

Swisscom rileva la maggioranza della startup Mila

Con Swisscom Friends, da due anni Swisscom offre ai propri clienti – in collaborazione con la startup Mila – un supporto supplementare, flessibile e rapido sul posto. Ora Swisscom ha rilevato la maggioranza della startup Mila. Mediante questo investimento, il fornitore svizzero di prestazioni ICT amplia ulteriormente le sue attività nell’ambito della shared economy.

Con Swisscom Friends i clienti ricevono in modo semplice un supporto competente e conveniente dal vicinato, anche al di fuori dei consueti orari di lavoro. Il principio è semplice: sul sito www.swisscomfriends.ch i clienti hanno la possibilità di cercare aiuto per le loro problematiche tecniche oppure di proporsi personalmente come Swisscom Friend. «Crediamo che i modelli di supporto collaborativo come quello reso possibile da Mila assumeranno in futuro un ruolo importante nell’assistenza alla clientela», ha affermato Marc Werner, responsabile della divisione operativa Clienti privati di Swisscom. Secondo quest’ultimo, in virtù della crescente digitalizzazione e interconnessione è necessario disporre di modelli di supporto innovativi per poter assistere al meglio la clientela anche in avvenire. In futuro le prestazioni di servizio erogate da Swisscom direttamente presso i clienti e quelle degli Swisscom Friends saranno riunite sulla piattaforma di Mila e integrate con i servizi proposti da altri partner accreditati operanti nel settore elettronico e IT. Sull’ammontare dell’investimento è stato deciso di mantenere il riserbo.

Oltre a Swisscom, nell’azionariato di Mila AG permane Coresystems, un fornitore internazionale di soluzioni Field Service mobili basate sul cloud, in veste di partner strategico. Christian Viatte, finora Head of Service Experience & Innovation presso Swisscom, assume la guida delle attività operative di Mila in qualità di nuovo CEO. Il fondatore e precedente CEO, Manuel Grenacher, rimane in seno all’azienda quale stratega in veste di Presidente del Consiglio di amministrazione.

«Mi riempie d’orgoglio il fatto che Swisscom abbia deciso di acquisire la maggioranza di Mila e in quanto fornitore leader di servizi ICT intenda continuare a promuovere la collaborative economy. Con il nostro crowd, in futuro vogliamo aiutare altre aziende ad offrire un servizio di assistenza rapido e

flessibile e a migliorare quindi la soddisfazione della clientela», ha spiegato Manuel Grenacher, fondatore di Mila e Coresystems.

Mila amplia la propria base di clienti

Fra gli attuali clienti di Mila figurano anche società come Vodafone Germania e le aziende di approvvigionamento energetico IWB ed ewz. Ora anche il rivenditore online svizzero Brack.ch collabora con Mila. Da subito i clienti di Brack.ch hanno la possibilità, oltre che di acquistare prodotti (ad es. televisori, computer, smartphone), anche di prenotare un'installazione o una configurazione tramite Mila. A breve seguiranno altri partner soprattutto in Europa.

1'500 Swisscom Friends attivi – Pionieri della collaborative economy

Nell'arco di due anni le aziende Swisscom e Mila sono riuscite a costituire un service crowd che conta in tutta la Svizzera oltre 1'500 Friends attivi. Attualmente i Friends raccolgono circa 1'000 ordini al mese. Con il Crowd Collaboration Award assegnato dall'organizzazione Crowd Companies della Silicon Valley, gli Swisscom Friends sono stati designati pionieri della collaborative economy a livello internazionale.

Ulteriori informazioni e immagini su:

www.swisscomfriends.ch

www.swisscom.ch

www.mila.com

www.mila.com/press

www.mila.com/whitepaper

Berna, 30 novembre 2015