



## פרטנר יזמה במהלך השנה האחרונה מספר מהלכים שיווקיים, במטרה לתת מענה מבעוד מועד לתחרות הגואה בענף, ובהלימה לאסטרטגיית החברה ליצור ערך ללקוחותיה באמצעות שירות, חדשנות שיווקית ומובילות טכנולוגית

אינטגרלי מהשירות ללקוח. החברה מאתרת את צרכי השוק המשתנים ומפתחת פתרונות פונקציונליים, המאפשרים ללקוח לנהל בצורה נכונה את התקשורת האישית, המשפחתית והעסקית שלו. במקביל להיצע הסמארטפונים והטאבלטים החדשים, Orange השיקה פלטפורמת מידע - Smarty, הפועלת בממשקים מגוונים, פשוטים ונוחים, המסייעים למשתמשים להתגבר על חסמי ידע טכנולוגי, ליישם בחיי היום יום תועלות שימושיות ולהעמיק את הידע שלהם על מנת למצות את פוטנציאל המכשיר.

### תוכניות Orange max ו-Clear Unlimited

בהמשך להצלחה של Orange Clear, ועוד טרם כניסת רוב המתחרים החדשים לענף, הושקו תוכניות Orange max, שהציעו לראשונה בענף תוכניות על פי צריכה תוך קביעת מקסימום התקציב החודשי, ללא חריגה, ללא דמי מנוי ובתעריף אחיד. עם כניסת המתחרים החדשים עבר שוק הסלולר שינויים מהותיים, שעיקרם תחרות מחירים אגרסיבית והצעות של מסלולי 'ללא הגבלה' ומסלולי חיוב לפי דקה. כחלק מהיערכותה לתחרות ובמענה לדרישות השוק, השיקה Orange גם מסלולי Clear Unlimited, המאפשרים ללקוחותיה לבחור את המסלול המתאים לכרופיל השימוש שלהם, ולדבר בארץ וליעדים נבחרים בחו"ל, לסמס ולגלוש ללא הגבלה - ובמחיר קבוע.

### האתגרים השיווקיים

1. התאמת הפעילות לצרכי השוק המשתנים בכל גזרות הפעילות של החברה לרבות בפעילות העסקית, השירותית והשיווקית.
2. התאמת הפעילות הן בטווח הארוך והן בטווח הקצר תוך חיזוק ערכי החברה והמותג ויצירת בידול שיווקי.
3. שמירה על זריזות ויעילות במענה השיווקי.

### Orange Clear - מדיניות ותפיסת עולם

Orange Clear היא תפיסת עולם, המקיפה את כל פעילויות החברה, שביסודה מתקיימים שלשה תנאים: פשטות, בהירות ושקיפות. במסגרת מדיניות זו פועלת החברה בכל ממשקיה ומשיקה תוכניות תעריפים חדשות, מפתחת ערוצים דיגיטליים הנותנים מענה, הדרכה ומידע זמינים ונגישים ללקוחות, ומשיקה עבורם פתרונות מותאמים - כל זאת תוך שימת דגש על ניהול מערכת יחסים של דיאלוג, טיפוח הנאמנות ומענה לצורכיהם. תוכנית Orange Clear הוכתרה במרץ 2012 על ידי הצרכנים בישראל כי מוצר השנה בקטגוריית תוכניות תקשורת במסגרת תחרות החדשנות הבינלאומית של מוצר השנה. כחלק מתפיסה זו Orange משיקה הצעות שירותיות, מבחר רחב ומתקדם של סמארטפונים וטאבלטים וחויית שירות בכל נקודות המגע עם הלקוח. בד בבד, החברה מספקת פתרונות תקשורת מתקדמים, המהווים חלק

Orange הוא מותג של חברת התקשורת פרטנר, הפועל בישראל משנת 1999. הרחבה על אסטרטגיית ההשקה של המותג בישראל, כמו גם על פעילותה השיווקית של החברה בשנים האחרונות, פורסמה במהדורות 2009, 2010 ו-2011 של ספר ה-Superbrands של ישראל.

### הסביבה התחרותית

פעילות החברה במהלך השנה האחרונה מתאפיינת על רקע השינויים הדינמיים בענף התקשורת, התעצמות התחרות, כניסת מתחרים חדשים ושינויים רגולטורים, אשר חייבו אותה להתאים את פעילותה למציאות המשתנה. החברה המשיכה לחזק את אסטרטגיית החברה, הממוקדת בחיזוק מערכת היחסים עם הלקוחות, באמצעות מגוון פעילויות בכל ערוצי המגע. הפעילויות בהן נקטה החברה הצליחו ליצור בידול למותג וחיזוק את מעמדה של Orange כחברת התקשורת המובילה בחוויית השירות (עפ"י מדד מרקטסט). פרטנר שיקפה, באמצעות עשייה, את ערכיה: פשטות, בהירות ושקיפות. החברה יצרה זמינות מרבית, באמצעות פתרונות מותאמים לקהל לקוחותיה בערוצים הפיסיים והדיגיטליים, הציעה מוצרים ושירותים חדשניים וטכנולוגיה מתקדמת, העשירה את חוויית הלקוח, התמידה במדיניות ה-Clear ולא העדיפה לקוחות חדשים על פני הקיימים.





www.orange.co.il

וכחלק מהאסטרטגיה הזו המותג יוצר חוויות אישיות, מפתיעות ומרגשות ומציע הטבות בלעדיות למופעים מובילים כדוגמת מופע האקרובטיקה והריקוד הבינלאומי - Fuerza Bruta ו"פסטיבל האור" בירושלים. בשיתוף עם מיומנה, הקימה Orange פארק מוזיקה, קצב וטכנולוגיה חווייתית במוזיאון ארץ ישראל, אשר נפרש על פני כ-20 דונמים והכיל מגוון של מתקנים ומיצגים, שפותחו במיוחד עבור הפרויקט כגון: טאבלטים מנגנים, קרני אור ולייזר המייצרות צלילים, נגינה במים ועוד. Orange weekend - בכל סוף שבוע נהנים לקוחות החברה מהטבות בלעדיות בשיתוף עם עשרות עסקים בתחומי האופנה, הבילוי, הנופש, רשתות בתי קפה ומסעדות ועוד.

### השקעה במובילות טכנולוגית

העלייה בשימוש בסמארטפונים הובילה לגידול בצריכת Data ובעיקר צריכת וידאו, הצורך רחב פס גדול. החברה המשיכה גם השנה לשדרג את הרשת שלה, להתאים אותה לגלישה בקצבים גבוהים ולהכין אותה לדור הרביעי. בנוסף, השקיעה Orange בשדרוג מערכות המידע שלה על מנת לשפר לספק ללקוח חוויית ממשק חדשנית, פשוטה ומהירה.

### ובעתיד...

פרטנר נמצאת בשלב מתקדם של הטמעת אסטרטגיית הכניסה לבית הלקוח ובהפיכתה לחברת תקשורת כוללת. בשנת 2011 עשתה פרטנר צעד חשוב בתהליך עם השלמת רכישתה של 12 סמ"ל, המאפשרת להציע מגוון רחב של מוצרי תקשורת ביתיים ועסקיים ולשפר את היעילות התפעולית. החברה תמשיך להרחיב את סל השירותים שלה על מנת לאפשר למנוייה ליהנות מחיבור בין שירותי הליכה הסלולריים והשירותים החדשים.

### הצעה לאזרחים הוותיקים

כחלק מאסטרטגיית המותג להציע פתרונות ממוקדים לפלחי צרכנים שונים, הושק פתרון שלם עבור האזרחים הוותיקים, המותאם לצרכיהם הייחודיים וכולל שירות אישי, מכשיר ותוכנית תעריפים: המוקד הייעודי מעניק שירות אישי וישיר, ללא ניתוב או הפניות. המכשיר הנייד, doro, כולל בין השאר מסך גדול, מקשים מרווחים וגדולים ועוצמת שמע חזקה. לחצן מובנה משמש כלחצן סיוע, המקושר למוקד אנוש המקשר 24/7 למוקדי חירום ולקרובי משפחה. בנוסף, הושקה תוכנית תעריפים המותאמת לכפוס השימוש של האזרחים הוותיקים.

### ערוצי ה-self service

שירותי ה-self service משמשים כפלטפורמה, המייצרת חוויה פשוטה, בהירה וזמינה ללקוח, המאפשרת לו לקבל שירות ומידע בזמן, במקום ובערוץ שנוחים לו - בסמארטפון, בטאבלט, במחשב ובטלפון הנייד. בין השאר, הושק ערוץ שירות ייעודי ב-facebook, קיימת אפשרות ל-chat לתפעול מכשירים באתר, IVR ויזואלי מאפשר לאתר בזריזות באמצעות ממשק גראפי את המוקד הרלוונטי ללא צורך בהמתנה, ניתן להתייעץ עם מומחי smarty ובנוסף - לרכוש מכשיר, לעבור תוכנית ולעדכן חבילות ושירותים.

### הרבה סיבות טובות לחייך

כחלק ממערכת יחסים ארוכת טווח, שמנהלת החברה עם לקוחותיה, מטרתה של Orange היא להעניק להם מעבר לתוכנית תעריפים משתלמת ומכשיר סלולרי גם סיבה טובה לחייך. Orange רואה עצמה כמובילה,



### מתקדם במחיר משתלם - Infinity by Orange

בשנים האחרונות, מובילה Orange מהלך אשר האיץ את הטמעתם של הסמארטפונים בישראל. כחלק ממהלך זה, וכמענה לצרכי הלקוחות באקלים הכלכלי חברתי הנוכחי, השיקה Orange בספטמבר 2012 בבלעדיות בישראל את מכשיר ה-Infinity by Orange - מכשיר מתקדם במחיר משתלם. מדובר בסמארטפון מדגם דור 3 וחצי, בעל מערכת הפעלה Android

ומעבד חזק של חברת Qualcomm, המאפשר צפייה בתכני מולטימדיה.

לראשונה בישראל, במכשיר משולב ממשק משתמש (UI) ייחודי של Orange, המאפשר באמצעות מחוות ידיים ו"ציור" של תווים וסימנים קבועים מראש על גבי המסך - לפתוח יישומים ואפליקציות במכשיר.

### Orange Passport חבילת גלישה בחו"ל

בשנים האחרונות ניתן לראות כי הלקוחות מעתיקים לחו"ל את דפוסי השימוש שלהם בארץ, וכי ציבור הגולשים התרחב משמעותית מעבר לאוכלוסיית אנשי העסקים. לאחר מו"מ ארוך עם המפעילות הגדולות בעולם הוצעו החל מיוני 2012 תעריפי גלישה בחו"ל נמוכים במיוחד כשבנוסף, הלקוחות נהנים משירות התראות ב-sms לפני תום ניצול נפח החבילה, ובתום ניצולה מופעל שירות חסימה לגלישה סלולארית - כל זאת על מנת לאפשר ללקוח לגדר את ההוצאה סלולארית שלו בחו"ל.

