

Swisscom übernimmt Mehrheit an Startup Mila

Mit Swisscom Friends bietet Swisscom ihren Kunden gemeinsam mit dem Startup Mila seit zwei Jahren einen zusätzlichen, flexiblen und raschen Vor-Ort-Kundensupport. Swisscom hat nun die Mehrheit am Startup Mila übernommen. Mit der Investition baut der Schweizer ICT-Anbieter seine Aktivitäten im Bereich Shared Economy weiter aus.

Mit Swisscom Friends erhalten Kunden auf einfache Weise kompetente und preiswerte Unterstützung aus der Nachbarschaft und das auch ausserhalb der gewohnten Arbeitszeiten. Das Prinzip ist einfach: Kunden können sich auf www.swisscomfriends.ch vernetzen und bei technischen Anliegen Unterstützung suchen oder sich selbst als Swisscom Friend anbieten. „Wir glauben, dass kollaborative Servicemodelle, wie sie Mila möglich macht, in Zukunft eine wichtige Rolle im Service spielen“, sagte Marc Werner, Leiter Geschäftsbereich Privatkunden bei Swisscom. Insbesondere die immer weiter vordringende Digitalisierung und Vernetzung verlange innovative Servicemodelle, um Kunden auch in Zukunft bestmöglich unterstützen zu können. Künftig werden die von Swisscom erbrachten Serviceleistungen beim Kunden vor Ort sowie die Swisscom Friends auf der Plattform von Mila zusammengebracht und mit zusätzlichen akkreditierten Elektro- und IT-Partnern als Leistungserbringer ergänzt. Über die Höhe der Investition wurde Stillschweigen vereinbart.

Neben Swisscom bleibt Coresystems, ein internationaler Anbieter von mobilen, Cloud-basierten Field Service Lösungen, als strategischer Partner weiterhin Aktionär der Mila AG. Christian Viatte, bisher Head of Service Experience & Innovation bei Swisscom, übernimmt als neuer CEO das operative Geschäft von Mila. Der Gründer und bisherige CEO, Manuel Grenacher, bleibt als Präsident des Verwaltungsrates dem Unternehmen weiterhin als Strategie erhalten.

„Ich bin stolz darauf, dass Swisscom sich für eine Mehrheitsbeteiligung an Mila entschieden und als führender ICT-Anbieter die Collaborative Economy weiter fördern will. Mit unserer Crowd wollen wir künftig weiteren Unternehmen dabei helfen, einen schnellen und flexiblen Service zu bieten und

damit ihre Kundenzufriedenheit zu steigern“, so Manuel Grenacher, Gründer von Mila und Coresystems.

Mila weitet Kundenbasis aus

Zu den heutigen Kunden von Mila gehören auch Unternehmen wie Vodafone Deutschland sowie die Energieversorger IWB und ewz. Neu arbeitet auch der Schweizer Online-Fachhändler Brack.ch mit Mila zusammen. Brack.ch-Kunden können ab sofort zusätzlich zum Erwerb eines Produktes (z.B. Fernseher, Computer, Smartphone) eine Installation / Konfiguration durch Mila buchen. Weitere Partner sollen nun vor allem in Europa folgen.

1500 aktive Swisscom Friends – Vorreiter der Collaborative Economy

Die Unternehmen Swisscom und Mila konnten innerhalb von zwei Jahren eine Service Crowd von über 1500 aktiven Friends in der gesamten Schweiz aufbauen. Aktuell werden rund 1000 Aufträge pro Monat von den Friends übernommen. Mit dem Crowd Collaboration Award von Crowd Companies aus dem Silicon Valley wurden die Swisscom Friends international als Vorreiter der Collaborative Economy ausgezeichnet.

Weitere Informationen und Bilder unter:

www.swisscomfriends.ch

www.swisscom.ch

www.mila.com

www.mila.com/press

www.mila.com/whitepaper

Bern, 30. November 2015