

Effiziente Organisation

Kundennähe - Neue Wachstumskraft durch konsequente Marktorientierung eines Technologieunternehmens



Steigende Anforderungen der Kunden im Telecombereich fordern die Anbieter stets von neuem heraus. Immer schnellere und leistungsfähigere Dienste führen permanent zu Investitionen in die Netze. Diese Investitionen können nur durch ein entsprechendes Marktwachstum und Effizienzsteigerungen im Unternehmen finanziert werden.

Der Kunde

- Telesystem Tirol GesmbH, AT-Innsbruck
- Multimedia-Unternehmen in Tirol, welches die Infrastruktur für Kabel-TV, Radio, Telefon und Breitband-Internet zur Verfügung stellt
- Umsatz: ca. EUR 17 Mio, stark wachsend
- Anzahl Mitarbeiter: ca. 60
- Anzahl Anschlüsse: ca. 50 000, wachsend

Das Ziel

- Die Anzahl der verkauften Verträge muss steigen. Durch das Angebot von Internetdiensten wird eine Verdoppelung angestrebt
- Gleichzeitig müssen die Anschlusskosten beim Kunden gesenkt und die Anzahl Installationen pro Tag markant gesteigert werden

Die Lösung

- Neuorganisation des Vertriebes: Konzentration der Verkaufs- und Installationsanstrengungen auf ein überblickbares, effizient zu bearbeitendes Wohngebiet
- Neuorganisation der Wohnungsinformationen. Bildung von klar abgegrenzten Installationsmodulen mit Vorgabezeiten für die Installateure
- Definition von zwei Dienstleistungslevel, welche einem landesweiten Vergleich mit Billiganbietern standhalten

Der Nutzen für den Kunden

- Senkung der Kosten um 30 - 40% nach einer nur sechsmonatigen Übergangsfrist
- Hohe Akzeptanz bei den Installationsfirmen
- Gute Aufnahme der neuen Preise bzw. der neuen Preisstaffelungen
- Hohe Transparenz bezüglich Leistungsumfang und Kosten
- Die Installationszeit (Wartezeit für die Kunden) konnte im Schnitt auf eine Woche reduziert werden