

Comunicato stampa

Zurigo, 5 novembre 2013

Pagina 1 / 2

Sunrise rafforza in modo mirato il servizio di assistenza clienti

- **Maggior orientamento al cliente**
- **Definizione di misure concrete**
- **Il responsabile del servizio di assistenza clienti è rappresentato ora nel Management Board**

Il maggior operatore privato di telecomunicazioni della Svizzera si concentrerà maggiormente sul servizio di assistenza clienti. Al momento sono in fase di adozione delle misure mirate volte a stabilizzare la qualità dell'assistenza, in primo luogo grazie all'incremento delle capacità. Nei prossimi mesi saranno attuate inoltre diverse iniziative che avranno come scopo quello di aumentare la qualità del servizio. Sunrise si è posta l'obiettivo di diventare l'operatore di telecomunicazioni leader in Svizzera nel settore dell'assistenza ai clienti. In veste di Chief Customer Experience Officer, Max Nunziata sarà da subito membro del Management Board di Sunrise.

Sunrise attribuisce grande importanza alla soddisfazione dei suoi circa tre milioni di clienti. Un servizio di assistenza clienti affidabile e professionale ha la massima priorità per Sunrise e deve contribuire in modo essenziale a garantire un elevato grado di soddisfazione. Nei mesi scorsi l'azienda ha condotto un'analisi approfondita sul proprio servizio di assistenza clienti, verificando il potenziale di miglioramento presente. A partire dai risultati emersi dall'analisi interna, Sunrise ha definito ora delle misure concrete volte ad eliminare nei tempi più rapidi possibili gli eventuali punti deboli e a potenziare ulteriormente l'orientamento al cliente dell'intera azienda.

L'adozione delle prime misure

La prima fase, avviata nelle settimane scorse, prevedeva il rafforzamento delle capacità dei Call Center. Negli scorsi tre mesi l'azienda ha aumentato di circa il 20% il numero dei consulenti alla clientela. In futuro, non solo i collaboratori del servizio di assistenza clienti, ma tutti i collaboratori Sunrise fino al livello del Management saranno maggiormente guidati dalla qualità dell'assistenza e dal grado di soddisfazione della clientela.

Potenziamento del Management Board

Anche ai massimi livelli direttivi il servizio di assistenza clienti acquisisce maggiore importanza. Max Nunziata (43 anni) sarà promosso da subito nel Management Board di Sunrise. Attivo dal 1° giugno 2013 nel ruolo di responsabile del settore Operations di Sunrise, guida inoltre l'intero reparto di assistenza clienti. Cittadino italiano cresciuto a Ginevra, fin dal suo ingresso in azienda quest'estate ha già attuato con successo diverse misure allo scopo di garantire il progresso del servizio di assistenza clienti di Sunrise.

Max Nunziata ha conseguito la laurea in elettrotecnica con indirizzo telecomunicazioni presso il Politecnico di Zurigo, è madrelingua italiano e francese e parla correntemente inglese e tedesco. Vanta un'ampia esperienza dirigenziale, accumulata nel corso della sua carriera durante i 18 anni trascorsi presso il Gruppo General Electric (GE). Proprio per GE ha ricoperto diverse cariche direttive a livello internazionale, in particolare nei settori Quality Management e Operations, ad esempio in veste di European Director of

Comunicato stampa

Zurigo, 5 novembre 2013
Pagina 2/2

Operations ed European Quality Leader presso la GE European Equipment Finance di Londra. Ha svolto inoltre le funzioni di Managing Director presso GE Capital Italia e di Director Business Development ed European Program Manager presso GE Capital di Tokio.

Libor Voncina, CEO di Sunrise, commenta: «Sunrise fa il possibile per offrire alla sua clientela un'assistenza di prima categoria. Ci siamo posti l'obiettivo di superare, dove possibile, le aspettative dei clienti. Max Nunziata è dotato dell'impegno e del know-how necessari per implementare le misure che potranno garantire un maggior orientamento alla clientela».

Sunrise

Sunrise è il maggior operatore di telecomunicazioni privato della Svizzera con filiali a Zurigo, Kloten, Lucerna, Basilea, Berna, Bienna, Renens, Ginevra e Lugano. Circa 3 milioni di clienti si avvalgono dei prodotti e servizi Sunrise nei settori di telefonia mobile, rete fissa, Internet e IPTV. Sunrise TV, la più moderna generazione dell'intrattenimento, si contraddistingue per la più grande offerta di emittenti HD nel pacchetto base, le funzioni «ComeBack TV» e «Live Pause» e per una varietà unica di canali TV e radio. Il settore dei clienti commerciali, Business Sunrise, offre soluzioni personalizzate per la comunicazione a clienti business. La rete mobile di Sunrise, basata sulle tecnologie GSM, EDGE, UMTS, HSPA+ e 4G/LTE, mette a disposizione del 99% della popolazione moderni servizi di telefonia mobile con una velocità di trasmissione fino a 100 MBit/s. Una rete di cavi a fibre ottiche ad alta capacità dalla lunghezza complessiva di 10 000 km consente di erogare servizi voce e dati di alta qualità in tutta la Svizzera. Grazie alla disaggregazione, Sunrise può raggiungere con i propri servizi a banda larga circa l'85% di tutte le famiglie. In tutta la Svizzera, Sunrise gestisce quasi 100 Sunrise center. Sunrise è un marchio di Sunrise Communications AG.