

A man with a beard, wearing a light blue blazer over a white shirt and dark trousers, stands smiling in a modern office. The office has a wooden reception desk and several 'mobilezone' signs hanging from the ceiling. The ceiling is dark with many circular recessed lights.

mobilezone mobilezone

«Nutzen statt Kaufen» ist auch bei der Handy-Flotte angekommen: Immer mehr Unternehmen nutzen die Vorteile von Device as a Service.

Interview mit Thomas Gülünay auf Seite 8

mobilezone business

Ihr Dienstleister für das unternehmensweite Mobile Management



- 3 Vorwort Dölf Biasotto, Regierungsrat AR
- 4 Die mobilezone Gruppe in Zahlen
- 5 Vorstellung mobilezone
- 7 Vorstellung mobilezone business
- 8 Interview Thomas Gülünay, Managing Director B2B mobilezone business
- 10 Das Rundum-Sorglos-Paket von mobilezone business
- 12 Das Kundenportal von mobilezone business
- 16 Der mobilezone-Service-Check
- 18 Interview Daniele Casella, Head of Sales IM B2B, Samsung Electronics
- 22 Mitarbeiterangebote - ohne Zusatzaufwand für Unternehmen
- 23 Protect Clever – Der beste Schutz für Smartphone und Tablet
- 24 Einblicke in den Bereich Sales & Marketing
- 26 Einblicke in den mobilezone-Support

«Wir sind froh, mobilezone business im Kanton zu haben.»



Geschätzte Leserinnen und Leser

Um als Unternehmensstandort attraktiv zu sein, spielen verschiedenste Faktoren eine Rolle: Eine hohe Lebensqualität und intakte Natur, moderate Steuern und ein flexibler Arbeitsmarkt, gut ausgebildete Fachkräfte, ein attraktiver öffentlicher Verkehr und ein gutes Verkehrsnetz, kurze Behördenwege und verlässliche Strukturen und nicht zuletzt ein ansprechendes und breit gefächertes kulturelles Angebot. Zu einem guten Umfeld gehört aber auch eine freundliche, offene Bevölkerung sowie moderner, zahlbarer Wohnraum - und auch attraktive Unternehmen!

Ausserrhoden punktet mit vielen der genannten harten und weichen Standortfaktoren. Die Wirtschaft ist vielgestaltig und dynamisch und zeichnet sich seit Jahren durch eine tiefe Arbeitslosenquote aus. Ausserrhoden liegt aber als «ländlicher» Kanton doch relativ peripher zu den grossen Wirtschaftszentren und kann nicht – wie andere Kantone – von der Ausstrahlung der Metropole Zürich profitieren. Zudem hat unser Kanton aufgrund seiner topografischen Lage auch keinen direkten Autobahnanschluss und verfügt nicht über grosse unbebaute Areale entlang der Hauptverkehrsachsen.

Trotzdem beweisen tagtäglich zahlreiche Unternehmen im Kanton – sei es exportorien-

tierte Industrieunternehmen oder auf den Binnenmarkt fokussierte Dienstleistungsunternehmen – dass ein erfolgreiches «Geschäften» auch im ländlichen Appenzell Ausserrhoden möglich ist.

So auch die Business Unit der mobilezone Gruppe, die mobilezone business. Als kleines Zweimannunternehmen in Urnäsch gegründet, haben die Gebrüder Jakob und Thomas Gülünay mit viel Unternehmergeist, Risikobereitschaft, Sachverstand und einem innovativen Geschäftsmodell ein erfolgreiches schweizweit tätiges Dienstleistungsunternehmen geschaffen. Bis heute ist die mobilezone business dem Kanton Appenzell Ausserrhoden treu geblieben und schafft hier Arbeitsplätze.

Dass eine Firma sich ständig den neuen Bedürfnissen des Marktes anpassen und sich in einem nicht immer leichten Umfeld behaupten kann, ist nicht selbstverständlich. Der mobilezone business ist dies gelungen. Auf dem Weg zur «heutigen mobilezone» steckt viel Unternehmergeist, Schaffenskraft, Mut der Führung sowie Fleiss und Einfallsreichtum. Wir sind froh die mobilezone business im Kanton Appenzell Ausserrhoden dazuzählen zu dürfen.

Dölf Biasotto, Regierungsrat

Vorsteher Departement Bau und Volkswirtschaft Appenzell Ausserrhoden

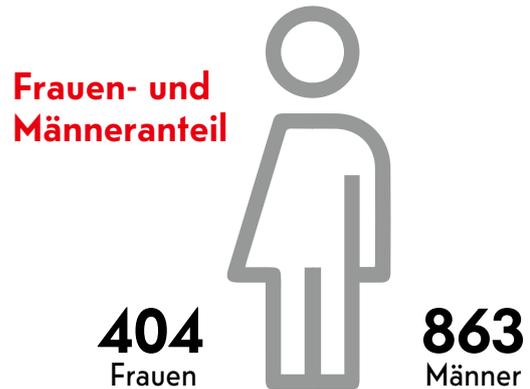
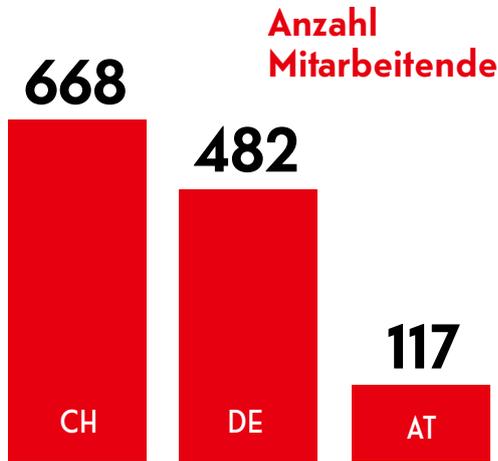


Impressum

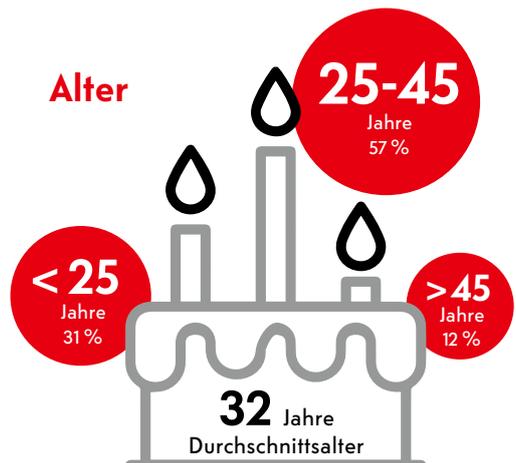
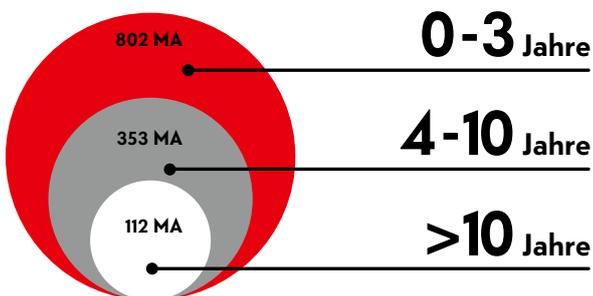
Magazin LEADER, MetroComm AG, Bahnhofstrasse 8, 9001 St.Gallen, Telefon 071 272 80 50, Fax 071 272 80 51, leader@metrocomm.ch, www.leaderdigital.ch | Verleger: Natal Schnetzer | **Redaktion:** Stephan Ziegler (Leitung), sziegler@metrocomm.ch | **Fotografie:** Marlies Thurnheer | **Geschäftsleitung:** Natal Schnetzer, nschnetzer@metrocomm.ch | **MarketingService/Aboverwaltung:** Fabienne Schnetzer, info@metrocomm.ch | **Abopreis:** Fr. 60.- für 18 Ausgaben | **Erscheinung:** Der LEADER erscheint 9x jährlich mit Ausgaben Januar/Februar, März, April, Mai, Juni, August, September, Oktober, November/Dezember, zusätzlich 9 Special-Ausgaben | **Gestaltung:** MetroComm AG | **Druck:** Ostschweiz Druck AG, 9300 Wittenbach

LEADER ist ein beim Institut für geistiges Eigentum eingetragenes Markenzeichen. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages. Für unverlangt eingesandte Manuskripte übernimmt der Verlag keine Haftung. ISSN 1660-2757

Die mobilezone Gruppe in Zahlen



Dienstjahre



Das ist die mobilezone Gruppe

mobilezone wurde 1999 gegründet und ist heute der führende unabhängige Telekommunikationspezialist in den Bereichen Mobil- und Festnetztelefonie.

mobilezone – Gruppe mit internationalem Radius



Die mobilezone Gruppe beschäftigt rund 1 200 Mitarbeitende in Tochterunternehmen an den Standorten Urnäsch (AR), Rotkreuz (ZG/Hauptsitz), Härkingen (SO), Zweidlen (ZH), Wien (A), Obertshausen (D), Berlin (D), Köln (D), Bochum (D) und Münster (D).

Zur mobilezone Gruppe gehören die Tochtergesellschaften mobilezone business, mobilezone ag, die Reparaturdienstleister mobiletouch ag und mobiletouch austria GmbH, der Mobile Virtual Network Operator TalkTalk, sowie in Deutschland die eins Amobile GmbH, TPHCom und powwow. Die Dienstleistungen und Produkte von mobilezone werden in 120 eigenen Shops in der Schweiz, online über diverse Webportale sowie an 80 Partner-Shop-Standorten in Deutschland angeboten.

Flächendeckende Präsenz in der ganzen Schweiz

An den Grundpfeilern Unabhängigkeit, Kundenfokus und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Netzbetreibern und Geräteherstellern hält mobilezone bis heute fest und ist überzeugt, damit auch in Zukunft erfolgreiche Ergebnisse zu erzielen. Denn die Vielfältigkeit der Tarifangebote macht eine unabhängige, kompetente Beratung wichtig – und genau diese Unterstützung bei der Kaufentscheidung bietet mobilezone den Kunden.

In der ganzen Schweiz ist mobilezone mit 120 Shops vertreten. Diese sind modern gestaltet und mit einem vollständigen Sortiment an Smartphones, Tablets, Watches und einer grossen Auswahl an Zubehörartikeln ausgestattet. Auch Abos für Smartphones, Internet oder TV können bei mobilezone abgeschlossen werden. Die Kunden von mobilezone genießen den Vorteil einer unabhängigen Beratung. Das Verkaufspersonal ist bestens geschult und dank der Zusammenarbeit mit allen Mobilfunkanbieter in der Schweiz, gestaltet sich die Beratung als äusserst bedürfnisgerecht. Somit kann mobilezone jedem Kunden das passende Abo oder Gerät zu attraktiven Preisen anbieten.

Das plant die mobilezone Gruppe in den kommenden Jahren:

- Optimierung Verkaufsstellennetz
- Integration sämtlicher Zahlungsmittel
- Ausbau Online-Präsenz
- Weiterentwicklungen im Bereich Werbung/Marketing



Schweizweites Reparaturnetzwerk von mobilezone

Es geschieht rasch und das Smartphone ist beschädigt. Sei es durch einen Wasserschaden, einen Sturz oder aus sonstigen Gründen. mobilezone führt schweizweit zehn Werkstätten. Bei diesen können Kunden ihr defektes Gerät via Online-Terminvereinbarung vorbeibringen und es durch einen Reparaturspezialisten vor Ort professionell und schnell reparieren lassen. Nach kurzer Zeit können die Kunden das Gerät wieder nutzen und es in Betrieb nehmen. Mehr über die mobilezone Werkstätten und Terminvereinbarungen hier: www.mobilezone.ch/de/services/handy-reparatur/mobilezone-werkstatt



«jusit» - die Marke von mobilezone für gebrauchte Smartphones

Mit jusit hat mobilezone eine Marke für gebrauchte Smartphones lanciert. jusit bietet die neusten Modelle von allen grossen Hersteller zu attraktiven Konditionen und trägt damit dem wachsenden Bedürfnis nach gebrauchten Smartphones Rechnung. Dabei kann mobilezone den gesamten Kreislauf vom Rückkauf, der Wiederaufbereitung bis zum Wiederverkauf aus eigenen Ressourcen umsetzen. jusit schenkt zurückgegebenen Neugeräten und gebrauchten Smartphones ein zweites Leben. Diese Smartphones werden überprüft, falls erforderlich wiederaufbereitet und zurück in den Gerätekreislauf gegeben. Dies spart Rohstoffe und Emissionen ein, die für die Produktion eines neuen Smartphones benötigt würden.



mobilezone-Club - bei jedem Kauf profitieren

mobilezone Kunden können sich bei jedem Einkauf wertvolle mobilezone-Club-Punkte sichern. Egal, ob beim Abschluss eines Mobil-, Internet- oder TV Abos, beim Kauf eines Mobilgerätes, Zubehör oder einer Serviceleistung – mobilezone Kunden können immer profitieren. Zudem haben Club-Mitglieder die Möglichkeit als erste über exklusive Angebote und neue Produkteinführungen informiert zu werden.

Zur mobilezone-Club Anmeldung: www.mobilezone.ch/de/club.

Ihr Dienstleister für Business Mobile Solutions

Der 2008 gegründete Geschäftsbereich mobilezone business ist heute der führende Dienstleister für Enterprise Mobile Management. Die kompletten Dienstleistungspakete von mobilezone business sorgen für mehr Flexibilität und ermöglichen den Gewinn eines Ansprechpartners für alle mobilen Anliegen.

mobilezone business mit Sitz in Urnäsch gehört zur mobilezone Gruppe und beschäftigt über 20 Mitarbeitende. Als führender Dienstleister für Enterprise Mobile Management unterstützt mobilezone business Unternehmen in der ganzen Schweiz dabei, ihre mobile Zukunft zu gestalten und die Möglichkeiten des mobilen Arbeitens optimal zu nutzen. Dabei agiert mobilezone business als Schnittstelle zwischen Telekommunikationsanbietern, Geräteherstellern und Unternehmen und unterstützt Unternehmen jeder Branche bei individuellen Gesamtlösungen.

mobilezone business bietet provider- und herstellerunabhängige Beratung, ein umfassendes Dienstleistungsangebot für alle Aspekte des Mobile Managements sowie ein breites Sortiment an Mobilgeräten und Zubehör. mobilezone business hat es sich zur Aufgabe gemacht Klein- bis Grossunternehmen im mobilen Bereich zu unterstützen und dadurch Prozesse effizienter zu gestalten, damit die Unternehmen sich auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren können.

Das Angebot von mobilezone business im Überblick



Beschaffung

Wir unterstützen bei der Beschaffung und stellen einen erfolgreichen Rollout sicher.



Device as a Service

Nutzen statt kaufen bringt viele Vorteile. Wir bieten attraktive Leasing- und Mietmodelle.



Fleet Management

Wir erledigen das gesamte Abo- und Geräte-Management sowie den Endnutzer-Support.



Mitarbeiterangebote

Mitarbeitende profitieren bei der privaten Beschaffung von attraktiven Mobilabos und -geräten.



Reparatur- und Austauschprogramme

Unsere Reparatur- und Austauschprogramme garantieren minimale Ausfallzeiten.



Enterprise Mobility Management

Mit einem EMM-System die gesamte mobile Unternehmenslandschaft einfach und sicher verwalten.

«Einer Umstellung auf digitale Strukturen kann heute nicht mehr ausgewichen werden.»

Thomas Gülünay (41) ist Managing Director von mobilezone business und Mitglied der Geschäftsleitung Schweiz. Wenn der diplomierte KMU-Manager (HSG) nicht arbeitet, verbringt er Zeit mit Familie und Freunden, ist sportlich aktiv oder kocht und reist.

Thomas Gülünay, 1999 wurde mobilezone gegründet und ist heute der führende unabhängige Telekommunikationspezialist in den Bereichen Mobil- und Festnetztelefonie. Wann und wie ist daraus mobilezone business entstanden?

2003 haben mein Bruder Jakob und ich die tojaco Trading GmbH gegründet, die sich mit dem Verkauf von EDV-Zubehör beschäftigte. Orange (heute Salt) war zu dieser Zeit aktiv auf der Suche nach Partnern für den Geschäftskundenbereich im Mobilfunk. Damit sollte dem grossen Bedürfnis nach mobiler Kommunikation Rechnung getragen werden. Wir nahmen die Herausforderung an und entwickelten uns nach einer sehr intensiven Zeit zum grössten von zwölf Businesspartnern von Orange.

Die mobilezone ag verfolgte unseren Aufstieg und so resultierte im Jahr 2008 die Übernahme und Umbenennung in mobilezone business. Strategisch war es der richtige Schritt im perfekten Moment. Wir legten den Grundstein für massgeschneiderte Dienstleistungen und ein umfassendes Angebot für unsere Kunden.

Weshalb hat es Sie in die Telekommunikationsbranche verschlagen?

Ich habe mich bereits mit 24 Jahren mit dem Verkauf von EDV-Zubehör selbstständig gemacht. Hardware und Technologien wurden und werden in immer kürzeren Lebenszyklen aktualisiert und die Nachfrage nach geeigneten

Lösungen war gross. Im Schweizer Markt herrschte bereits ein grosses Bedürfnis nach Angeboten im Bereich der Mobilkommunikation. Diese Tatsache, in Verbindung mit der Chance, die sich für uns als Orange Business Partner bot, führte mich vor knapp 14 Jahren in die Telekommunikationsbranche. Ich habe die Entwicklung der Mobilkommunikation insofern schon früh begleiten können und noch heute sehe ich das grosse Potenzial und die spannenden Möglichkeiten für neue Business-Modelle in Unternehmen.

Sie sind seit dem 1. Januar 2020 in der Geschäftsleitung von mobilezone, also kurz vor Beginn der Corona-Pandemie. Wie wirkt sich die aktuelle Situation auf Ihr Amt aus?

Wir befinden uns in der Tat in einer speziellen Situation, die uns alle sehr fordert, aber auch Chancen bietet. Dank der heutigen technologischen Möglichkeiten sind wir als Gesellschaft flexibler geworden und die vorhandenen digitalen Strukturen schaffen die Voraussetzung für unseren modernen (Berufs-) Alltag. Die Erreichbarkeit unserer Kunden stellt derzeit eine der grössten Herausforderungen dar. Termine verlagern sich ins virtuelle Umfeld. So kommunizieren wir aktuell mit unseren Kunden über Teams, WebEx, Zoom oder per Telefon und stellen so Kundennähe sicher. Weil in der digitalen Welt das Smartphone als elementarer Bestandteil unseres Alltags gilt und weiter

an Wichtigkeit gewinnt, ergeben sich hier für mobilezone business stetig spannende neue Themen und Chancen.

Und von welchen dieser Trends können Kunden von mobilezone business direkt profitieren?

Als Trend im Businessbereich gilt das Modell «Device as a Service» (DaaS), Unternehmen mieten bei uns Geräte, statt sie zu kaufen. Zudem besteht eine grosse Nachfrage der Unternehmen für «Fringe Benefits». Gute Mitarbeitende gelten als Kapital jedes erfolgreichen Unternehmens. Dank attraktiven Konditionen für Hardware und Mobile-Abos können diese vom Unternehmen an ihre Mitarbeitenden weitergegeben werden.

Sehen Sie Risiken bei der digitalen Transformation unserer Wirtschaft und Gesellschaft?

In den letzten Jahren wurden diverse Betriebs- und Kundenprozesse digitalisiert. Dieser Schritt ist für Unternehmen wichtig, um ihre Positionierung zu halten. Einer Umstellung auf digitale Strukturen kann heute nicht mehr ausgewichen werden. Die Frage ist daher nicht, ob man digitalisiert, sondern wann. Durch digitale Optimierungen kann in Prozessen künftig ein erhöhter Automatisierungsgrad erreicht werden, was Unternehmen effizienter macht.

Die Muttergesellschaft mobilezone hat ihren Hauptsitz in der Zentralschweiz,



.....
Thomas Gülünay, Managing Director B2B
 und Mitglied der Geschäftsleitung Schweiz

«Ich begegne meinen Mitarbeitenden
 auf Augenhöhe».

**mobilezone business befindet sich in
 Urnäsch. Weshalb halten Sie an Ihrem
 Standort fest?**

Unsere Standortwahl ist historisch bedingt. In Urnäsch haben wir das Unternehmen gegründet, aufgebaut und erfolgreich am Markt etabliert. Der Standort im Appenzellerland ist sympathisch und trägt unsere Markenwerte in die Schweiz hinaus.

**In Ihrem Team arbeiten viele langjährige
 Mitarbeitende, Ihre Fluktuationsrate ist
 sehr niedrig. Was ist Ihr Erfolgsgeheimnis?**

Für mich ist einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren, dass ich meinen Mitarbeitenden

auf Augenhöhe begegne. Bei mobilezone business pflegen wir eine kollegiale Kultur mit flachen Hierarchien. Weiter betreue ich auch heute noch eigene Kunden, so dass ich am Puls des Marktes bin und die Bedürfnisse erkenne. Damit ist es möglich, Marktveränderungen und Wünsche seitens Kunden zu erfassen, zurück in meine Organisation zu tragen und strategische Entscheidungen zu treffen.

**Wo steht mobilezone business in fünf
 Jahren?**

Bereits heute ist mobilezone business der grösste Telekommunikationsanbieter im

B2B-Bereich. Unser Ziel ist es, unsere Position weiter auszubauen indem wir weitere Marktanteile gewinnen. Zudem werden wir auf neuste Dienstleistungen und marktseitige Trends reagieren, um noch stärker als «Anbieter für alle mobilen Anliegen» zu agieren. Strategische Partnerschaften sind im Kontext der Digitalisierung und Globalisierung ein Fokusthema, welches wir in den nächsten Jahren ebenfalls aktiv verfolgen. Es bleibt also spannend, ich freue mich auf eine tolle Zeit mit meinen Mitarbeitenden und unseren Kunden.

mobilezone business – modulare Leistungen im Baukastenprinzip

mobilezone business bietet ein Rundum-Sorglos-Paket für das unternehmensweite Management der gesamten Mobilflotte. Mit den digitalen Lösungen von mobilezone business werden neue, kollaborative Arbeitskulturen kreiert.

Von der Bereitstellung der Geräte im Kauf- oder Device-as-a-Service-Modell, über das gesamte Fleet Management bis zur Reparatur, Geräte austausch und dem Enterprise-Mobility-Management: Mit mobilezone business haben Unternehmen einen einzigen Ansprechpartner, der sich um alle Mobilthemen kümmert, damit die mobil aufgestellten Mitarbeitenden jederzeit effizient und sicher arbeiten können.

Fleet Management – mehr Zeit für Kernthemen

Die Spezialisten von mobilezone business erledigen das Abo- und SIM-Management

und übernehmen den kompletten Endnutzer-Support für Mitarbeitende in vier Sprachen. Über das Kundenportal laufen alle Abläufe komplett digital ab und können von den Nutzern jederzeit nachverfolgt werden. Dies schafft freie Ressourcen, die anderweitig im Unternehmen eingesetzt werden können.

Das Kundenportal kann für unterschiedliche Zwecke aufgesetzt werden, sei es für eine reine Geräte- oder Zubehörbeschaffung (Smartphones und Zubehör zu Vorzugskonditionen) sowie für die Aboverwaltung der Mitarbeitenden (Abo- und SIM-Management). Das Kun-

Vorteile des Fleet Managements:

- Outsourcing der Prozesse
- Komplette digitale, automatisierte und massgeschneiderte Abläufe
- Professioneller Endnutzer-Support in vier Sprachen
- Entlastung der internen Ressourcen und damit Einsparungen der Kosten
- Technische Hilfestellungen für alle Gerätemodelle und Anwendungen
- Online-Einsicht in Rechnungen der Mobilfunkanbieter
- Verrechnung über Abokosten des Mobilfunkanbieters
- Direkte Schnittstellen zu den Mobilfunkanbieter-Systemen





.....
Giancarlo Calcinotto, Leiter Supply Chain Management & CM, Raiffeisen
 «Mit mobilezone business haben wir seit fünf Jahren einen zuverlässigen und professionellen Partner bei der Bewirtschaftung der Mobilabos von Raiffeisen. mobilezone business unterstützt in enger Zusammenarbeit mit unserem Mobilfunkanbieter die Nutzer in allen Belangen rund um das Thema Mobiltelefonie. Wir schätzen deren beständigen und gleichbleibenden Leistungen»

denportal bietet zudem die Möglichkeit, auf Wunsch mehrstufige Autorisierungsprozesse zu implementieren. Dadurch wird die Datensicherheit für Unternehmen erhöht und Prozesse werden stark vereinfacht. (Mehr zum mobilezone Kundenportal auf Seite 12)

Für die Fleetmanager der Unternehmen bedeutet die Zusammenarbeit mit mobilezone business das einfache Management der gesamten Geräteflotte. Damit können

diese flexibel auf Ein- und Austritte reagieren und haben immer die benötigte Anzahl Geräte für ihre Mitarbeitenden verfügbar. Mit wenigen Klicks können zudem unterschiedlichste Statistiken eingesehen sowie exportiert werden. Weiter stellt mobilezone business seinen Kunden eine dedizierte Ansprechperson zur Seite, welche bei Fragen oder Anliegen unterstützt. (Mehr über den Support auf Seite 26.)

Unterstützung bei der Beschaffung der Mobilflotte

mobilezone business beschafft neue Smartphones oder Tablets von allen Herstellern zu besten Konditionen und stellt den erfolgreichen Rollout der Geräte unternehmensweit sicher. Mit dem Kundenportal können Fleet-Manager oder Mitarbeitende Bestellungen schnell und bequem abwickeln.

Vorteile der Beschaffung:

- Ausgezeichnete Konditionen, breites Sortiment und hohe Geräteverfügbarkeit
- Einfacher Bestellprozess individuell gestaltbar
- Aktuelle Preise und Verfügbarkeit jederzeit ersichtlich
- Vorabinstallationen und unternehmensweites Ausrollen

mobilezone B2B-Kundenportal

Individualisierbares Kundenportal für digitale Abläufe

Im Kundenportal von mobilezone business können alle Mobildienstleistungen abgewickelt werden. Digitalisierte Prozesse tragen dazu bei, dass Unternehmen stets den Überblick über ihre Mobilflotte behalten und diese einfach und sicher verwalten können. Von der Aktivierung oder Deaktivierung von Nummern bis zum Ausrollen von Geräten - das Kundenportal und seine Funktionen erleichtern den Alltag. Dank der Integration des Online-Shops über den die aktuelle Verfügbarkeit jederzeit abgebildet wird, kann der administrative Aufwand für Unternehmen signifikant reduziert werden.

Die Möglichkeiten und Vorteile des Kundenportals für die unterschiedlichen Zielgruppen im Überblick:

Mitarbeitende

- Smartphones, Tablets, Watches und Zubehör zu Vorzugskonditionen bestellen
- Abos abschliessen und mutieren
- Supportanfragen via Ticket sowie telefonischer Support
- Eigenen Account im Rahmen der Firmenvorgaben verwalten
- Rechnungen kontrollieren und einsehen
- PUK abfragen
- Ticketing mit Bestellhistorie

Fleet Manager

- Nutzer verwalten
- Nummern aktivieren oder deaktivieren
- Bestellungen freigeben und/oder ablehnen
- Geräte ausrollen (One Touch)
- Geräte verwalten
- Security-Einstellungen
- Reports erstellen
- Kostenstellen verwalten

Support

mobilezone business bietet zahlreiche Support-Leistungen an, um ihre Kunden jederzeit zielgruppengerecht unterstützen zu können. Via Kundenportal können beispielsweise Anliegen oder Fragen durch ein Ticket depo-



niert werden. Diese werden innert kürzester Zeit von den mobilezone business Mitarbeitenden bearbeitet. Bei Fragen oder Unklarheiten stehen dedizierte und viersprachige mobilezone Mitarbeitende telefonisch zur Verfügung. Diese übernehmen alle Anliegen rund um die Mobiltelefonie und Abonementen. Ein Smartphone ist verloren gegangen? Kunden von mobilezone business können das Gerät sicher via Telefon sperren lassen.

Reparatur

Smartphone defekt? Via Online-Terminvereinbarung kann eine von zehn mobilezone Werkstätten aufgesucht werden. Diese werden vor Ort direkt von Experten repariert (Mehr Informationen zu den Reparatur-Werkstätten auf Seite 6).

Unternehmen haben bei mobilezone business zusätzlich die Möglichkeit, auf Wunsch einen 24-Stunden-Sofort austausch zu erhalten. Ein defektes Gerät wird innerhalb von einem Tag gegen ein neues funktionierendes Gerät getauscht.

Beide Reparaturlösungen lassen sich individuell und auf Wunsch in das firmenspezifische Kundenportal integrieren, so dass ein einfacher und effizienter Reparaturprozess gewährleistet werden kann.

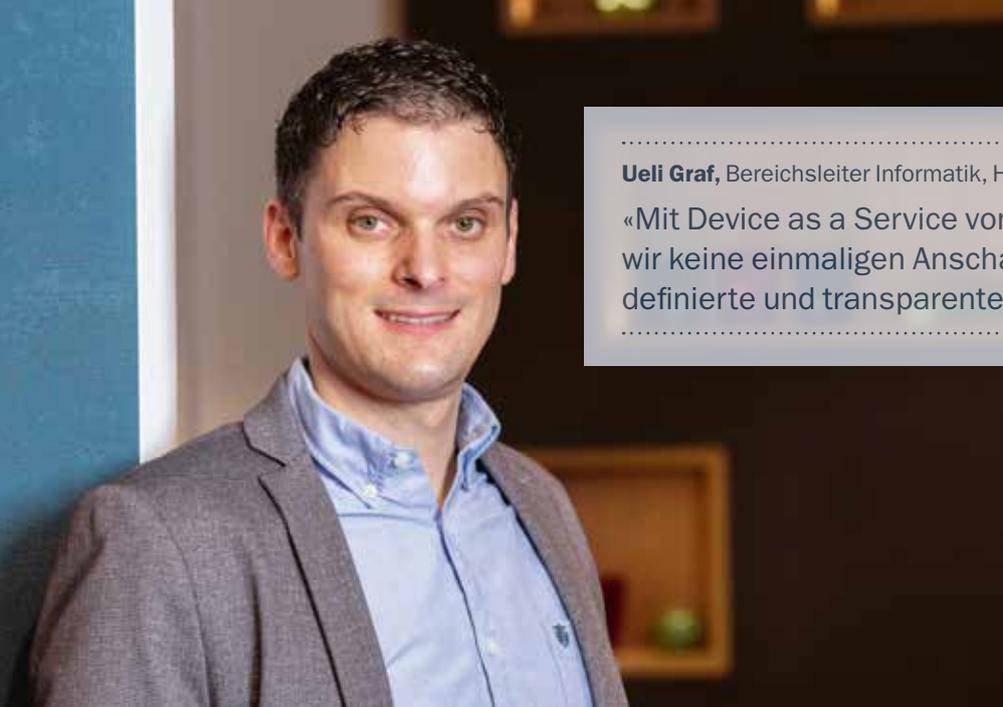
Das mobilezone-Kundenportal in

Zahlen:

- Mehr als 1 000 Zugänge
- Über 75 000 registrierte Nummern
- Über 40 500 Transaktionen jährlich
- Über 100 000 registrierte Accounts

Schon gewusst? mobilezone business setzt den Online-Identifizierungsprozess unkompliziert um.

Gemäss dem Bundesgesetz zur Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF) müssen Mobilfunknutzer eindeutig identifiziert werden können. Die Identifikation der Nutzer von Rufnummern wird bei mobilezone business mit dem Online-Identifizierungsprozess umgesetzt. Dank neuester Technologie und firmenübergreifenden Prozessen bietet mobilezone business seinen Kunden als einziges Telekomunternehmen der Schweiz, sowohl in ihren Shops als auch online, eine vollständige Implementation des Identifizierungsprozesses.



Ueli Graf, Bereichsleiter Informatik, HERZOG Küchen AG

«Mit Device as a Service von mobilezone business haben wir keine einmaligen Anschaffungskosten, dafür klar definierte und transparente monatliche Kosten».

Device as a Service

Für eine monatliche Flatrate stellt mobilezone business Mobiltelefone und Tablets zur Verfügung und übernimmt alle Leistungen für den reibungslosen Betrieb des Gerätepools. Unternehmen profitieren von einem deutlich reduzierten Aufwand bei der Beschaffung und Einrichtung der Geräte sowie tieferen Gesamtkosten. mobilezone business gestaltet die Unternehmensprozesse effektiver und minimiert dabei Kosten. Anstatt die Geräte

selbst zu finanzieren, bietet mobilezone business Unternehmen das attraktive Device-as-a-Service-Modell an. Anhand der Geräte-Anforderungen wird für diese ein individuelles Nutzungskonzept erstellt. Auf Wunsch wird sogar die aktuelle Geräteflotte zum Restwert übernommen, damit das Unternehmen sofort in ein Device-as-a-Service-Modell wechseln kann. Device as a Service lohnt sich.

Unsere Geräte im Überblick:

- Gerätebereitstellung
Wunschgeräte werden zur unlimitierten Nutzung zur Verfügung gestellt.
- Geräteinventar
Einsicht im mobilezone business Kundenportal, welche Geräte aktiv sind.
- Geräteverwaltung
Neue Geräte bestellen, zurückgeben oder den Halter wechseln.
- Gerätetausch
Defekte Geräte innerhalb von 24 Stunden austauschen lassen.
- Kundendienst
mobilezone Support für alle Anliegen.
- Datenlöschung
Nach Rückgabe der Geräte wird die Datenlöschung vorgenommen.

Enterprise Mobility Management (EMM)

Die mobile Unternehmenslandschaft einfach und sicher verwalten

Ein EMM-System macht es möglich, Unternehmensdaten zu schützen, Apps und Inhalte sicher zu verwalten und mobil zu arbeiten. Mit der mobilen Sicherheitslösung «Samsung Knox» (Mehr zum Thema Samsung Knox auf Seite 18) bietet mobilezone business die passende Technologie und unterstützt Unternehmen dabei, die gesamte mobile Unternehmenslandschaft einfach und sicher zu verwalten.

Staging – Wunschgeräte nach den persönlichen Bedürfnissen einrichten lassen

Unter der Dienstleistung Staging versteht sich die individuelle Einrichtung von Mobilgeräten nach den Bedürfnissen des Nutzers. mobilezone business geht auf die Wünsche der Kunden ein und zeigt auf, welche Lösungen oder Prozesse sich in der Vergangenheit in anderen Staging-Projekten bewährt haben.

Die Vorteile des EMM-Systems auf einen Blick:

- Business Apps und Daten verfügbar machen
- Unternehmensdaten vor Diebstahl oder Verlust schützen
- Private Geräte für geschäftliche Nutzung fit machen
- Security und Nutzungsrichtlinien unternehmensweit durchsetzen
- Transparenz über Geräte und Datennutzung

- Aufsetzen der Nutzer
- Aufbereitung der Betriebssoftware
- Installation von Apps und Anwendersystemen
- Schutz der Daten durch EMM-System
- Anbringen von Schutzfolien, Smartphone-Hüllen und vielem mehr

(Mehr zum Staging-Angebot erfahren Sie auf Seite 12 dieses Magazins.)

Gesprächstermin vereinbaren und sich über die vielfältigen Möglichkeiten informieren:

mobilezone business hilft gerne dabei, das optimale Servicepaket zu definieren. Unternehmen dürfen sich dabei von über 10 Jahren Erfahrung im Fleet Management überzeugen lassen.

mobilezone business erreichen Sie von Montag - Freitag 8 bis 12 Uhr
13.30 bis 17 Uhr

Telefon: 071 421 46 80
business@mobilezone.ch





MOBILEZONE

SERVICE-CHECK

1

Sie möchten Zeit und Ressourcen sparen?
Egal wie gross Ihr Unternehmen ist – Sie können bei uns immer profitieren.
Diese Services stehen Ihnen zur Verfügung:

	Unternehmen bis 30 Mitarbeitenden	Unternehmen ab 30 Mitarbeitenden
Fleet Management (Mobilgeräte-Verwaltung)		✓
Beschaffung von Hardware und Zubehör	✓	✓
Device as a Service (Gerät im Servicepaket)	✓	✓
Mitarbeiterangebot	✓	✓
Mobile Device Management		✓

2

Sie wünschen sich:

- ✓ einen Ansprechpartner für alle mobilen Anliegen?
- ✓ minimalen Aufwand für die Abwicklung der mobilen Geräte?
- ✓ digitalisierte und effizienter gestaltete Abläufe im mobilen Bereich?
- ✓ flexible und planbare Gerätekosten?
- ✓ betriebsbereite Geräte für Ihre Flotte? Und dies ohne jeglichen Aufwand?
- ✓ für Ihre Mitarbeitenden vergünstigte Konditionen auf Mobilabos, Smartphones, Tablets, Watches und Zubehörartikel?



3

Treffen eines oder mehrere Argumente auf Ihre Bedürfnisse zu?

Dann sind wir Ihr idealer Partner in Sachen «Mobilisierung» Ihres Unternehmens.
Für ein unverbindliches Gespräch oder Angebot rufen Sie uns unter +41 71 421 46 80
an oder kontaktieren Sie uns via E-Mail business@mobilezone.ch



«Wir sind stolz auf unsere Kunden!»



.....
Daniele Casella, Head of Sales IM
B2B bei Samsung Electronics
Switzerland GmbH

«Samsung-Smart-
watches dienen in der
aktuellen Lage dem
Contact Tracing in Alters-
und Pflegeheimen.»
.....



«Wir wollen nahe beim Kunden sein und ihm Mehrwert bieten.»

Samsung Schweiz ist mit rund 200 Mitarbeitenden zuständig für den Vertrieb der Samsung-Produkte auf dem Schweizer Markt. Ein B2B-Team für den Bereich Mobile von aktuell acht Personen betreut Business-Kunden im ganzen Land und bietet Beratung aus erster Hand.

Daniele Casella, Head of Sales IM B2B bei Samsung Electronics Switzerland GmbH, welchen Service bietet Samsung Schweiz den Mobil-Kunden konkret?

Unser Service beinhaltet eine individuelle und persönliche Beratung für B2B-Kunden, sowohl für KMU als auch für Grossfirmen hinsichtlich mobiler Lösungen rund um Smartphones, Tablets und Wearables. Ziel dabei ist es, für jeden Kunden eine auf seine Bedürfnisse individuell zugeschnittene Lösung vor allem auch in Hinblick auf das Management und die Sicherheit der Geräte auszuarbeiten.

«Unser Service beinhaltet individuelle und persönliche Beratung für B2B-Kunden, sowohl für KMU als auch für Grossfirmen.»

Aktuell arbeiten wieder viele Menschen im Homeoffice – und werden es vermutlich auch in Zukunft häufiger tun. Sie bieten mit «Samsung DeX» eine zukunftsgerichtete Lösung für das Arbeiten im Homeoffice. Was genau ist DeX und wie wird damit die Arbeit zu Hause erleichtert?

Samsung DeX ermöglicht mobiles ortsunabhängiges Arbeiten. Dank der neuartigen Lösung kann das Smartphone oder Tablet via HDMI-Kabel an einen Monitor angeschlossen und dadurch auf einem grossen Bildschirm gearbeitet werden – alles ganz ohne Notebook. Maus und Tastatur können ebenfalls angeschlossen werden, um einen vollwertigen Arbeitsplatz zu erhalten. Dank

virtuellen Desktop-Lösungen können Mitarbeitende auch auf das Firmennetzwerk zugreifen und wie gewohnt auf Windows arbeiten.

Die Nutzung von mobilen Endgeräten bringt bekanntlich auch einige Risiken mit sich, wie beispielsweise ungesicherte Wifi-Netzwerke oder auch die Vermischung von persönlichen und geschäftlichen Daten. Die Samsung-Sicherheitsplattform «Knox» schützt mobile Geräte vor virtuellen Bedrohungen. Wie genau?

Die Samsung-Knox-Plattform wird bei der Herstellung im Chipsatz unserer aktuellen Smartphones, Tablets und Wearables verankert, sodass verschiedene Sicherheitsfunktionen bereits ab dem Zeitpunkt des Auspackens und Einschaltens zur Verfügung stehen. Die Knox-Plattform besteht aus aufeinander aufbauenden Verteidigungs- und Sicherheitsmechanismen, die umfassenden Schutz vor Eindringlingen, Malware und anderen Bedrohungen bieten. Die Geräte sind durch mehrschichtige Hardware- und Software-Sicherheitsfunktionen geschützt, die rund um die Uhr aktiviert sind.

Mit Knox werden zudem die Firmendaten verschlüsselt gespeichert und bleiben es auch bei Diebstahl oder Verlust. Weiter ist die Sicherheitsplattform Grundlage für weitere Samsung-Business-Lösungen und Dienstleistungen sowie auch für Samsung Apps, wie auch beispielsweise Samsung Pay, die von Endkonsumenten eingesetzt werden.

Wie viele Geräte konnten dank Knox bereits sicherer gemacht werden?

Seit der Einführung im Jahr 2013 hat Knox über eine Milliarde Samsung-Geräte gesi-

chert und wird zur Verwaltung von über 70 Millionen Geräten täglich eingesetzt. Knox hat über 15.000 Unternehmen auf der ganzen Welt geholfen, ihre Ziele zu erreichen. Knox ist auch bei zahlreichen Regierungsorganisationen und Sicherheitsdienstleistern, wie beispielsweise Securitas, im Einsatz.

Ist Knox auch etwas für private Anwenderinnen und Anwender?

Ja. Knox schützt sowohl Unternehmen als auch Verbraucher, die Samsung-Telefone, -Tablets und -Wearables verwenden. Für Business-Geräte bietet Knox erweiterte Sicherheitsmechanismen. Neben Sicherheit bietet Knox aber auch eine Cloud-Softwarelösung für die Konfiguration und das Management von mobilen Geräten in Unternehmen.

«Mit der Sicherheitsplattform Knox haben wir bislang über eine Milliarde Samsung-Geräte gesichert.»

Und was ist mit dieser Cloud-Lösung alles möglich?

Unser umfassendes Portfolio an Knox-Cloud-Lösungen ermöglicht es Unternehmen, ihre mobilen Geräte zu konfigurieren, anzupassen, bereitzustellen und zu verwalten, um spezifische Unternehmensanforderungen zu erfüllen. Dadurch steht IT-Administratoren eine umfassende Mobilitätslösung für Unternehmen zur Verfügung, die den gesamten Gerätelebenszyklus berücksichtigt und vielseitige Funktionen bietet. Die Lösung sorgt beispielsweise dafür, dass sich die Geräte beim Einschalten automatisch die konfigurierten Einstellungen herunterladen oder auch dafür, dass Softwareupdates gezielt ausgespielt werden können. Die Lösung kann beim Kauf von Enterprise-Edition-Geräten ein Jahr kostenlos getestet werden.

Heutzutage kommen mobile Geräte ja nicht nur in Büros oder im Homeoffice zum Einsatz, sondern auch draussen, wo die Geräte oftmals rauen Bedingungen ausgesetzt sind. Für solche Einsätze hat Samsung eine spezifische Branchenlösung entwickelt. Was beinhaltet diese?

Samsung hat robuste Smartphones und Tablets entwickelt, die für den Einsatz unter widrigen Bedingungen optimiert sind. Sie sind besonders widerstandsfähig gegen Wasser, Staub und Stöße gebaut und somit ideal für Branchen wie Logistik, Produktion, Baugewerbe, Gesundheitswesen und auch viele

andere. Die Geräte sind nach internationalen und militärischen Sicherheitsstandards zertifiziert. Während aussen die harte Schale vor physischen Einwirkungen schützt, sorgt im Inneren Samsung-Knox für sichere Geschäftsdaten.

Dank einfacher Bedienung und vieler intelligenter Features, wie frei programmierbare Tasten, Pogo-Pin-Schnelladefunktion oder Handschuh-Modus, ist produktives Arbeiten auch unter extremen Bedingungen möglich.

Die Kommunikation mit mobilen Geräten muss heutzutage nicht nur sicher sein, sondern auch schnell und effizient. Beispielsweise, wenn Aussendienstmitarbeitende Daten- und Informationen mit ihren Kollegen austauschen müssen. Zusammen mit Partner Microsoft hat Samsung auch hierfür eine Lösung entwickelt. Wie sieht diese aus?

Dank Microsoft Teams verfügen unsere robusten Geräte neu über eine Walkie-Talkie-Funktion. Das heisst, Mitarbeitende die draussen arbeiten, können auf den Knopf an der Seite des Geräts drücken und mit Kollegen aus der ganzen Welt kommunizieren. Dadurch sind Teams stets miteinander verbunden und können sich schnell, einfach und sicher austauschen. Dank dieser Lösung muss nur noch ein einziges handliches Smartphone getragen werden.

Samsung bietet nicht nur Unterstützung für die Arbeit im Büro, Homeoffice oder im Aussendienst, sondern auch ganz aktuell bei der Bekämpfung der Covid-19-Pandemie. Dafür braucht es lediglich eine Samsung Smartwatch, richtig?

Das ist richtig. Samsung-Smartwatches dienen in der aktuellen Lage dem Contact Tracing in Alters- und Pflegeheimen. Durch die Softwarelösung von OOQI auf unseren Uhren, werden nähere Kontakte zwischen Bewohnern, Personal und Besuchern registriert und Kontaktketten können auf Knopfdruck ausgewertet werden, damit sich im Falle einer Infektion nur ein Teil der Personen in Quarantäne begeben muss. Dies hilft Alters- und Pflegeheimen, ihre Bewohner zu schützen sowie Ressourcen und Kosten zu sparen.

Gerade beim Contact Tracing geht es ja immer auch um den Schutz der persönlichen Daten. Wie sieht es damit aus bei dieser Lösung?

Alle gespeicherten Daten werden verschlüsselt. Nur ausgewählte Personen haben Zugriff auf die Auswertungssoftware und jeder Zugriff zum Zweck der Auswertung kann genau nachvollzogen werden.

Harte Schale. Sicherer Kern.



Geschützt vor
Extrembedingungen



Höchste
Sicherheitsstandards



Smart in jeder
Arbeitsumgebung

SAMSUNG



Galaxy XCover Pro

Kontakt für eine unverbindliche Projektofferte:

E-Mail: business@mobilezone.ch

Telefon: + 41 71 421 46 80



Galaxy Tab, Active Pro

- 10,1 TFT Display
- Hauptkamera 13 Megapixel f/1.9, Frontkamera 8 Megapixel f/2.0
- 4 GB RAM, 64 GB Speicher mit microSD erweiterbar
- 7600 mAh austauschbarer Akku
- Fingerprint-Sensor
- Arbeiten im Desktop-Modus dank Samsung DeX
- S Pen mit IP68 Zertifizierung im Lieferumfang



Galaxy Tab, Active3

- 8,0 TFT Display
- Hauptkamera 13 Megapixel, Frontkamera 5 Megapixel
- 4 GB RAM, 64 GB Speicher, mit microSD erweiterbar
- 5050 mAh austauschbarer Akku, Advanced Direct Power
- Fingerprint-Sensor
- Arbeiten im Desktop-Modus dank Samsung DeX
- S Pen mit IP68 Zertifizierung im Lieferumfang

Mitarbeiterangebote – ohne Zusatzaufwand für Unternehmen

Mit Mitarbeiterangeboten steigern Arbeitgeber ihre Attraktivität ganz ohne Mehrkosten oder Zusatzaufwand. Dabei unterstützt mobilezone business.

Die Mitarbeitenden eines Unternehmens können bei mobilezone business bei der privaten Beschaffung von Mobilabos und -geräten profitieren. Unternehmen haben die Möglichkeit mit ihrem Gesamtvolumen attraktive Konditionen zu generieren, sodass ihre Mitarbeitenden bei mobilezone business bei der privaten Beschaffung von Mobilabos und -geräten profitieren können. Dabei

übernimmt mobilezone business die gesamte Abwicklung, ohne zusätzliche Kosten und Aufwand für das entsprechende Unternehmen: Die Verrechnung erfolgt direkt an die Mitarbeitenden und der gesamte Bestellprozess läuft über das Kundenportal von mobilezone business ab. Damit können Unternehmen ihre Arbeitgeberattraktivität steigern, ohne, dass für sie ein Aufwand entsteht.

Die Vorteile für Unternehmen auf einen Blick:

- Keinen Mehraufwand für Unternehmen
- Haftung für Unternehmen ausgeschlossen
- Private Abos und Geräte für Mitarbeitende zu höchst attraktiven Firmenkonditionen
- Registrierung und Auswahl Abos/ Geräte durch die Mitarbeitenden via Kundenportal
- Verrechnung an Privatadresse

Device as a Service – mieten statt kaufen zu einem fixen monatlichen Preis

Mit Device as a Service (DaaS) erhalten Unternehmen für einen Monatspreis das gesamte Sorglospaket. Dadurch ersparen sich diese den Aufwand für die Beschaffung, Installation, Verwaltung und Reparatur von Mobilgeräten.

DEVICE AS A SERVICE



- ✓ Keine Investitionskosten
- ✓ Monatliche Flatrate
- ✓ Kostenloser Geräte-austausch bei Defekt (innerhalb von 24 Stunden)
- ✓ Einsparung von Ressourcen

Samsung
Galaxy S20 FE
Cloud Navy

ab CHF **17.50** *

pro Monat

* Laufzeit 36 Monate

*Bei diesem Angebot handelt es sich um einen Richtpreis. Bitte beachten Sie, dass der Preis variieren kann.

Protect Clever – Der beste Schutz für Smartphone und Tablet

mobilezone bietet eine Versicherungslösung für Smartphones und Tablets – unkompliziert, flexibel und mit umfassenden Serviceleistungen. Ein Smartphone ist heutzutage viel mehr als nur ein simpler Gebrauchsgegenstand; es ist Büro, Fotoalbum, Life Coach, Kochbuch, Wetterstation oder Nachrichtenquelle in einem. Umso ärgerlicher ist es, wenn dieses «Gerät für alle Lebenslagen» gestohlen wird oder kaputt geht. Für solche Fälle bietet mobilezone mit «Protect Clever» eine clevere Versicherung für Smartphones und Tablets. Darin enthalten ist der Ersatz und die Reparatur von Geräten, die durch Feuchtigkeit oder Sturz beschädigt wurden, ein zersprungenes Display aufweisen oder gestohlen wurden.

Keine lange Wartezeit

Wer beruflich oder privat auf das Smartphone angewiesen ist, kann in der Regel nicht lange darauf verzichten. Deshalb wird mit Protect Clever das Smartphone innerhalb von kürzester Zeit ersetzt, respektive Beschädigungen werden repariert. Wer das Gerät direkt in einer der zehn Reparaturwerkstätten von mobilezone vorbeibringt, dem

wird es sogar innerhalb eines halben Tages repariert.

Unkomplizierter Abschluss

Abgeschlossen werden kann «Protect Clever» bequem und einfach beim Kauf eines Smartphones oder Tablets. Die Versicherung gilt sowohl für neue als auch für gebrauchte Geräte. Die Bezahlung erfolgt monatlich oder einmalig für die gewählte Laufzeit der Deckung. Kunden von mobilezone business können auf Wunsch «Protect Clever» auf dem Kundenportal aufschalten lassen, so dass beim Kauf eines Smartphones oder Tablets die Versicherung zeitgleich abgeschlossen werden kann.

Individuelle Lösungen

Partner und Kunden können zudem von massgeschneiderten Versicherungslösungen profitieren, wie Smartphone-Versicherungen und Garantieverlängerungen für elektronische und elektrische Geräte. Express-Reparaturen gehören hier genauso dazu, wie flexible Zahlungen, massgeschneiderte IT-Tools und Home-Service.



Die von «Protect Clever» gedeckten Schäden im Überblick

- Feuchtigkeitsschäden
- Wasserschäden
- Displayschäden
- Sturzschäden
- Diebstahl (optional)

Clever versichert bereits ab CHF 5.– pro Monat

Mit «Protect Clever» erhält man den optimalen Service für Smartphones oder Tablets. Weitere Informationen zur cleveren Versicherungslösung online unter:

www.mobilezone.ch/de/services/unsere-services/handyversicherung



Pascal Briano
Head of Sales B2B

Er ist diplomierter Verkaufsleiter und hat ein Executive MBA an der Fachhochschule Ostschweiz absolviert. Seine Freizeit verbringt er am liebsten mit Familie und Musik.

«Als Verkäufer darf man mit seinen Leistungen nie zufrieden sein und sich nicht auf seinen Erfolgen ausruhen.»

Pascal Briano, Sie sind Head of Sales B2B bei mobilezone business. Was sind Ihre Aufgaben und die, Ihres Teams?

Wir bieten unseren Kunden Gesamtlösungen im Bereich Mobilität aus einer Hand. Wir lösen die Herausforderungen unserer Kunden und optimieren Unternehmensprozesse, damit sie entlastet werden und sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können.

Können Sie etwas über Ihre Abteilungsstruktur und Organisation sagen?

Im Verkauf ist mobilezone in die beiden Divisionen KMU und Enterprise (Grosskunden) unterteilt. Das Backoffice mit unseren dedizierten Innendienstmitarbeitenden betreuen die gewonnen Kunden dann im Tagesgeschäft. Es ist uns wichtig, dass auch die Führungspersonen immer nah am Markt sind. Deshalb betreuen wir auch selbst aktiv Kunden in allen Segmenten.

Welche Vorteile genieße ich als Kunde, wenn ich mich vom mobilezone business-Sales-Team beraten und unterstützen lasse?

Unsere Kunden profitieren von über 10 Jahren Erfahrung im Umgang mit Geschäftskunden und Knowhow, indem wir in jeder Situation das passende Gesamtangebot aus einer Hand bieten. Durch unsere langjährigen Mit-

arbeitenden genießen unsere Kunden Kontinuität und eine professionelle Betreuung.

Grosskunden werden bei mobilezone business von gut ausgebildeten Key Account Managern und KMU von Account Managern betreut. Was gehört zu den Aufgaben dieser Manager? Wie sieht die Unterstützung für die Kunden aus?

Die Aufgaben unserer Key Account Manager gehen weit über den normalen Verkauf hinaus. Sie erarbeiten gemeinsam mit unseren Kunden die bestmöglichen und effizientesten Lösungen, damit diese sich optimal im Unternehmen umsetzen lassen. Die Kunden werden individuell strategisch weiterentwickelt und profitieren von einer nahen und proaktiven Kundenbetreuung und unseren guten Beziehungen.

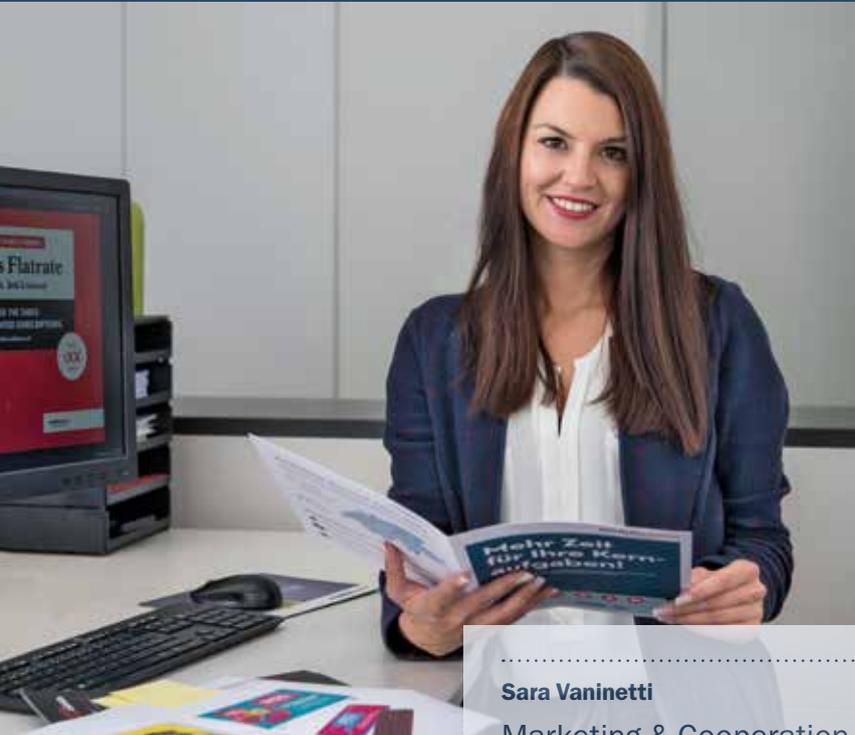
Was motiviert Sie, täglich mit Ihrem Sales-Team das Beste zu leisten?

Es ist immer möglich, noch mehr zu leisten. Als Verkäufer darf man mit seinen Leistungen nie zufrieden sein und sich nicht auf seinen Erfolgen ausruhen. Dies leben wir stark in unserem Team und spornen uns gegenseitig an und geben jeden Tag aufs Neue unser Bestes. Diese Energie und die positive Einstellung unseres Unternehmens lässt mich jeden Tag gerne zur Arbeit fahren.

«mobilezone business leistet für uns grosse Dienste. Wenn alles funktioniert, dann ist das normal. Erst bei Herausforderungen zeigt sich, wie wertvoll der richtige Partner sein kann. Die Kundenorientierung und das schnelle Handeln, gepaart mit einer persönlichen Note sind ein grosses Plus bei mobilezone business. Wir schätzen auch den pragmatischen Umgang, der immer direkt zum Ziel führt.»



Andi Schmal
Geschäftsführer frifag Märwill AG



Sara Vaninetti
Marketing & Cooperation Manager,
mobilezone business

«Ich sehe mich als Dienstleisterin, für unsere Kunden massgeschneiderte Werbemittel zur Verfügung zu stellen, um ihre Individualität zu unterstreichen und sich bestmöglich auf dem Markt positionieren zu können.»



Patrik Troccoli

Head of B2B Backoffice

Er hat eine Weiterbildung zum Betriebswirtschafter HF absolviert. Patrik Troccoli ist verheiratet. In seiner Freizeit trifft man ihm beim Fussball spielen, beim Biken, Joggen oder Wandern. Auch das Kochen zählt zu seinen Leidenschaften.

«Im Zentrum unseres Handelns steht, dass wir jedem Unternehmen täglich die bestmögliche Betreuung bieten.»

Patrik, Troccoli, Sie verantworten den Bereich Backoffice/ Support bei mobilezone business. Können Sie erklären, was die Aufgaben von Ihnen und Ihrem Team sind?

Wir verstehen uns als Bindeglied der Interaktion zwischen dem Unternehmen und dem Kunden und bieten einen umfassenden und nachhaltigen Service-Ansatz. Die positive Erfahrung, welche ein Kunde vor, während und nach dem Kauf erlebt, ist das zentrale Element in unserem Berufsalltag. Wir stehen für das Erreichen einer bestmöglichen Kundenzufriedenheit und leisten deshalb einen zentralen Beitrag zur Kundenbindung. So stehen wir unseren Kunden nicht nur beratend zur Seite und stellen Lösungsansätze und Weiterentwicklungen bereit, sondern sind auch Ansprechpartner bei Anwenderfragen rund um Verträge, bei Gerätespezifikationen und stellen speziell programmierte Integrationen auf digitalen Portalen zur Verfügung.

Wie haben Sie Ihr Team aufgestellt? Was ist Ihnen hierbei wichtig?

Mit meinem Team, bestehend aus 11 Supportmitarbeitenden, betreuen wir über 700 Grosskunden und tausende KMU in der Schweiz. Im Zentrum unseres Handelns steht, dass wir jedem Unternehmen täglich die bestmögliche Betreuung bieten. Unsere Kunden erwarten einen kompetenten Ansprechpartner, der die Bedürfnisse und Anliegen in kürzester Zeit versteht und einen zufriedenstellenden Lösungsansatz findet. Wichtig ist meines Erachtens hierbei, dass die Firmen jeweils immer dieselbe Ansprech-

person hat, um Nähe sicherzustellen. Wir betreuen Unternehmen aus allen Landesteilen der Schweiz – insofern ist es sehr wichtig, dass die jeweiligen Ansprechpartner meines Teams die Sprache der Kunden sprechen.

Welches sind die häufigsten Support-Anliegen im Berufsalltag?

Die Anfragen sind äusserst vielfältig. Jedes Unternehmen ist einzigartig mit seinen Anforderungen und Bedürfnissen im mobilen Telekommunikationsbereich. Hinzu kommt, dass wir sowohl von kleinen und mittleren Firmen bis hin zu Grosskunden aus unterschiedlichsten Branchen Supportanfragen erhalten. Oft tauchen Unsicherheiten zu Geräten und deren Spezifikationen auf oder es entstehen Fragen in Bezug auf die Konditionen, welche für das Mitarbeiterangebot des jeweiligen Unternehmens genutzt werden. Auch generelle Themen, wie beispielsweise das Vorgehen bei einem Abo-Wechsel gehören zum Alltag. Spezifischer wird es dann, wenn Prozesse oder Integrationsmöglichkeiten für digitale Plattformen zusammen mit den Kunden entwickelt werden. Auch im laufenden Betrieb der jeweiligen Plattform fungieren wir weiter als Ansprechpartner.

Was macht für Sie ein guter Support aus? Welche Werte pflegen Sie?

Wir sind stets nah dran am Kunden und stellen dadurch eine positive Kundenerfahrung vor, während und nach dem Verkauf sicher. Kernelemente für eine nachhaltige und qualitativ hochwertige Servicequalität und

Dienstleistungsorientierung sind für mich die Reaktionszeiten, das gekonnte Vernetzen verschiedener Informationskanäle sowie die Kompetenzen der Mitarbeitenden, auf die grosse Vielfalt unserer Kunden und ihre Bedürfnisse einzugehen. Die Interaktion in der jeweiligen Muttersprache des Kunden sind entscheidend, damit sich dieser verstanden fühlt.

In welche Richtung wird sich der Bereich Support in den nächsten Jahren entwickeln?

Als Unternehmen, egal ob klein oder gross, ist man im ständigen Wandel, um auf externe Einflüsse, aber auch auf die Vielzahl an Bedürfnissen und Lösungsanfragen unserer Kunden eingehen zu können. Die technischen Anforderungen und Komplexität in der Entwicklung digitaler Lösungen steigen stetig. Ebenso ist das Thema der Datensicherheit zentral. Wir setzen uns laufend mit einer Vielzahl an Technologien und Systemen auseinander, um künftigen Anforderungen begegnen zu können. Kombiniert mit der Effizienz und den etablierten Prozessen von mobilezone business schaffen wir eine herausragende Servicequalität, die wiederum ein klarer Wettbewerbsvorteil ist. Dabei ist es mir sehr wichtig, dass wir die Prozesse entlang unserer Customer Journey auch weiterhin so gestalten, dass die Nähe zu unseren Kunden erhalten bleibt. Ebenso wird in Zukunft das Vernetzen der Informationskanäle im Support noch wichtiger werden.



.....
«Die Zufriedenheit meiner Kunden ist es, die mich täglich dazu anspornt und motiviert, Höchstleistungen zu erbringen.»
.....

.....
Vanessa Linzberger
Sachbearbeiterin Backoffice mobilezone
.....

.....
«Ein verlässlicher Support zeichnet ein gutes Unternehmen aus. Unsere Mitarbeitenden fühlen sich bei den Support-Mitarbeitenden von mobilezone business sehr gut aufgehoben und schätzen deren Professionalität und Freundlichkeit.»
.....



.....
Bernd Krenkel
Commodity Group Manager, Bühler AG
.....

WIR MACHEN IHR

UNTERNEHMEN **MOBIL**

Direkter
telefonischer
Endnutzer-
Support

Individuelle
Kunden-
lösungen

Digitale
Abläufe durch
Kundenportal

Ein
Ansprechpartner
für Alles



mobilezone business bietet Privat- und Geschäftskunden ein 360°-Angebot für mobiles Leben und Arbeiten.



Interesse geweckt?
+41 (0)71 421 46 80 oder business@mobilezone.ch

mobilezone[®]
better be clever