

Communiqué de presse

Zurich, le 5 novembre 2013

Sunrise renforce son service clients de manière ciblée

- **Renforcement de l'orientation client**
- **Mesures concrètes définies**
- **Le responsable du service clients est désormais représenté au sein du Management Board**

Le plus grand opérateur privé de télécommunications de Suisse renforce l'orientation client de son service clients. Des mesures ciblées sont en cours de réalisation afin de stabiliser la qualité de service, principalement grâce à une augmentation de capacité. Dans les prochains mois, d'autres initiatives visant à améliorer la qualité de service seront également mises en œuvre. Sunrise s'est fixé l'objectif de devenir le meilleur opérateur de télécommunications de Suisse en matière de service clients. Max Nunziata, Chief Customer Experience Officer, devient immédiatement membre du Management Board.

Sunrise attache une grande importance à satisfaire ses quelque 3 millions de clients. Un service clients professionnel et fiable revêt donc une priorité absolue chez Sunrise afin de contribuer à cet objectif. Ces derniers mois, l'entreprise a minutieusement analysé son service clients et ses améliorations possibles. En se basant sur les résultats de cette analyse interne, Sunrise a ensuite défini des mesures afin d'éliminer les points faibles le plus rapidement possible et de renforcer l'orientation client dans toute l'entreprise.

Les premières mesures portent leurs fruits

Dans un premier temps, la capacité des centres d'appels s'est considérablement accrue au cours des dernières semaines. L'entreprise a augmenté le nombre de conseillers client d'environ 20% au cours des trois derniers mois. A l'avenir, tous les collaborateurs de Sunrise jusqu'au niveau du management, et non pas uniquement ceux du service clients, seront davantage sensibilisés à la qualité de service et à la satisfaction de la clientèle.

Renforcement du Management Board

Une grande importance est accordée au service clients au plus haut niveau du management. Max Nunziata (43 ans) devient immédiatement membre du Management Board. Depuis le 1^{er} juin 2013, il est responsable du secteur Operations de Sunrise et dirige ainsi tout le service clients. Ce citoyen italien, qui a grandi à Genève, a déjà mis en œuvre avec succès diverses mesures afin d'améliorer le service clients de Sunrise depuis son arrivée en été.

Max Nunziata possède un diplôme en électrotechnique avec une spécialisation en télécommunication de l'EPF de Zurich, ses langues maternelles sont l'italien et le français, il parle également couramment l'anglais et l'allemand. Il dispose d'une grande expérience pratique de leadership qu'il a acquise au cours de sa carrière de 18 ans au sein du groupe General Electric (GE). Il y a en effet occupé diverses fonctions de management dans les secteurs Quality Management et Operations au niveau international, en tant que European Director of Operations et European Quality Leader au sein de GE European Equipment Finance à Londres, par exemple. Il a également occupé les postes de Managing Director à GE Capital en Italie, de

Communiqué de presse

Zurich, le 5 novembre 2013

Director Business Development et d'European Program Manager, il a aussi travaillé pour GE Capital à Tokyo.

Libor Voncina, CEO de Sunrise, commente: «Sunrise met tout en œuvre afin d'offrir un service exceptionnel à ses clients. Nous nous sommes fixé l'objectif de surpasser les attentes des clients chaque fois que possible. Max Nunziata apporte son engagement et ses connaissances afin de mettre en œuvre les mesures qui vont nous permettre d'améliorer l'orientation client.»

Sunrise

Sunrise est le plus grand opérateur privé de télécommunications de Suisse, avec des succursales à Zurich, Kloten, Lucerne, Bâle, Berne, Bienne, Renens, Genève et Lugano. Environ 3 millions de clients utilisent les produits et les prestations de Sunrise dans les domaines téléphonie mobile, réseau fixe, Internet et IPTV. Sunrise TV, la toute nouvelle génération de divertissement, se caractérise par le plus grand choix de chaînes HD dans son pack de base, les fonctions «ComeBack TV» et «Live Pause» ainsi qu'une diversité unique de chaînes de TV et de radio. La division Business Sunrise propose des solutions de communication individualisées aux Clients business. Le réseau mobile Sunrise, s'appuyant sur les technologies GSM, EDGE, UMTS et HSPA+ et 4G/LTE, fournit à plus de 99% de la population des services de téléphonie mobile de pointe, avec une vitesse de transmission allant jusqu'à 100 Mbit/s. Un réseau à fibres optiques à haute performance d'une longueur totale de 10 000 km permet la mise à disposition de services de données et de services vocaux dans tout le pays. Grâce au dégroupage, Sunrise dessert près de 85% des foyers avec des services à haut débit. Sunrise exploite dans toute la Suisse près de 100 Sunrise center. Sunrise est une marque de Sunrise Communications AG.