostituendo i grandi investimenti in marketing con la possibilità di sorprendere i potenziali clienti mediante un dialogo digitale basato sui social network e sul passaparola

# Pepephone

Avvicinandosi a nuovi modi di fare Telecomunicazione

## Impatto

## Impatto

- Abbiamo creato uno staff di lancio unico e 100% integrato, che non segue gli standard di consulenza e che promuove la massima orizzontalità e agilità nel processo decisionale. Questa orizzontalità successivamente si è spostata alla struttura organizzativa, sviluppata a seguito dell'evoluzione dell'operatore, incorporando anche una visione multi-settoriale.
- Abbiamo collaborato nella progettazione di un modello distruttore incorporando due massime intoccabili del cliente: trasparenza e reciprocità.
- Abbiamo preso decisioni rischiose al momento di potenziare tecnologicamente l'attività, scommettendo su soluzioni agili versus best of breed

# Pepephone

Avvicinandosi a nuovi modi di fare Telecomunicazione

## Risultato



an NTT DATA Company

## Risultato

- La compagnia di telefonia mobile è diventata l'operatore più riconosciuto in termini di qualità ed esperienza del cliente, essendo premiata come best practice del settore in Europa e dettando la tendenza tra i grandi operatori.
- Ha raggiunto un segmento di clienti di elevato valore e altamente fedele che moltiplica continuamente il valore dell'azienda.

# Pepephone

Avvicinandosi a nuovi modi  
di fare Telecomunicazione



an NTT DATA Company

pepephone  
.com