

**Nuovo approccio basato sulla convergenza e sul cliente**

Top Client  
(F-M-ICT)

19%



Business  
(F-M-ICT)

21%



Consumer  
(F-M-IPTV)

60%



**Piattaforma dei brand**



**Linee guida operative**

Segmentazione

Offerta  
Servizi/Pacchetti

Capacità  
Cura del cliente  
Sistemi  
Canali di vendita

**Implementazione  
di  
un'organizzazione  
cliente-centrica da  
Gennaio 2009**

Ripartizione dei ricavi 2008 da mercato domestico retail