

# 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

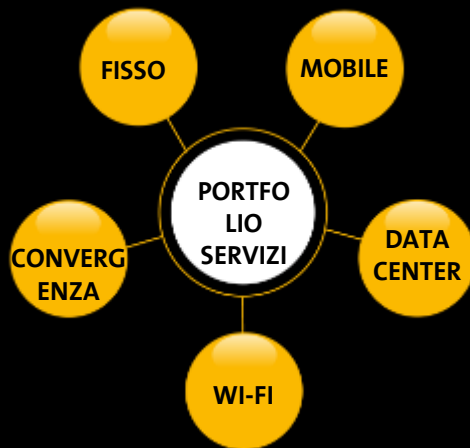


# FASTWEB E' UN ATTACKER CON LA COMPLESSITA' DI UN INCUMBENT

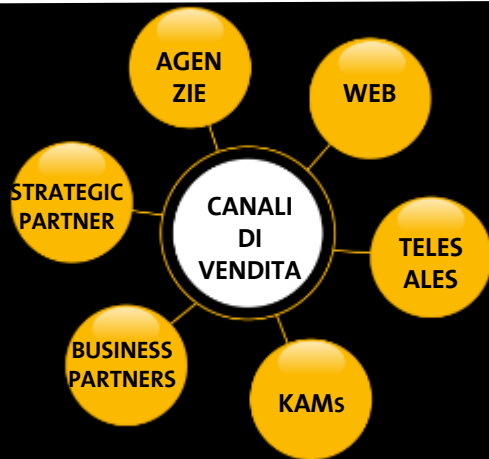
PRESENTE IN  
TUTTI I  
SEGMENTI DI  
MERCATO



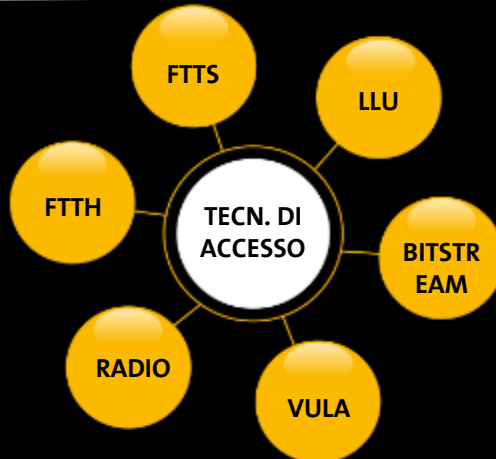
PLURALITÀ DI  
SERVIZI  
OFFERTI



CANALI DI  
VENDITA  
MULTIPLI



TECNOLOGIE  
DI ACCESSO  
DIFFERENTI



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

**Basato su**



Sales Cloud

Service Cloud

Analytics 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**

**FASTWEB**

**GRAZIE**

**FASTWEB**