

«Es braucht Vertrauen, keine Hotline»

Im Interview: Adrian Bossart, Head of Marketing & Communication East und Christoph Rossacher, Head of Sales East, beide Swisscom (Schweiz) AG

Welche Möglichkeiten und Vorteile bietet All IP?

Rossacher: Ich habe beispielsweise eine App auf dem Mobile-Gerät, mit der ich meine Festnetznummer steuern kann. Damit kann ich anrufen, und der Angerufene sieht meine Büronummer, obwohl ich vom Handy aus anrufe. Das erlaubt mir meine Mobile-Nummer weiterhin privat zu halten. Auch Daten, die ich im Geschäft auf dem Desktop habe, kann ich via App mobil auf dem Tablet oder Handy abrufen.

Bossart: Man kann All IP ganz simpel mit dem Fundament eines Hauses vergleichen, auf dem alles aufbaut. Früher hatte man zu Hause eine separate Steckdose für den Fernseher, man stöpselte das Telefon ein und für das Internet kam nochmals eine Steckdose dazu. Alles funktionierte getrennt, der Fernseher konnte weder mit dem Telefon noch mit dem Internet kommunizieren. Mit All IP laufen heute alle Dienste über eine gemeinsame Basis, ein gemeinsames «Fundament».

Was passiert, wenn ein Kunde kein Interesse hat, auf IP umzustellen?

Bossart: Bei jedem Systemwechsel gibt es Unentschlossene und Kritiker. Manche Personen sind auch einfach der Meinung, dass sie nichts Neues brauchen. Beim Wechsel auf All IP geht es um eine Technologieumstellung. Wer nicht sofort von den Eigenschaften des IP-Telefons profitieren möchte, kann weiterhin das alte Telefon nutzen. Swisscom beginnt mit der Umstellung auf All IP frühzeitig und unterstützt damit den Wirtschaftsstandort Schweiz. Die Umstellung erfolgt weltweit; darum kann sich die Schweiz dieser Entwicklung nicht entziehen.

Wie unterstützt Swisscom die KMU und das Installationsgewerbe beim Schritt in die IP Welt?

Rossacher: Ein ganz wichtiger Faktor ist, dass wir beim Gewerbe präsent sind. Um jemandem zu vertrauen, braucht es einen persönlichen Bezug, nicht bloss eine Hotline-Nummer. Wir sehen uns in der Begleiterrolle. Zentral ist die Überlegung, was eine einzelne Möglichkeit für ein Unternehmen bedeutet. Gibt es Vorteile, einen Nutzen, der einen von der Konkurrenz abhebt, Arbeit abnimmt?

Mit All IP werden wir eine einheitliche Plattform haben. Wenn die Installateure ihre Arbeitsrapporte nicht mehr auf Pa-

pier, sondern mit dem iPad ausfüllen und quittieren, könnten diese automatisch auf den Server übermittelt werden. Die Rechnungen könnten automatisiert ausgedruckt werden, vielleicht sogar direkt bei einer Behindertenwerkstatt, die sie verpackt. In solche Prozessdiskussion wollen wir mit unseren Kunden gehen. Durch eine Prozessoptimierung kann ein KMU wöchentlich zehn Stunden Arbeit einsparen. Und diese Zeit kann der Unternehmer einsetzen, um sich um neue Projekte zu kümmern.

Quelle: Swisscom Darstellung, basierend auf dem Interview von Gabriela Meissner, Zürcher Wirtschaft

« C'est de la confiance qu'il faut, pas une hot-line »

Interview de : Adrian Bossart, Head of Marketing & Communication East et Christoph Rossacher, Head of Sales East, tous deux en poste chez Swisscom (Schweiz) AG

Quels sont les possibilités et avantages offerts par All IP ?

Rossacher: J'ai par exemple une application sur mon appareil mobile qui me permet d'utiliser mon numéro de téléphone fixe. Si je passe un coup de téléphone, la personne appelée voit mon numéro de bureau s'afficher, bien que j'appelle depuis mon téléphone portable. Je peux ainsi conserver mon numéro de portable pour un usage privé. Les données professionnelles enregistrées sur mon ordinateur peuvent également être consultées via l'application sur la tablette ou le téléphone portable.

Bossart: On peut tout simplement comparer All IP avec les fondations d'une

maison, sur lesquelles tout repose. Autrefois, on avait une prise séparée pour le téléviseur, on branchait le téléphone, et une autre prise était utilisée pour Internet. Tout fonctionnait séparément, le téléviseur ne pouvait pas communiquer avec le téléphone ni avec Internet. Avec All IP, tous les services passent aujourd'hui par une base commune, une «fondation commune».

Que se passe-t-il lorsqu'un client n'est pas intéressé par un passage sur IP ?

Bossart: Chaque changement de système fait l'objet de doutes et de critiques. Certaines personnes pensent aussi que cela n'apporte rien de nouveau. Le passage à All IP constitue une migration technologique. Si l'on ne souhaite pas profiter tout de suite des caractéristiques du téléphone IP, l'utilisation de l'ancien téléphone reste possible. Swisscom entame à temps le passage à All IP et soutient ainsi le site économique suisse. Le changement a lieu dans le monde entier; la Suisse ne peut pas se soustraire à cette évolution.

Comment Swisscom aide-t-elle les PME et le secteur des installations à faire leur entrée dans l'univers IP?

Rossacher: Notre présence auprès du secteur est un facteur essentiel. Et la confiance ne peut naître que d'une relation personnelle, pas d'un numéro de hot-line. Nous nous voyons dans un rôle d'accompagnateur. Il est fondamental de réfléchir à l'importance d'une possibilité unique pour une entreprise. Existe-t-il

des avantages, un intérêt permettant de se distinguer de la concurrence, d'alléger la charge de travail? Avec All IP, nous disposerons d'une plateforme homogène. Si les installateurs ne remplissaient et ne validaient plus leurs rapports de travail sur papier mais sur l'iPad, ces derniers pourraient être transmis automatiquement sur le serveur, les factures pourraient être imprimées de façon automatisée, pourquoi pas par un atelier pour

handicapés qui serait également chargé de la mise sous pli. Nous souhaitons entamer une telle discussion avec nos clients. Une optimisation des processus peut permettre à une PME d'économiser dix heures de travail par semaine, qu'elle pourra consacrer au développement de nouveaux projets.

Source: interprétation par Swisscom inspirée de l'interview de Gabriela Meissner, Zürcher Wirtschaft



Christoph Rossacher, Head of Sales East Swisscom (Schweiz) AG

«Ci vuole fiducia, non una hotline»

Intervista a: Adrian Bossart, Head of Marketing & Communication East, e Christoph Rossacher, Head of Sales East, entrambi di Swisscom (Schweiz) AG

ca. Chi non vuole approfittare oggi delle caratteristiche della telefonia IP può continuare a utilizzare il vecchio sistema. Swisscom inizia a effettuare il passaggio tempestivamente e sostiene dunque l'economia svizzera. Questo cambiamento sta avvenendo a livello mondiale e anche la Svizzera non può rimanerne esclusa.

Quali possibilità e vantaggi offre All IP?

Rossacher: Io ad esempio ho un'app sul mio dispositivo mobile con la quale posso gestire il mio numero di rete fissa. Posso telefonare e il destinatario della chiamata vede il mio numero d'ufficio anche se chiamo con lo smartphone. In questo modo posso mantenere privato il mio numero di cellulare. Con l'app, anche i dati che ho sul desktop in ufficio possono essere visualizzati sul mio tablet o sul mio smartphone.

Bossart: Potremmo paragonare All IP alle fondamenta di una casa, sulle quali si costruisce tutto. Prima avevamo una presa per la TV, si collegava il cavo del telefono e per internet ci voleva un'altra presa ancora. Era tutto separato, la TV non poteva comunicare né con il telefono né con internet. Con All IP tutti i servizi funzionano tramite una base comune, un unico «fondamento».

Cosa succede se un cliente non ha interesse a passare a IP?

Bossart: Quando c'è un cambio ci sono sempre anche gli indecisi e i critici. Alcuni poi sono convinti di non aver bisogno di qualcosa di nuovo. Con il passaggio a All IP parliamo di una migrazione tecnologi-

Com'è che Swisscom sostiene le PMI e l'industria d'installazione nel passaggio al mondo IP?

Rossacher: Un fattore determinante è la presenza. Per conquistare la fiducia di qualcuno è necessario avere un rapporto personale, non offrire semplicemente una hotline. Il nostro ruolo è quello di accompagnare il cliente. È importante capire quale rilevanza assume la singola soluzione all'interno di una determinata impresa. Ci sono vantaggi che permettono di distinguersi dalla concorrenza, di risparmiare tempo? Con All IP avremo una piattaforma univoca. Quando gli installatori possono compilare e quietanzare i loro rapporti di lavoro non più su carta ma sull'iPad e quindi trasmetterli automaticamente al server, le fatture potrebbero essere stampate subito, forse addirittura direttamente presso l'atelier di lavoro per disabili che li imbusta. E noi vogliamo affrontare le discussioni relative a questi processi insieme ai nostri clienti. Con l'ottimizzazione dei processi una PMI può risparmiare dieci ore di lavoro ogni settimana. E queste ore possono essere impiegate per occuparsi di nuovi progetti.

Fonte: elaborazione propria basata sull'intervista di Gabriela Meissner, Zürcher Wirtschaft



Adrian Bossart, Head of Marketing & Communication East Swisscom (Schweiz) AG