



**Liczy się to,  
co ważne dla Ciebie**

**Możesz na nas liczyć**  
**Zobowiązania Orange**



**Doceniamy to, że  
jesteś z nami**



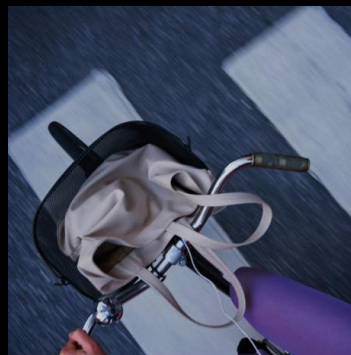
**Jesteśmy zawsze do  
Twojej dyspozycji**



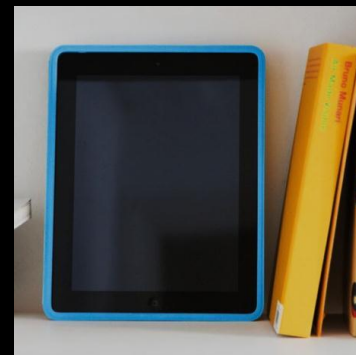
**Dajemy Ci proste  
rozwiązania**



**Zapewniamy  
najszerzy zakres  
usług**



**Słuchamy  
i wychodzimy  
naprzeciw Twoim  
oczekiwaniom**



**Dostarczamy  
najnowsze  
technologie**

**Jak zmienia się Orange?**

**Paweł Patkowski**

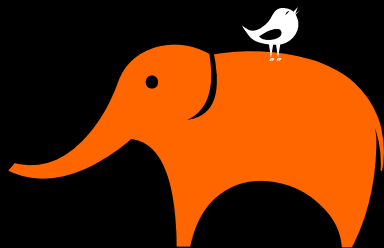


# Świat się zmienia...



**Rosnąca obecność na rynku.**

Dojrzałość rynków i więcej konkurencyjnych rozwiązań.



**Niższe bariery wejścia na rynek.**

Większa konkurencja (OTT, MVNO etc.) i rozproszenie.



**Zwiększona komercjalizacja rynku.**

Coraz trudniej się wyróżnić i budować wartość marki.



**Dojrzałe/rozwinęte usługi cyfrowe.**

Diametralna zmiana zachowania i lojalności klientów.

**Cyfrowy świat zmienił  
oczekiwania konsumentów  
oraz ich sposób postępowania**

**Kupujemy** inaczej.  
**Dzielimy się** inaczej.  
**Korzystamy** w inny sposób.



**Zmienia się nasza rola**  
**Zmienia się Orange**

**Czym wyróżnia się Orange:**

- Najszerzym wachlarzem usług, które wykorzystują najnowsze technologie.
- Dostępnością różnych form kontaktu i obsługi.
- Marką, która w swoim DNA ma zakodowaną chęć pomagania klientom, bycia z nimi blisko i towarzyszenia im każdego dnia.

**Zawsze w kontakcie  
i blisko tego, co dla  
Ciebie ważne**

**Czego potrzebuje świat:**

- Przydatnych, prostych i przyjaznych usług, odpowiadających na potrzeby ludzi.
- Rozwiązań mogących sprostać wymaganiom przyszłości.

# Każdy produkt, każda usługa, każde działanie mają odzwierciedlać zasady marki

01

**Staramy się jak najlepiej  
poznać potrzeby naszych  
klientów...**

...aby wiedzieli, że  
słuchamy, co do nas  
mówią.

02

**Działamy tak, by nasza  
odpowiedź  
satysfakcjonowała  
klientów...**

... aby wiedzieli, że  
zawsze odpowiadamy na  
ich potrzeby.

03

**Upraszczamy działania,  
by skupić się na tym, co  
jest ważne dla naszych  
klientów...**

... aby wiedzieli, że ich  
potrzeby są dla nas  
najważniejsze.

# Co jest ważne dla klientów?



Bliscy



Dom



Rozrywka



Firma



Mobilność



Pieniądze



Kondycja



Usługi  
dodatkowe



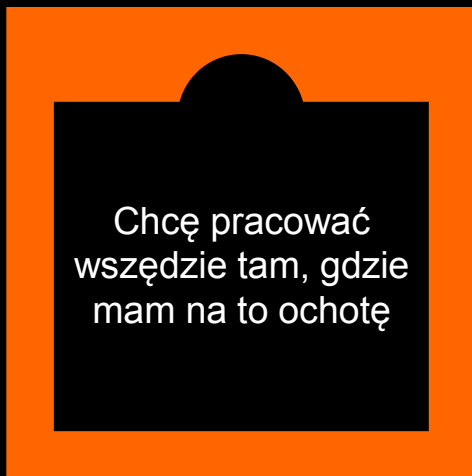
Technologie



Oferta



# Słuchamy i działamy

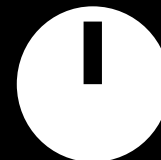
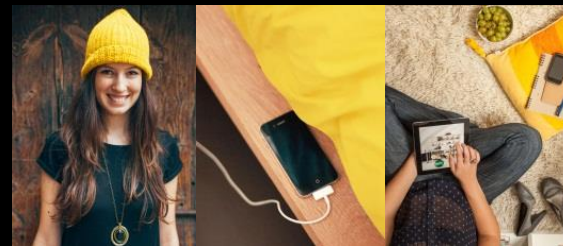


**Słuchamy:**  
co jest ważne dla naszych  
klientów



**Odpowiadamy (działamy):**  
produktem, usługą lub  
korzyścią

# Nowa identyfikacja marki



**Nowe plany taryfowe dla firm**

**Mariusz Gaca**



## Orange wstąpił się w potrzeby przedsiębiorców

76%

Klientów korzysta z oferty unlimited do wszystkich sieci

Nielimitowane rozmowy

72%

Klientów korzysta z internetu w smartfonie (coraz istotniejszy czynnik wyboru oferty)

Szybki internet mobilny w smartfonie

53%

Klientów uważa za atrakcyjne ubezpieczenie smartfona w abonamencie

Ubezpieczenie smartfona

53%

Oczekuje od operatora nowoczesnych smartfonów w atrakcyjnych cenach

Nowoczesny smartfon w atrakcyjnej cenie

# Naszą odpowiedzią są...

## nowe plany Orange Biz, dopasowane do oczekiwań

### Orange Biz Podstawowy

- 250 minut do wszystkich
- 300 MB Internetu LTE w smartfonie

**29,99 zł + VAT**

**19,99 zł + VAT**  
Bez telefonu

### Orange Biz Krajowy

- Rozmowy/SMS-y bez limitu
- 500 MB Internetu LTE w smartfonie

**49,99 zł + VAT**

**34,99 zł + VAT**  
Bez telefonu

### Orange Biz Krajowy XL

- 3,5 GB Internetu LTE
- Ubezpieczenie smartfona
- Rabat na smartfon

Tylko **10,00 zł + VAT**

Tylko **5,00 zł + VAT**  
Bez telefonu

### Orange Biz Europejski

- Rozmowy/SMS-y bez limitu
- 4 GB Internetu LTE
- 750 min. na połączenia w UE
- 300 MB Internetu w UE

**69,99 zł + VAT**

**49,99 zł + VAT**  
Bez telefonu

### Orange Biz Europejski XL

- 2 GB Internetu LTE
- Połączenia i odbieranie bez limitu w UE
- Ubezpieczenie smartfona
- Rabat na smartfon

Tylko **20,00 zł + VAT**

### Orange Biz VIP

- Rozmowy/SMS-y bez limitu
- Połączenia i odbieranie bez limitu w UE
- 1000 minut na połączenia wychodzące z UE do UE
- 200 SMS-ów do UE
- 5 GB Internetu LTE w smartfonie
- 1 GB Internetu w UE

**129,99 zł + VAT**

### Orange Biz VIP XL

- Nielimitowany Internet LTE w Polsce
- 100 MB Internetu poza UE
- 30 % taniej w wybranych krajach poza UE
- Ubezpieczenie smartfona
- Rabat na smartfon

Tylko **20,00 zł + VAT**

# Naszą odpowiedzią są...

## nowe plany Orange Biz, dopasowane do oczekiwań

### Orange Biz Krajowy

- Rozmowy/SMS-y bez limitu
- 500 MB Internetu LTE w smartfonie

**49,99** zł + VAT

**34,99** zł + VAT  
Bez telefonu

### Orange Biz Krajowy XL

- 3,5 GB Internetu LTE
- Ubezpieczenie smartfona
- Rabat na smartfon

Tylko **10,00** zł + VAT

Tylko **5,00** zł + VAT  
Bez telefonu



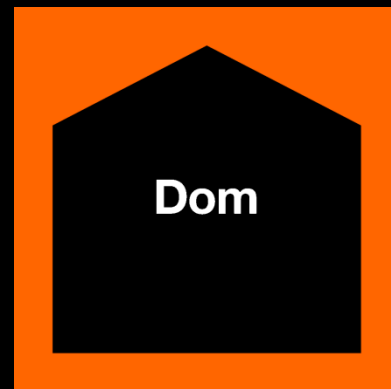
**dodatkowo  
500 MB  
internetu LTE**



**Nawigacja  
Orange  
za 1 zł + VAT**

**Najwygodniej w Pakiecie  
Bezpieczniej z Orange**

**Michał Paschalis - Jakubowicz**



# Nowe pakiety dla klientów Orange

Bliscy

## Pakiet Rodzinny



Abonament komórkowy z telefonem  
Nielimitowane rozmowy i wybrane smartfony już za 0 zł na start



Internet domowy  
Bezpieczna Neostrada do 10 Mb/s



Telewizja  
61 kanałów, w tym 7 HD



Telefon domowy

~~119,97 zł/miesiąc~~

**94,96 zł**

cena zawiera rabat Orange Open

Dom

## Pakiet Komfortowy



Abonament komórkowy z telefonem  
Nielimitowane rozmowy i wybrane smartfony już za 0 zł na start



Abonament komórkowy bez telefonu  
Nielimitowane rozmowy do wszystkich



Internet domowy  
Szybka Neostrada do 80 Mb/s



Telewizja  
90 kanałów TV, w tym 27 HD



Telefon domowy  
Rozmowy bez limitu na stacjonarne w Polsce i krajach UE

~~192,96 zł/miesiąc~~

**157,97 zł**

cena zawiera rabat Orange Open

Mobilność

## Pakiet Wygodny



Abonament komórkowy z telefonem  
Nielimitowane rozmowy do wszystkich i wybrane smartfony już za 0 zł na start



Internet mobilny  
10 GB



Internet domowy  
Szybka Neostrada do 80 Mb/s

~~169,98 zł/miesiąc~~

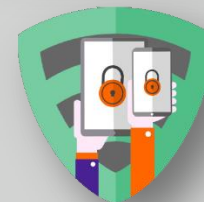
**159,88 zł**

cena zawiera rabat Orange Open



# Dlaczego z Orange jest bezpieczniej?

- CyberTarcza
- e-bezpieczeństwo (McAfee)
- Bezpieczny Starter
- Bezpieczeństwo urządzeń mobilnych - Lookout
- Ubezpieczenia
- Geolokalizacja (Gdzie jest dziecko? Gdzie jest auto?)
- Inteligentny Dom
- Kopia telefonu i innych danych w chmurze
- Działania edukacyjne



# Ułatwienia w obsłudze klientów

**Jolanta Dudek**



# Obsługa klientów Orange Online

Prosto i bardziej intuicyjnie  
zarządzasz swoim kontem  
w Orange Online

The screenshot displays the Orange Online account management interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'oferta', 'rozywka', 'pomoc', and 'mój orange'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, a notification states: 'Pojawiła się odpowiedź na zgłoszenie #45532245 przeczytaj'. The main section is titled 'podsumowanie' (summary) and includes the user's name 'Twisted Logic Sp. z o.o.' and phone number '11.13863863939'. The account number '501 327 648' is prominently displayed, along with the label 'telefon komórkowy'. A 'stan konta' (account status) section shows a table with columns for 'suma środków' (sum of funds), 'bieżący okres' (current period), and 'poprzedni okres' (previous period). Below this, a 'pakiety i promocje' (packages and promotions) section contains a table with three columns: '300 Minut', '100 SMSów', and '500 minut do Orange'. The bottom section, 'doładuj telefon' (recharge phone), offers various recharge options for the number '501 123 456', ranging from 5 zł to 100 zł, with a 'doładuj' button.

oferta ▾ rozywka ▾ pomoc ▾ mój orange ▾

szukaj w serwisie

Pojawiła się odpowiedź na zgłoszenie #45532245 przeczytaj

podsumowanie Twisted Logic Sp. z o.o. 11.13863863939

501 327 648  
☎ telefon komórkowy

stan konta zobacz wykorzystanie

suma środków	bieżący okres	poprzedni okres
24,27 zł	17,98 zł	6,29 zł ważne jeszcze 9 dni (do 30.05.2014)

pakiety i promocje

300 Minut 102 z 300 Pozostało	100 SMSów 140 z 1000 Pozostało	500 minut do Orange 312 z 500 Pozostało
Skarbonka 5,75 zł	50% więcej do Orange jeszcze 7 dni Aktywne do 30.04.2014	200 minut na stacjonarne 43 z 200 Ponad abonament

obniż koszty dodatkowymi pakietami

doładuj telefon

Doładuj swój numer (501 123 456)

- 5 zł + 10%
- 10 zł + 10%
- 15 zł + 10%
- 20 zł + 10%
- 25 zł + 10%
- 50 zł + 10%
- 100 zł + 10%

doładuj

zobacz wykorzystanie  
doładuj wiele numerów  
jak otrzymać fakturę

**Obsługa klientów**  
**Click-2-Call**

**Szybki kontakt z doradcą**  
**- kliknij i dzwoń z aplikacji**  
**Mój Orange**



## **Obsługa klientów dla seniorów**

**Obsługa dostosowana do  
potrzeb osób starszych**  
– prosta, przyjazna, skuteczna



**Obsługa klientów**  
**Business Class Service**

**Rozwiążemy Twoją sprawę**  
**w jednym kontakcie**  
**z jednym, wyznaczonym**  
**doradcą**



**Obsługa klientów**  
jeszcze więcej

**Zmiana aplikacji**  
**Mój Orange**

Łatwo uzyskasz potrzebne informacje  
z nową wersją aplikacji Mój Orange

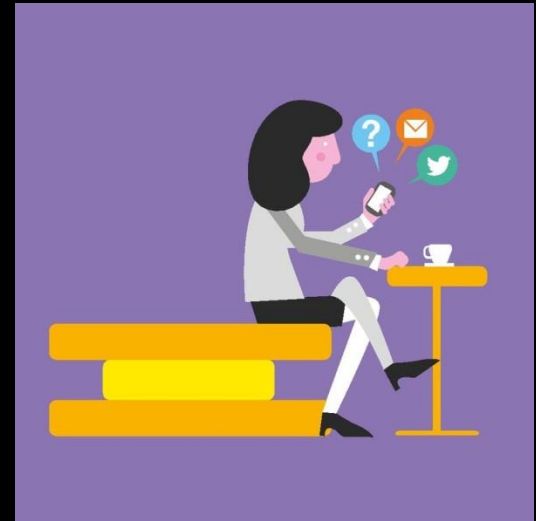
**Mobilne płatności**

Szybko i sprawnie zapłacisz swoje  
faktury za pomocą smartfona  
i aplikacji Mój Orange



**Jeszcze wygodniejsze zakupy**

**Bożena Leśniewska**





# Przyszłość jest Online



## Świat wirtualny kreuje potrzeby naszych klientów:

- potrzeba bycia online,
- nowa strategia zakupowa,
- **synergia** świata online i offline.

**Nowa odsłona** [www.orange.pl](http://www.orange.pl)  
interaktywność,  
intuicyjność,  
przyjazność,  
dostępność 24 h/7

Wszystko, czego potrzebuje moja rodzina

**Pakiet Rodzinny**  
Telefon komórkowy, telefon domowy, Internet domowy, telewizja

**94,96 zł** miesięcznie

A co się liczy dla Ciebie?

o nas   na skróty   dla firm   więcej w Orange   zobacz nas

Bez internetu w firmowym smartfonie czujesz się, jak bez ręki

**59,99 zł + vat** miesięcznie

Internet 4 GB LTE  
Modelowanie rozmowy i SMS-y

A co się liczy dla Ciebie?

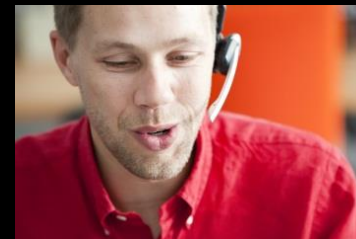
o nas   na skróty   dla firm   więcej w Orange   zobacz nas

# Takie same doświadczenia niezależnie od sposobu kontaktu



Oszczędność czasu  
komfort zakupów

Intuicyjność,  
interaktywność, prostota



Indywidualne  
podejście

Spersonalizowana oferta



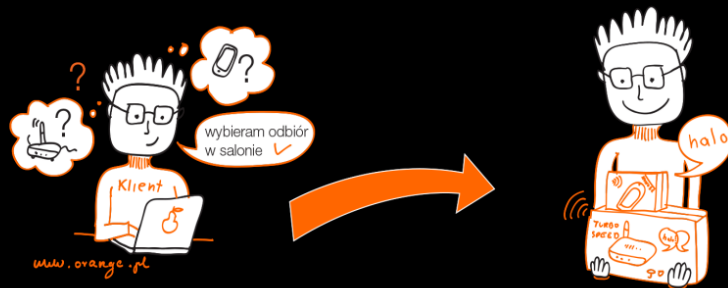
# Komfortowe zakupy

Odbierzesz swoje zamówienie w wybranym salonie  
(wkrótce także na poczcie, w kiosku)

Zapłacisz elektronicznie  
przy zakupie usług w sklepie internetowym

Sprawdzisz dostępność danego telefonu  
w wybranym salonie

Szybko odnajdziesz najbliższy salon  
dzięki wyszukiwarce na [www.orange.pl](http://www.orange.pl)  
i w mediach społecznościowych



kupuję online i odbieram, gdzie chcę  
...bo miejsce nie ma żadnego znaczenia

## Szanujemy Twój czas

Załatwimy proste sprawy „od ręki”,  
w pierwszym kontakcie  
(obsługa na recepcji)



Inteligentny system obsługi  
ruchu klientów



# Cyfrowe doświadczenia

## Wirtualna półka



wirtualna półka

zaczynaj od nowa

Sony Xperia Z1  
cena od: 59 zł

zaczynaj o ten telefon sprzedawcę  
dowiedz się więcej o ofercie i taryfach

dobierz kolor  
wybierz wózek

wideo	opis	dane techniczne	recenzje
Wskazywanie czoła wzdłuż pionu			
Standardowy akumulator		Li-Ion 2300 mAh	
Pamięć wewnętrzna		16GB	
Pamięć zewnętrzna		Tak, microSD do 64GB	
Procesor / RAM / GPU		Quad Core 2200 MHz / 2 GB / Adreno	
System operacyjny (oprogramowanie)			
Aparat - Główny		Tak, Auto Focus, LED-FCR, 1x Zoom	
Typ aparatu - Główny (rozdzielczość matrycy)		20.7 MP (5248x3008)	
Nagrywanie wideo		Tak 1920x1080 (Full HD)	
Aparat - Dodatkowy		Tak	
Typ aparatu Dodatkowy (rozdzielczość matrycy)		2	
Wielozadaniowość		Nie	
Odtwarzacz Video		Tak MP4, H.264, H.263, VP8	
Odtwarzacz MP3		Tak MP3, AAC-LC, AAC+, AAC+	

wirtualna półka

nasłany

poprzedni

wirtualna półka

zaczynaj od nowa

wyszukaj

LG P500 Swift Plus  
cena od: 12zł

iPhone 5S 32GB  
cena od: 99zł

Sony Xperia Z1  
cena od: 59zł

Sony Xperia M  
cena od: 12zł

LG T385 WiFi  
Odmowlony  
cena od: 12zł

do porównania

do porównania

do porównania

do porównania

do porównania

## Smart Store salon przyszłości



Ciepłe, interaktywne otoczenie  
inspirujące i zachęcające do  
szukania nowych rozwiązań



Pierwszy w Polsce  
drugi w Europie

**Dziękujemy**

