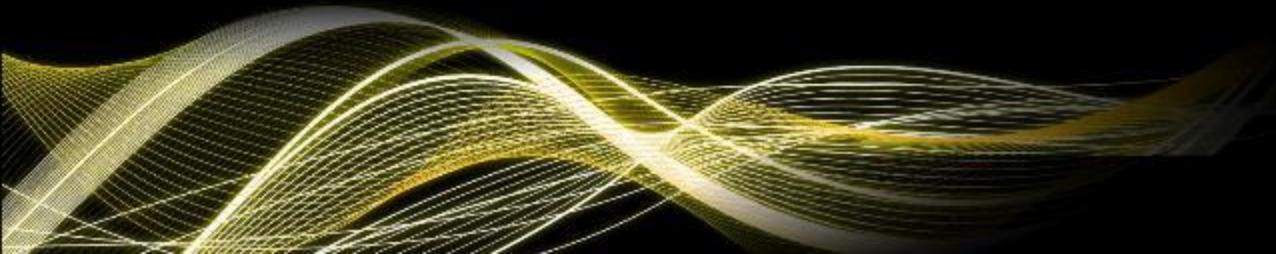


# FASTWEB ‘MANAGED REVOLUTION’

ALBERTO CALCAGNO - CEO

Swisscom Dialogarena Ticino – 12 OTTOBRE 2016



**FASTWEB**  
un passo avanti

**FASTWEB**

# FASTWEB, L'UNICO OPERATORE TLC ITALIANO CON RICAVI E MARGINI IN CRESCITA

## CLIENTI BROADBAND



2.3 MLN CLIENTI BROADBAND

QUOTA DI MERCATO  
CONSUMER



~40% CONNESSIONI ULTRA  
BROADBAND

QUOTA DI MERCATO  
CORPORATE/PA



~30% PRINCIPALE COMPETITOR  
DELL'INCUMBENT

## RICAVI

>1.7 MILIARDI Euro



EBITDA

~600 MILLIONI Euro,  
MARGINE 33%



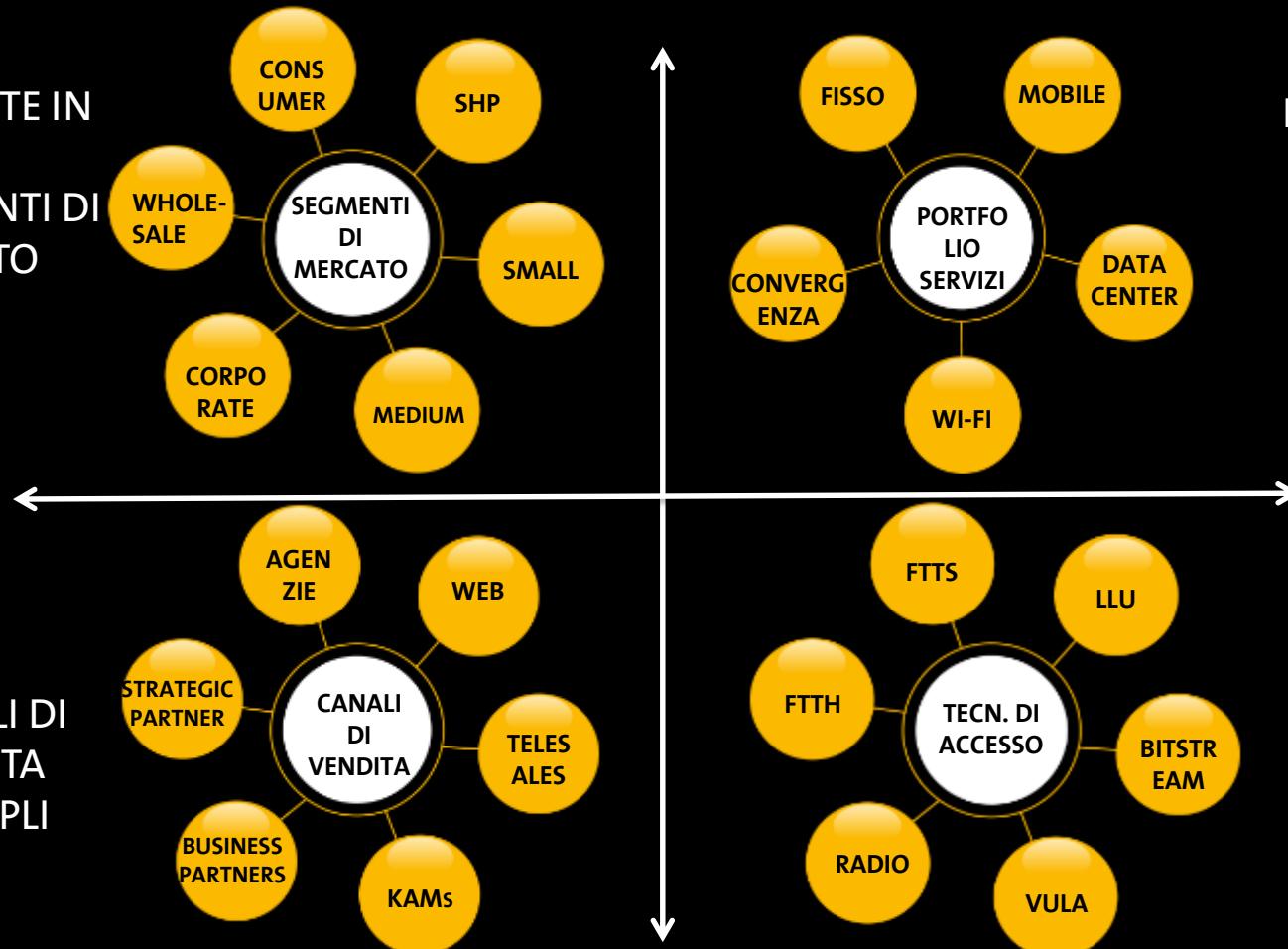
COPERTURA NGN

~30% YE 2016, ~50% YE 2020



# FASTWEB E' UN ATTACKER CON LA COMPLESSITA' DI UN INCUMBENT

PRESENTE IN  
TUTTI I  
SEGMENTI DI  
MERCATO



PLURALITÀ DI  
SERVIZI  
OFFERTI

CANALI DI  
VENDITA  
MULTIPLI

TECNOLOGIE  
DI ACCESSO  
DIFFERENTI

# INPUT DI ROMPENTI DA PARTE DEI CLIENTI PORTANO A UN PROGRAMMA DI TRASFORMAZIONE UNICO

# Basato su



# Sales Cloud



# Analytics Cloud

# Service Cloud

# Community Cloud

**BUY IN DA PARTE DEL MANAGEMENT**

**CAMBI ORGANIZZATIVI**

**PROCESSI INCENTRATI SUL CLIENTE**

**APPROCCIO AGILE**

**SEMPLIFICAZIONE DELL'INTERA ARCHITETTURA**



✓ DA 4.000 A 100 PROCESSI

✓ 2.000 AGENTI DI  
CUSTOMER CARE

✓ 7 CALL CENTER IN  
EUROPA

✓ 3 OUTSOURCER DI  
CALL CENTER

✓ IN 18 MONTHS



SIAMO NEL MEZZO DI UNA  
'MANAGED REVOLUTION'

LA DIGITAL TRANSFORMATION E' UN FATTORE CHIAVE PER AFFRONTARE LE PRIORITA' DI BUSINESS E GENERARE MIGLIORAMENTI DI PERFORMANCE...

...COGLIERE QUESTA OPPORTUNITÀ SIGNIFICA OTTENERE  
risultati

+12 p.p.

NPS  
AMMIN.

-19%

FOC CB

+70%

CONTATTI  
WEBCARE

~15%

RISPARMI SU  
ATTIVITA'  
CUST. CARE

# Ancor più digital transformation in futuro

**SFRUTTARE LA FILOSOFIA DELLA PIATTAFORMA DI SALESFORCE FACENDO LEVA SULLE BUSINESS APPS E SUI PARTNER DI “APPEXCHANGE”**



CONFIGURARE E QUOTARE IL PREZZO

ESTENSIONE DEL MODELLO DATI TIPICO DI UNA TELCO, KNOWLEDGE MANAGEMENT



ADOZIONE, ANALISI  
COMPORTAMENTALE E  
MONITORAGGIO DELLA  
PERFORMANCE

**ESTENDERE L'ECOSISTEMA A TUTTI I SEGMENTI DI MERCATO OLTRE IL MERCATO CONSUMER**



**SFRUTTARE LE BEST PRACTICE**



GRAZIE

FASTWEB