

Business Case

„Bei Swisscom gekauft, von ALSO geliefert“

Optimierte Supply Chain für TV / Notebook Verkäufe bei Swisscom

Auszug aus ALSOUupdate Ausgabe JAN / FEB 09

Weitere Angaben oder Informationen erhalten Sie unter Email: info-services@also.com

ALSO bietet seinen Kunden ein schweizweit einzigartiges Dienstleistungssystem an. Am Beispiel des TV- und Notebook-Verkaufs in den Swisscom Shops erfahren Sie, wie ALSO seine beiden Geschäftsbereiche Distribution und Services professionell und zweckmässig verbindet und dem Kunden dadurch unzählige Vorteile anbieten kann.

umgehend einen Abholdienst des defekten Fernsehers sowie die Installation eines Ersatzgerätes. Ganz nach dem Motto: Der Kunde muss nie auf seinen TV verzichten.

Kunden können bei Swisscom ein Notebook bar oder in einem Ratenmodell beziehen. Vom Ratenmodell kann der Kunde Gebrauch machen, sofern er das Notebook

inklusive Mobile-Unlimited-Karte bezieht. Damit kann er sein Gerät während 24 Monaten zinslos nutzen. Falls gewünscht, kann er den Vertrag im Anschluss um weitere 24 Monate verlängern und dafür sein Gerät gegen ein neues Notebook eintauschen. «Die Leute freuen sich jeweils riesig über dieses Angebot», so Daniela Karic. «Es ermöglicht nämlich auch denjenigen, einen



Fernseher und Notebooks – bei Swisscom gekauft, von ALSO geliefert

Vor rund einem Jahr hat Swisscom ihr Shop-Angebot um eine Auswahl an Notebooks erweitert und seither systematisch ausgebaut. Die Geräte werden aber nicht über die Theke verkauft, sondern via ALSO direkt an den Kunden ausgeliefert. Dank einem speziell dafür ausgearbeiteten System ist es Swisscom möglich, über ein vielfältiges Produktsortiment zu verfügen, ohne dabei einen grossen Lagerbestand aufbauen zu müssen. Die Vorteile: Swisscom muss keine Vorinvestitionen tätigen, sondern kann die Produktbestellung mittels Kasseneingabe ganz einfach an ALSO weiterleiten und sich dem nächsten Kunden zuwenden. «Das ist für uns unglaublich praktisch», sagt Daniela Klaric, Multimedia-Verkäuferin im Swisscom Shop Bern Bahnhof. «Wir können beraten und die Bestellungen aufgeben – die Auslieferung erfolgt dann ganz automatisch.»

Swisscom-Kunden profitieren in hohem Masse von den Servicegarantien der Swisscom. Beim Kauf eines TV-Geräts zum Beispiel sind dem Kunden eine kostenlose Hauslieferung sowie zwei Jahre Garantie sicher. Letzteres bedeutet, dass er sich in dieser Zeitspanne mit allen Fragen bezüglich Produktmängeln oder -defekten an ein und dieselbe Swisscom-Gratisnummer wenden kann. Kann das Problem nicht telefonisch gelöst werden, organisiert ALSO



neuen Laptop zu nutzen, die den Betrag nicht auf einmal zahlen können oder wollen.» Wie die TV-Geräte werden auch die Notebooks unmittelbar nach der Bestellung nach Hause geliefert.

Weil sich die Dienstleistungen beim Kauf eines TV-Geräts von denjenigen beim Notebook-Erwerb unterscheiden, war die Flexibilität und Vielseitigkeit von ALSO von Anfang an gefragt. Mittlerweile hat sich gezeigt, dass diese Art von Zusammenarbeit reibungslos abläuft. Und nicht nur das: Der Aufwand kann auf Seiten ALSO im Vergleich zum überaus grossen Kundennutzen minimal gehalten werden. Giulio Poli, Head of Project Management von ALSO Services, begründet: «Dadurch, dass die Bestellungen elektronisch bei uns

Dienstleistungen von ALSO

- Einkauf und Lagerung von Geräten
- Schnelle Auftragsbearbeitung
- Zuverlässige Koordination von Auslieferung, Reparatur, Installation
- Rasche Lieferprozesse

Vorteile für den Kunden

- Keine Lagerbestände
- Immer top-aktuelle Geräte im Angebot
- Keine Vorinvestitionen und Lagerfinanzierung
- Keine Abschreibungen auf Warenwerten

eingehen und weitergeleitet werden, muss eigentlich niemand etwas manuell erledigen – der Aufwand auf unserer Seite ist in diesem Sinne optimal.» Ermöglichen könne ALSO dieses umfassende Dienstleistungsangebot allerdings nur, wenn alle nötigen Informationen vorliegen. «Deshalb haben wir für diesen Auftrag sowohl die Schweizerische Post, die Swisscom aber auch das Serviceunternehmen Sertronics an das interaktive Kommunikationstool PartnerLog gehängt», so Herr Poli. ALSO fungiert demnach als Generalunternehmer, als sogenannte Drehscheibe zwischen allen betei-

INTERVIEW



Jan Weber
Wirtschaftstechniker FH
Projektleiter
Swisscom (Schweiz) AG

Warum hat sich Swisscom seinerzeit dafür entschieden, das Shop-Sortiment um TV-Geräte und Notebooks zu erweitern?

Diese Entscheidung war die Folge unserer Multimedia-Strategie und der Zielsetzung, ein neues Geschäftsfeld zu erschliessen. So wird für den Kunden ein Gesamtpaket aus bereits bestehenden Dienstleis-

tungen und dem gewünschten Endgerät geschnürt. Bei den Notebooks zum Beispiel ist dies die Kombination eines Notebooks mit der Mobile-Unlimited-Karte, sodass der Kunde immer und überall mit der schnellstmöglichen Geschwindigkeit mit dem Internet verbunden ist.

Inwiefern hat sich Ihre Zusammenarbeit mit ALSO mit diesen Projekten verändert?

Eigentlich haben wir – vor allem aus Prozesssicht – komplettes Neuland betreten. Normalerweise kauft Swisscom ihre Ware ein. Das Ziel dieser Projekte war, die Ware nicht einzukaufen und

somit auch kein Lagerisiko zu tragen. Daher mussten neue Prozesse aufgebaut und ein Partner gesucht werden, der diese Aufgabe übernimmt. In ALSO haben wir diesen Partner gefunden. Zum ersten Mal haben wir sowohl mit ALSO Services wie auch mit dem Bereich Distribution zu tun – das ist schon speziell.

Welche Vorteile ergeben sich aus dieser Zusammenarbeit?

Dass wir in der Firma ALSO einen Partner gefunden haben, der es uns ermöglicht, unsere Geräte ohne Lagerbestand zu verkaufen, ist sicherlich ein riesiger Vorteil. Speziell ist sicher auch das Abholen von defekten Fernsehgeräten und das gleichzeitige Liefern von Ersatzgeräten. Alles in allem hat sich für uns eine komfortable Lösung gefunden, die wir ohne ALSO so nicht anbieten könnten. Übrigens kann man die TV-Geräte und Notebooks neu auch im Swisscom Onlineshop einkaufen. Die Dienstleistungen von ALSO sind auch in diesem Prozess vollumfänglich vorhanden.

