



CoopVoce

LE NOVITÀ E L'EVOLUZIONE DI UN OPERATORE VIRTUALE

*Presentazione della ricerca Italiani.Coop
«Gli Italiani e lo smartphone»*

Milano, 4 dicembre 2019



CoopVoce in breve

1 Giugno 2007

Nasce CoopVoce, primo operatore di telefonia mobile virtuale in Italia.

1,5 mln di clienti

fedeli e soddisfatti,
in crescita del
25-30% all'anno

Attivazione in oltre
900 punti vendita Coop,
su tutto il
territorio nazionale.

Si contraddistingue da sempre per i propri valori:
**convenienza, qualità,
lealtà.**



Riconoscimenti

2014

Altroconsumo Aprile:
**CoopVoce la
compagnia più
amata dai clienti**

2016

Altroconsumo:
**Miglior operatore,
i clienti CoopVoce
i più soddisfatti**

2017

www.assistenza-clienti.it:
**CoopVoce miglior
servizio clienti**

2018

*Istituto tedesco
"Qualità e Finanza":*
**Miglior Servizio
Clienti**

2018

Panorama:
**CoopVoce primi
tra le compagnie
di telefonia mobile
per il servizio
clienti**

2019

Altroconsumo Aprile:
**CoopVoce
riconosciuto come
operatore più
trasparente del
mercato**

2019

*Istituto tedesco di
"Qualità e Finanza" e AF:*
**Campioni di
Servizio 2020**



Soddisfazione clienti

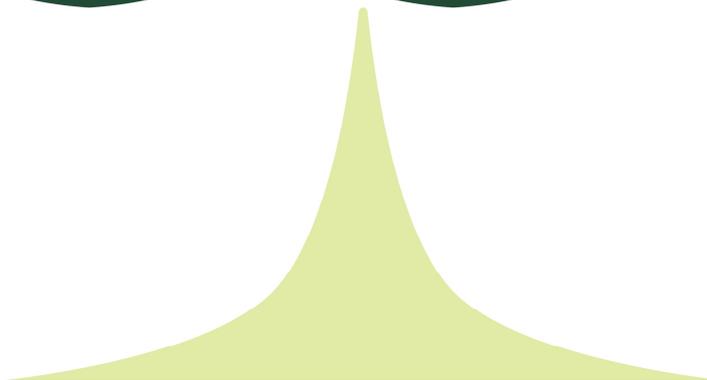
Il livello di soddisfazione
è in costante crescita!

2014
94%

2016
94,8%

2018
95,8%

Oltre il **95%** dei clienti
soddisfatti!





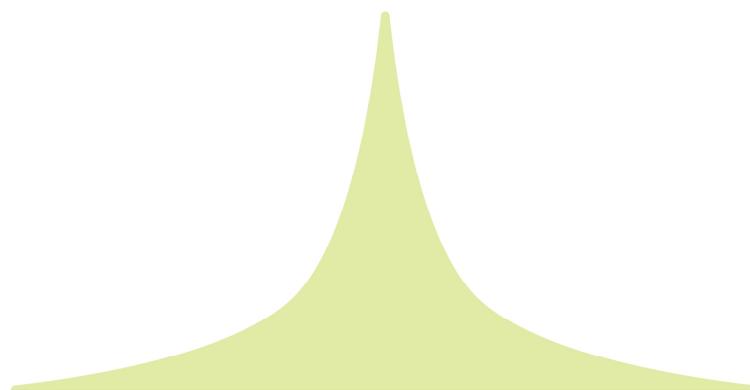
L'evoluzione CoopVoce

L'evoluzione CoopVoce

2007



2012





L'evoluzione CoopVoce

2020



coopvoce
Comunicare è semplice



L'identità non cambia, ma si rinnova l'immagine

SIM Evolution



✦ CoopVoce si doterà di **un'infrastruttura tecnologica** indipendente che permetterà una **gestione in autonomia del servizio e dell'offerta**, pur mantenendo la copertura mobile di **TIM**.

+ Offerta

Maggiore **qualità** e **innovazione** del servizio offerto

+ Tecnologia

Gestione autonoma delle **SIM**

+ Futuro

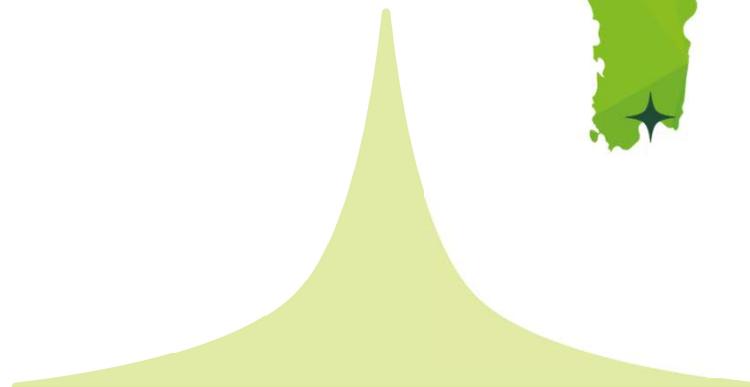
Sviluppo di **nuovi servizi** (e-sim, streaming, servizi IoT, ecc..)



SIM Evolution



- ✦ Da **Gennaio 2020** inizierà la commercializzazione delle **SIM Evolution** su tutta la rete di vendita.





Il futuro



Coop ha
Investito oltre
60
milioni di euro
per il passaggio
a **FULL MVNO**



L'obiettivo è
di arrivare
a servire il
50%
della base
soci in 5 anni



I valori Coop contraddistinguono da sempre l'identità **CoopVoce**





#ConQuale

Convenienza - Qualità - Lealtà



#ConQuaLe

Convenienza - Qualità - Lealtà

Convenienza

CoopVoce non ha mai cambiato
o rimodulato **le tariffe** ai suoi clienti

Con **CoopVoce** trasformi i tuoi punti Coop
in traffico telefonico

Con il servizio **ViviBici** converti le pedalate
in traffico telefonico



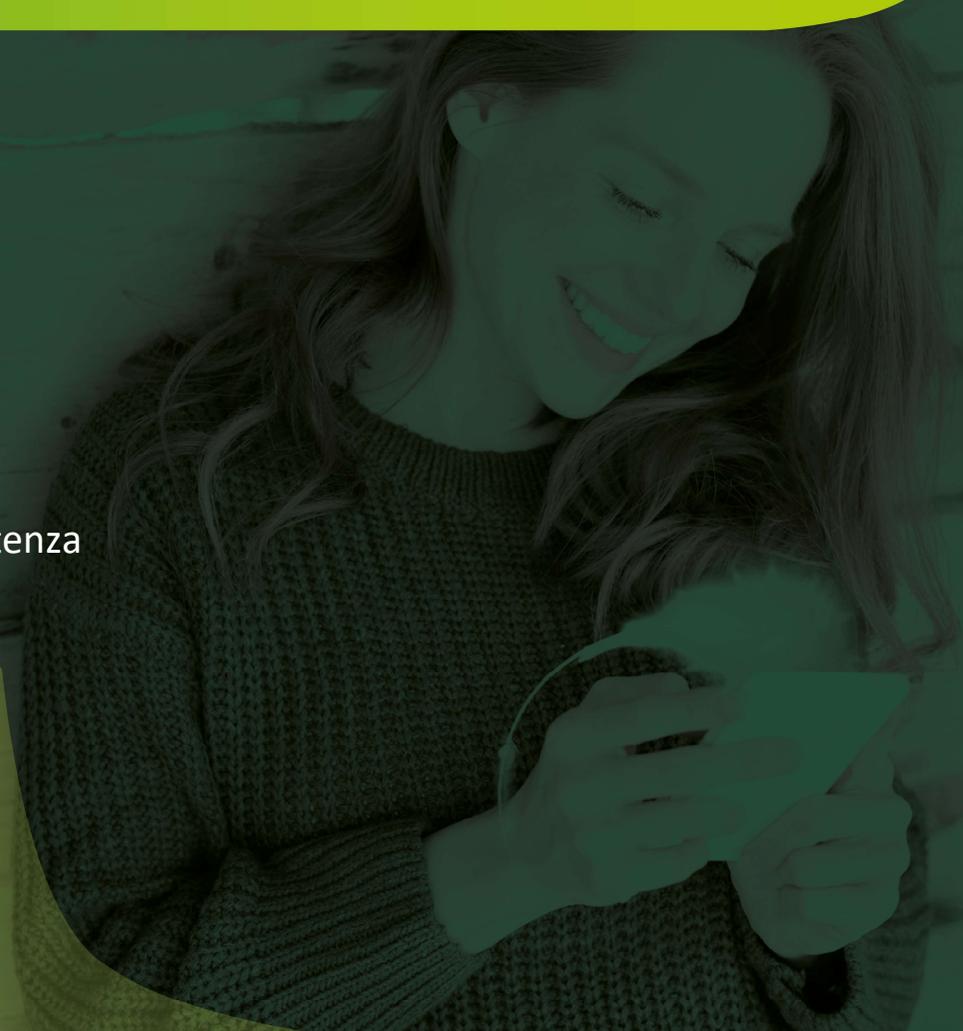
#ConQuaLe

Convenienza - Qualità - Lealtà

Qualità

CoopVoce offre una copertura del **99,8%** nel territorio nazionale e offerte disponibili in 4g

CoopVoce ha il miglior servizio clienti, una assistenza italiana gratuita, disponibile 7/24



#ConQuaLe

Convenienza - Qualità - Lealtà

Lealtà

CoopVoce ha da sempre il mese vero, **nessuna sorpresa** o costi nascosti

CoopVoce non attiva servizi a pagamento non richiesti





✦ CoopVoce evolve,
cresci insieme a noi!



Grazie