

CEO Chris Viatte e nuovi investitori per far crescere Mila

I servizi digitali diventano sempre più facili e intuitivi, ma installare il TV-Box, mettere in funzione internet o la WLAN e configurare il nuovo cellulare non sono sempre operazioni alla portata di tutti. Dal 2016 chi cerc aiuto può rivolgersi a Mila e trovare un Mila Friend o un Mila Profi. Un aiuto dal vicinato offerto da appassionati di tecnologia (Mila Friends) e PMI locali (Mila Profis). Il modello ha dimostrato di funzionare bene in Svizzera e Chris Viatte, CEO di Mila, insieme a un gruppo di investitori internazionali vuole esportarlo oltre i confini nazionali.

Mila è una società affiliata Swisscom che dal 2016 offre aiuto per problemi tecnici. Appassionati e professionisti integrano i propri guadagni risolvendo i problemi tecnici dei clienti di Swisscom ma anche di altri partner commerciali come Interdiscount, Lumimart, Otto.de, Amazon.de, Brack o Bosch. La maggior parte degli oltre 200 000 interventi organizzati è localizzata in Svizzera, Germania, Francia e Inghilterra.

I Mila Friends e Profis hanno dato un aiuto prezioso a Swisscom nella difficile fase di migrazione a All IP dei clienti privati raggiungendo un'elevata soddisfazione della clientela. Il volume di ordini provenienti da Swisscom è in netto calo a causa del completamento della migrazione All IP e dei prodotti Swisscom, sempre più semplici da installare. Per continuare a crescere, quindi, Mila ha deciso di puntare su nuovi partner commerciali in Svizzera e non solo. Con l'obiettivo di sfruttare meglio queste opportunità di crescita soprattutto all'estero, il CEO di Mila Chris Viatte e un gruppo di investitori internazionali rilevano da Swisscom il 100% delle quote Mila.

Per il CEO di Mila, Chris Viatte, un passo significativo: «Il mercato svizzero da solo, e in particolare il focus su Swisscom, è troppo piccolo per il nostro modello di business. All'inizio ci occupavamo solo di richieste di assistenza del gigante blu, ma nel frattempo siamo riusciti a conquistare altri 30 clienti in tutta Europa. Però crediamo che il potenziale più grande per noi sia nella collaborazione con i produttori internazionali dei device.» In questo senso è utile che Mila possa contare su un gruppo di



investitori internazionali professionali guidato dalla svizzera [Alpana Ventures](#) nonché da [Oriza Ventures](#) e [Plug and Play Ventures](#) della Silicon Valley.

Alexander Fries, partner di Alpana Ventures, commenta così: «Nel mondo di oggi c'è un gran numero di schermi, sistemi POS, computer, sensori IoT e non solo in ogni famiglia, in ogni piccola azienda, hotel e ristorante; perciò, un servizio di assistenza tecnica on demand come quello offerto da Mila è cruciale per far funzionare il business e soddisfare i clienti.»

La proficua collaborazione tra Mila e Swisscom è destinata a proseguire: quest'ultima continuerà infatti ad affidare incarichi di installazione per i suoi clienti privati ai Mila Friends e Profis. «Il modello ha dimostrato di funzionare e ci ha dato un aiuto prezioso soprattutto per fare fronte al grande volume di richieste di assistenza nel periodo della migrazione ad All IP. Ora per Mila è arrivato il momento di fare il prossimo grande passo fuori dalla Svizzera», ha commentato Roger Wüthrich-Hasenböhler, Chief Digital Officer di Swisscom e attuale presidente del Consiglio d'amministrazione di Mila.

Berna, 2 ottobre 2020