

Datum Sursee – 17.03.2020
 Kontakt Infra-Com Swiss AG – 041 500 44 44 – signal@infra-com.ch
 Projekt Netzbetrieb Willisau, «Rundum-Sorglos Serviceerlebnis»



Willisau nimmt den Netzbetrieb selbst in die Hand

An modernem High-Speed Internet führt heute kein Weg mehr vorbei. Es ermöglicht uns Zugang zu Kommunikation, Information und Unterhaltung. Damit ist es zu einem der entscheidenden Standortfaktoren für die Ansiedlung von Gewerbe, Industrie und privaten Haushalten geworden. Die Zukunft ist digital und die Digitalisierung braucht leistungsfähige Glasfaserkabelnetze und schnelle Internetverbindungen.

Was aber tun, wenn der Full-Service-Partner einer Gemeinde den Signallieferanten für Internet, Telefonie, TV und Radio wechselt – die Stadt Willisau die Chance, ihren Kundenservice zu optimieren und die Kundenverwaltung im eigenen Namen sicherzustellen? Ganz ohne Spezialisten an Bord geht das aber nicht. Ein starker Partner, der über das erforderliche Knowhow verfügt und die Stadt Willisau entsprechend bei ihrem Vorhaben unterstützen kann, war bald evaluiert. Gemeinsam mit Infra-Com Swiss AG gewährleistet die Stadt eine kompetente Kundenbetreuung mit Helpdesk und professioneller Aboverwaltung. Die technische Kundenbetreuung mit reaktionsschnellem Pikettservice begeistert die Kabelnetzkunden zudem mit einem erstklassigen «Rundum-sorglos-Serviceerlebnis».



Wie weiter mit dem Netzbetrieb?

Die Stadt Willisau ist Eigentümerin eines hochmodernen Kommunikationsnetzes. Darüber werden rund 2'000 Haushalte in der Gemeinde mit Digital-TV, Radio, High-Speed-Internet und Telefonie versorgt. Das ganze Glasfaserkabel-Netz ist auf die Übertragungsbandbreite von 860 MHz ausgebaut und mit Glasfaserkabel bis in die Wohnquartiere erschlossen. Die Kunden-/Aboverwaltung wurde bis Ende 2017 durch einen externen Servicepartner ausgeführt. Umstrukturierungen beim damaligen Verwaltungspartner hätten für die Stadt Willisau einen Wechsel zu einem neuen Signallieferanten bedeutet. Diese Ausgangslage war für Willisau unbefriedigend und wurde darum neu beurteilt. Sowohl die Stadt als auch deren Kunden waren mit den vorhandenen Quickline-Produkten sehr zufrieden und ein Wechsel des Serviceproviders war darum keine Option.

Ein gutes Produkt ist Voraussetzung, reicht allein aber längst nicht mehr!

Die Stadt Willisau entschied sich, mit dem bewährten Signallieferanten Quickline AG für ein weiterhin gutes Kundenergebnis zu sorgen. Aufgrund des fehlenden Knowhows im Bereich des Kundenmanagements war für die Stadt jedoch klar, dass dies ohne erfahrenen Partner nicht möglich ist. Die Aboverwaltung und der technische Support sind keine Kernkompetenzen der Stadtverwaltung und die Rekrutierung eigener Fachpersonen wäre mit erheblichem Aufwand verbunden. Professionelle Organisation im Kundenmanagement bedeutet das reibungslose Zusammenspiel aus sinnvollen Prozessen und gewissenhaften Dienstleistungen. Sinnvolle Prozesse sind keine vom Schreibtisch aus definierte Pflichtfelder in der Software, sondern schnelle, etablierte und wirklich gelebte Prozesse. Nur wenn der Kunde bereits in den ersten Minuten am Telefon das Gefühl vermittelt bekommt, dass hier Profis am Werk sind, wird er zufrieden darauf vertrauen, dass sein Anliegen in guten Händen ist.

Netzbetrieb – Dienstleistungen und Technik sorgen für begeisterte Kunden

Jetzt kommt Infra-Com Swiss AG ins Spiel. Der Netzspezialist aus Sursee sichert in Willisau seit etlichen Jahren die Qualität und den störungsfreien Betrieb von der Kopfstation über das Glasfaserkabelnetz bis hin zu den Modems der Kunden. Im Teamwork mit der Stadt Willisau ist alles darauf ausgerichtet, das beste Ergebnis für die Kunden zu erzielen.

Während die Stadt Willisau neu als direkter Partner des Internetproviders Quickline AG auftritt, sorgt Infra-Com mit qualifiziertem Know-how und Do-how in den Bereichen Kundenmanagement, Aboverwaltung, Support und Infrastrukturservice für langfristig zufriedene Kunden.

Modernes Kundenmanagement als grosse Chance

Das Kundenmanagement ist ohne unterstützende Software heute nicht mehr zu bewerkstelligen. Hier finden sich neben den aktuellen Adress- und Kontaktdaten der Kunden auch die Anschluss- und Abonnementsdaten zentral an einer Stelle. In Zusammenarbeit mit der Firma AGIS, deren Branchenlösung OPENSERVICE und einem grossen Engagement konnte der Kundenstamm innerhalb kurzer Zeit übernommen, bereinigt und aktualisiert werden. Die

aktuelle, hochwertige Datenqualität bietet nicht nur einen guten Überblick, sondern macht die Stadt Willisau gar effizienter – bei der Fakturierung sowie der Kundenverwaltung. OPENSERVICE, die Softwarelösung von AGIS, ist ein bewährtes Instrument zur Abdeckung sämtlicher Prozesse im Kundenmanagement vom CRM über das Provisioning bis hin zur Fakturierung. Aber es ist wie so oft: Nicht das Werkzeug macht den Unterschied, sondern der Mensch dahinter. Das heisst: Beim Kundenmanagement und Pikettservice können Netzbetreiber ihren grössten Trumpf ausspielen – den persönlichen Kontakt!

Infra-Com löst Angelegenheiten der Kunden im Handumdrehen

Technik ist heutzutage aus sämtlichen Bereichen der Digitalisierung nicht mehr wegzudenken. Egal, ob bei Dienstleistungen, Onlineanwendungen, Hardware oder Software – in fast allen Produkten und Dienstleistungen steckt komplexe Technik und diese ist nicht immer selbst-erklärend. Deshalb benötigen Kunden und Nutzer bei der Anwendung von technischen Produkten kompetente Beratung und schnellen Service. Die Infra-Com Spezialisten unterstützen die Willisauer darin, ein gutes Serviceerlebnis zu gewährleisten. Neben dem administrativen und technischen Helpdesk bewerkstelligt Infra-Com ausserdem den Pikettservice direkt vor Ort.

Mit dem Kundensupport-Outsourcing bietet die Stadt Willisau ihren Kunden einen Rundum-sorglos-Service:

- ✓ Professionelle Organisation für alle operativen Tätigkeiten
- ✓ Einen Ansprechpartner, persönlichen Kontakt und kompetenten Service
- ✓ Einen reaktionsschnellen, kompetenten Kundendienst
- ✓ Aboverwaltung, Provisionierung von Produkten und Diensten, Administration
- ✓ Rechnungsstellung und Debitorenmanagement in bester Qualität
- ✓ Individuelle, technische Kundenbetreuung und -Support
- ✓ Pikettdienstleistungen mit Störungsintervention

Bernhard Aregger bestätigt: «Die Erfahrungen und Rückmeldungen unserer Kunden sind sehr positiv, alles funktioniert wunschgemäss und sehr gut. Die Infra-Com-Mitarbeitenden sind sehr hilfsbereit, beantworten Anrufe kompetent und freundlich und die Reaktionszeiten sind top. Wir stellen fest, dass die Kundenzufriedenheit dadurch sehr hoch ist.

Die hohe Zufriedenheit zeigt klar, dass es sich beim Support von Infra-Com nicht um ein unpersönliches Call-Center handelt, sondern bei Infra-Com die Kundenanliegen direkt von Profis bearbeitet. Die Infra-Com legt sehr viel Wert auf Kundennähe und unkomplizierten, persönlichen Support».

Immer up-to-date

Für die Stadt Willisau blieb vieles beim Alten, aber etliche Neuerungen haben sich bewährt oder, wie es Bernhard Aregger sagt: «Mit dieser Rundum-sorglos-Lösung sind Kundennähe und Kontaktmöglichkeiten zu unseren Abonnenten stark verbessert worden. Wir haben immer noch

ein unser eigenes Glasfaserkabelnetz, ein attraktives Produktportfolio und natürlich ein qualitativ hochwertiger, lokaler Kundendienst».

Zusammengefasst profitierten die Stadt Willisau und ihre Abonnenten von zahlreichen Vorteilen:

- ✓ Ein leistungsstarkes, schnelles, stabiles Kommunikationsnetz, das auf dem neusten Stand ist
- ✓ Kein umständlicher Wechsel zu einem neuen Provider
- ✓ Kompetenter, freundlicher Support für die Abonnenten, auch bei komplexen Anfragen
- ✓ Know-how, Do-how und Support in allen Bereichen (Netzbau, Netzplanung, Netzservice, Netzbetrieb und Kundenmanagement)
- ✓ Immer aktueller Kundenstamm mit hoher Datenqualität
- ✓ Klarheit und Effizienz dank der Softwarelösung OPENService

Überzeugt haben die Stadt Willisau die lösungsorientierte, passgenaue und kompetente Projektumsetzung und die fairen Konditionen der Infra-Com. Zudem profitiert die Gemeinde davon, dass die Infra-Com mit ihrem gesamtheitlichen Know-how den kleinen Kommunikationsnetzbetreiber immer auf dem Laufenden hält. So kann sich die Stadt auf allfällige Neuerungen oder Veränderungen vorbereiten. Egal, was noch kommen mag, wir packen es partnerschaftlich an.

Möchten Sie Ihre Kundenverwaltung ebenfalls outsourcen?

Wünschen Sie sich einen Partner, der die Kundenverwaltung übernimmt? Suchen Sie einen Kundendienst, der kompetent, hochwertig und kundenorientiert handelt? Gemeinsam finden wir die passende Lösung, um für Sie und Ihre Kunden das bestmögliche Potenzial ausschöpfen zu können. Um ein individuelles Angebot zu erhalten, kontaktieren Sie uns bitte persönlich. Wir freuen uns auf Ihre [Kontaktaufnahme!](#)