

Data: 16 kwietnia 2015 r.

Orange się zmienia: Liczy się to, co ważne dla Ciebie

Orange zmienia się, aby jak najlepiej rozumieć i odpowiadać na potrzeby swoich klientów. Wprowadza CyberTarczę, która zapewni większe bezpieczeństwo internautom, nowe pakiety dla klientów indywidualnych i nowe taryfy dla klientów biznesowych. Zmienia się także obsługa klientów. Zawsze dostarczać klientom to, co dla nich ważne – to zasada obecna zarówno w komunikacji jak i kulturze organizacyjnej firmy.

- Zmieniamy markę aby była jeszcze bliżej klientów, bardziej dopasowana do ich oczekiwań i potrzeb. Chcemy by była bardziej nowoczesna i wyróżniała się na rynku. Wizerunek Orange to o wiele więcej niż rozpoznawalny logotyp czy przyciągające uwagę kampanie reklamowe. To przede wszystkim codziennie doświadczenia naszych klientów. Składamy więc obietnicę: „Liczy się to, co jest ważne dla Ciebie”. Jako punkt wyjścia w naszych działaniach przyjmujemy punkt widzenia klientów. Będziemy bardziej uważnie ich słuchać i działać tak, by najlepiej odpowiadać na ich potrzeby – powiedział Bruno Duthoit, prezes Orange Polska. – Pozytywne doświadczenia klientów to nasze główne wyzwanie. Dlatego przyspieszamy cyfryzację firmy na wielu poziomach. Klienci odczuwają ją w postaci nowoczesnych i wygodnych rozwiązań oraz jeszcze bardziej przyjaznej i efektywnej obsługi – dodał.

Nowa wizualizacja marki

Orange wprowadza nową wizualizację marki. Logotyp Orange, bardzo dobrze rozpoznawalny i budzący pozytywne skojarzenia, pozostaje bez zmian. Dodano do niego nowy system komunikacji, oparty na potrzebach klientów, na tym, co jest ważne z ich punktu widzenia. W badaniach prowadzonych m.in. w Polsce ustalono kluczowe obszary z życia klientów, w których Orange może ich wspierać dostarczając najlepsze dla nich rozwiązania. Są to m.in. bliscy, dom, mobilność, rozrywka, pieniądze, technologie, firma, kondycja, oferta, usługi dodatkowe.



Oferty Orange będą od teraz umieszczane w wyrazistych kontekstach, zrozumiałych dla klientów, przedstawiających potrzeby oraz odpowiedź Orange na nie w postaci produktów i usług.



Zmieniają się także inne elementy wizualizacji marki, takie jak bardziej urozmaicona paleta kolorów, styl zdjęć i grafik.

Nowe oferty i nowa jakość w obsłudze klientów

Salony Orange i pozostałe kanały sprzedaży będą jeszcze lepiej się uzupełniać by zapewnić klientom jednakowe, pozytywne doświadczenia. Już dziś można odebrać zamówienie złożone przez internet w dowolnym salonie Orange. Na recepcji w salonach Orange będzie można załatwić wiele prostych spraw „od ręki”. Sukcesywnie wdrażany będzie inteligentny system zarządzania ruchem w salonie, pozwalający klientowi zaplanować wizytę w dogodnym terminie. W Warszawie wkrótce zostanie otwarty Smart Store – interaktywny salon przyszłości.

Klienci którzy korzystają z wielu usług Orange, będą mogli załatwić większość spraw poprzez jednego, wyznaczonego dla nich doradcę. Rusza także system obsługi dla seniorów.

Klienci korzystający z aplikacji Mój Orange mogą się już łączyć z infolinią bezpośrednio z poziomu aplikacji, a już wkrótce będą mogli opłacać swoje rachunki za pomocą smartfona. Odświeżona została także część samoobsługowa portalu www.orange.pl. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się tu: [link](#)

Startują nowe oferty:

Nowe plany taryfowe dla biznesu, to efekt badań preferencji klientów. W nowych taryfach otrzymują oni pakiety internetu LTE oraz Nielimitowane rozmowy, SMS-y i MMS-y w kraju. Prócz tego, do wyboru są plany zapewniające nawet do 1000 minut na rozmowy i 1 GB na internet w roamingu oraz Nielimitowane połączenia do krajów UE. Stałym klientom Orange oferuje dodatkowe korzyści przy przedłużaniu umowy.

Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się tu: [link](#)

Pakiety usług dla klientów indywidualnych - Rodzinny, Komfortowy i Wygodny. Każdy zawiera zestaw usług domowych i mobilnych, przydatnych w obszarach, które sami klienci określili jako ważne - Bliscy, Dom i Mobilność. Cena usług w pakiecie jest niższa niż przy zamówieniu pojedynczych ofert, ponieważ każdy pakiet zawiera rabat Orange Open.

Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się tu: [link](#)

Bardziej bezpieczny internet z CyberTarczą. To nowe, bezpłatne rozwiązanie, które zapewni większe bezpieczeństwo w sieci użytkownikom Neostrady. Umożliwia wykrycie większości potencjalnych zagrożeń internetowych, a także samodzielne sprawdzanie stanu bezpieczeństwa urządzeń podłączonych do domowej sieci.

Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się tu: [link](#)

Zobowiązania Orange

Firma przedstawia także Zobowiązania Orange, deklarację pokazującą na konkretnych dowodach jak odpowiadamy na oczekiwania i potrzeby klientów. To efekty pracy nad doskonaleniem doświadczeń klientów w Orange, wykonanej na przestrzeni ostatnich lat. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się tu: [link](#)

Wojciech Jabczyński, rzecznik Orange Polska

e-mail: biuro.prasowe@orange.com