



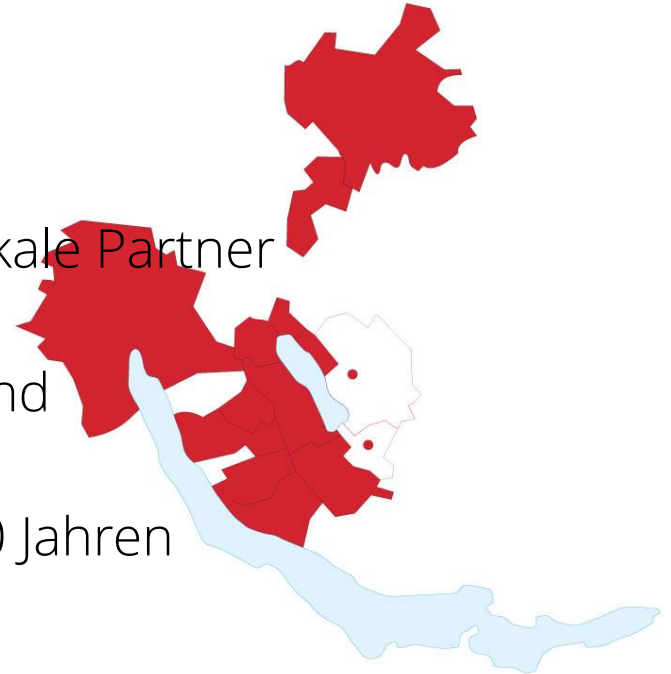
WLAN as a Service

22. November 2018

Genau mit uns.

Ihr kompetenter und zuverlässiger Partner

- Regional verankert
- Genossenschaftlich organisiert
- Kundencenter in Zürich und Binz sowie lokale Partner
- Massgeschneidertes Internet- und Telefonie-Angebot für Geschäftskunden und Fernseh-Angebot für Privatkunden
- 25 000 Kunden vertrauen uns seit über 50 Jahren



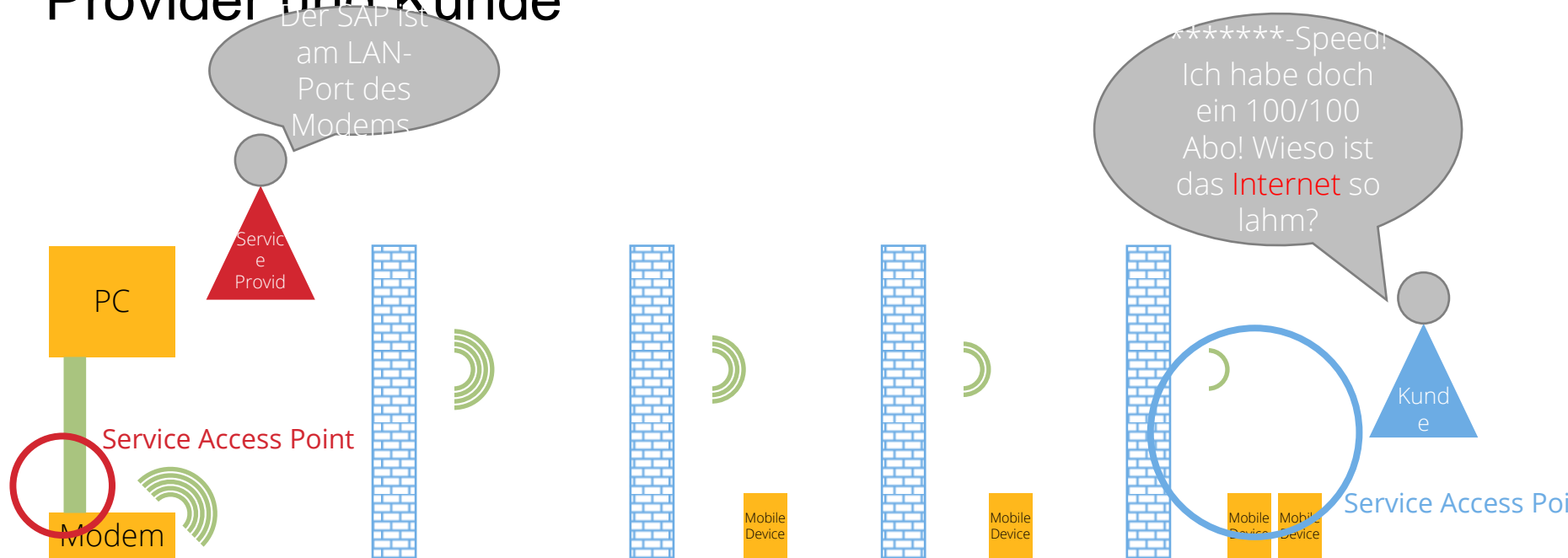
WLAN as a Service – Ausgangslage

Fakten

- WLAN Nutzung steigt rasant an und ist in der Wahrnehmung der Kunden zum Internet-SAP (Service Access Point) geworden – aber: Ist WLAN gleich Internet?
- WLAN ist oft «business-critical» und wird immer mehr auch «family-critical»
- Jeder nutzt es – die wenigsten verstehen es (everybody is an expert – gilt auch für viele KMU)
- Diverse Faktoren beeinflussen die Leistung: Standort, Abschirmungen, Raum-Topologie, WLANs in der
- Die Vielzahl, der von den Kunden eingesetzten Lösungen, stellt die Support Organisation vor grosse Herausforderungen
- Am Helpdesk ist das Monitoring / Troubleshooting der (herkömmlichen) WLAN Lösungen sehr komplex
- Lange Supportzeiten bei WLAN-Problemen und geringes Verständnis der Kunden führen zu Frust und Kosten

WLAN as a Service – Ausgangslage

Der Service **Access** Point aus Sicht von Service Provider und Kunde



Auswirkungen auf die Wahrnehmung und Haltung der Kunden

- Die Qualität (Speed, Zuverlässigkeit, Einfachheit) des WLAN trägt massgebend zur Einschätzung der Internet-Leistung des Service-Providers bei
- WLAN beeinflusst die Gesamtbeurteilung und das Image des Anbieters stark
(obwohl dieser nur geringen Einfluss darauf hat)
- Der Kunde erwartet / braucht Unterstützung, weil ...
 - a) ... er WLAN mit Internet gleichsetzt (das hat er ja auch abonniert)
 - b) ... ihm immer wieder gesagt wird, wie einfach das ist (everybody is an expert)
 - c) ... ihn die Überforderung mit der Komplexität frustriert

WLAN as a Service – Ansatzpunkte und Hebel

Ertrag steigern

Kundenzufriedenheit steigern

- Qualitative Aspekte, die auf die Zufriedenheit der Kunden einzahlen, sind wichtiger als der Ertrag, der sich mit WLAN as a Service Produkten realisieren lässt
- Ertrag vs. Ergebnis: WLAN as a Service beeinflusst durch die kostensenkenden Aspekte das Ergebnis direkt
- Erhöhung des ARPU (average revenue per user/customer) beim einzelnen Kunden mit WLAN as a Service Produkten, Engineering-Kosten bei «Projekten» verrechenbar
- Kundenbindung durch Produkte, die unsere Kernleistungen ergänzen resp. komplettieren

- Die Erwartungen der Kunden neu justieren (Expectation Management)
- Die Möglichkeiten für das Monitoring und den Support erheblich verbessern
- Reichweite (Abdeckung) des WLAN verbessern / Skalierbarkeit
- Die Bearbeitungszeiten an der Helpline verkürzen
- Lösungen anbieten, die den Kunden und uns unterstützen (one-stop-shopping)
- Die Vielzahl der WLAN Lösungen reduzieren (Standardisierung)

- Wesentlich kürzere Bearbeitungszeiten an der Helpline
- Reduktion der Reklamationen wegen WLAN-Leistung (Prozesskosten)
- Günstigere CPE's (ohne WLAN) möglich, WLAN als Zusatzprodukt
- Tiefe bis keine Engineering-Kosten (out-of-the-box / Cloud), respektive verrechenbar bei komplexen Lösungen (Design / Topografie, Berechnungen für Abdeckung, rechtliche Aspekte, Zugangsmanagement, ...) siehe Beispiel Projekt AXA Arena

Kosten senken

Entwicklung der Produkte für Privat- und Geschäftskunden

- Berücksichtigung der spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen für private und geschäftliche Endkunden
- Im ersten Schritt erfolgte die Entwicklung eines Produktes für private Endkunden
- Dieses diente als Grundlage für das Design einer Lösung im KMU Umfeld
- Entwicklung der Business-Lösung anhand des Pilot-Projektes für die AXA Arena in Winterthur und weiteren Pilot-Installationen bei ausgesuchten KMU

WLAN as a Service – Produkte



Plume

3 Pods (Leihgeräte), beliebig erweiterbar

App «Plume WiFi Swiss»

Promo: Aufschaltung 120.–
anstatt 180.–

6.–/Mt.

Plume Plus

3 Pods (Leihgeräte), beliebig erweiterbar

App «Plume WiFi Swiss»

Wir sorgen dafür, dass Ihr WLAN
immer «aktuell» bleibt
Promo: 3 Monate gratis

19.50/Mt.

Zusätzlicher Pod (Leihgerät) **2.–/Mt.**
Aufschaltung 40.– anstatt 60.–

Zusätzlicher Pod (Leihgerät) **19.50/Mt.**
3 Monate gratis

Mindestvertragsdauer 12 Monate.

Produkt-Design für Privatkunden

- einfach, verständlich, transparent
- skalierbar, erweiterbar
- komplementär
- zwei Preismodelle
- mit Installations-Pauschale (Kundenbedürfnis)
- einfaches Monitoring, einfacher Support

Spezifische Anforderungen von Geschäftskunden

- Verfügbarkeit für geschäftskritische Anwendungen (SLA)
- Outsourcing des Betriebs der WLAN-Lösung
- Skalierbarkeit
- SLA Vererbung Internet-Anschlusses / WLAN
- Knowhow des Anbieters (Service Provider) im Bereich WLAN
- Sicherheits- und Zugriffsmanagement, DSGVO

WLAN as a Service – Produkte

Produkt-Design für Geschäftskunden



Eine starke Partnerschaft im Interesse der Kunden

- Innovationen und Trends werden früh erkannt und kommuniziert (Yealink, Nebula)
- Hohe Bereitschaft neue Vermarktungsideen mit viel Engagement zu unterstützen
- Starkes Knowhow (Design, Delivery, Operation, Support)
- Unbürokratisch, hilfsbereit, schnell und flexibel
- Gute Konditionen