



joloo

07. September 2021

Der Glasfaserbau / Migration als Chance zur Kundengewinnung und Kundenbindung

- Der FTTH Rollout als Herausforderungen und Chance
- Ziele der FTTH Kommunikationsstrategie
- Kommunikationsprozess (Customer Journey)
- Die Erfolgsfaktoren
- Kommunikationsmittel
- Marktbearbeitung
- Erfolgskontrolle
- Fazit und Schlussfolgerung





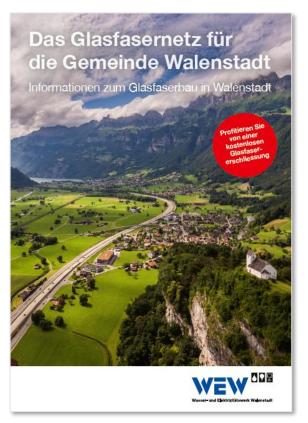
13.09.2021

Der Glasfaserbau / Migration als Chance zur Kundengewinnung und Kundenbindung





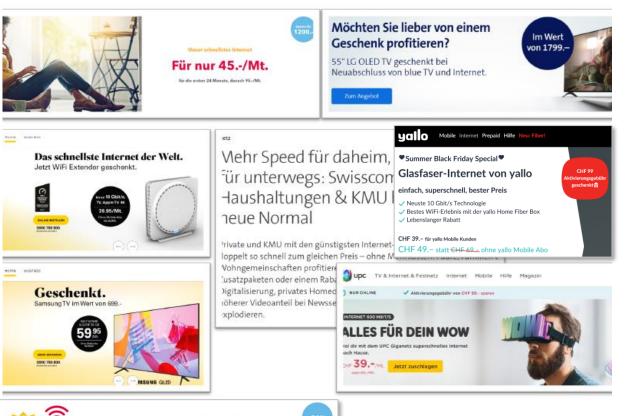






13.09.2021

Der FTTH Rollout als Chance zur Kundengewinnung, Promotionsschlacht am Markt









Der FTTH Rollout als Chance zur Kundengewinnung

- Oftmals wird die Kundenmigration von einem bestehenden Kommunikationsnetz auf ein neues modernes Glasfasernetz als "notwendiger" Prozess angeschaut bei welchem es darum geht, die bestehenden Kunden auf die neue Technologie zu migrieren.
- In der Praxis kann dieser Ansatz schnell zu Frustration bei allen beteiligten führen und was bis zu diesem Zeitpunkt versäumt wurde kann nur mit grossem Aufwand wieder korrigiert werden.
- Fakt ist, dass der Kunde während einer Migration von einem bestehenden Kommunikationsnetz auf ein modernes Glasfasernetz mit mehr als 30 potenziellen Kundenkontaktpunkten (Touchpoints) in Kontakt treten kann, bei welchem der Netzbetreiber mit dem Kunden kommunizieren respektive interagieren kann.
- Wir betrachten deshalb die Migration als grosse Chance bestehende Kunden zu begeistern und neue Kunden dazu zu gewinnen!
- «Tue gutes und Sprich darüber»! «Wir bauen das Kommunikationsnetz der Zukunft»!



13.09.2021 5

Ziele während des FTTH Rollout und der Kommunikationsstrategie

Quantitativ:

- Neukundengewinnung und Bestandeskunden- Vertragsverlängerung
- Churn Rate halten oder minimieren
- Netzauslastung

Qualitativ:

- Bekanntheitsgrad
- Wissen «Tue gutes und Sprich darüber»! «Wir bauen das Kommunikationsnetz der Zukunft»!
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Kundenbindung auch hinsichtlich einer Stromliberalisierung

joloo Marketing & Innovatio

13.09.2021

Migrationsschritt	Information und Vertrag			Installation und Migration		
	1 Schritt Generelle Information zum Glasfaserbau	Schritt 2 Aufnahme der Gebäudedaten	Schritt 3 Vertrag und Termin für BEP Erschliessung	Schritt 4 Gebäude- erschliessung und BEP Installation	Schritt 5 Steigzonen und OTO Installation	Schritt 6 Migration der Produkte
Arbeit	Information über den Glasfaserbau im Einzugsgebiet. Termin für Liegenschaftsbesichtigung	Aufnahme der Liegenschaftsdaten und Anschlussbericht erstellen	Liegenschaftsbesitzer erhalten den Vertrag und Anschlussbericht. Termin für BEP Installation	Das Gebäude wird erschlossen und der BEP installiert. Termin für OTO Installation	Steigzone und OTO wird installiert. Termin für Migration der Produkte	Migration der Produkte und Abschluss der Arbeiten
Touchpoints	Homepage, FAQ, Shop, usw Lokale Zeitschriften FTTH Flyer Laschen Mail Interaktive Karte	Homepage, FAQ, Shop, usw Pers. Anschreiben FITH Flyer Tel. Kontakt Begehung vor Ort	Homepage, FAQ, Shop, usw Pers. Anschreiben Vertrag Anschlussbericht AGBs Laschen Mail / DnD	Homepage, FAQ, Shop, usw Tel. Kontakt für BEP Installation Pers. Schreiben Mieter Flyer Produkt Lokale Kommunikation	Homepage, FAQ, Shop, usw Tel. Kontakt für OTO Installation OTO Inst. vor Ort Produktmappe Up- und Crossell	Homepage, FAQ, Shop, usw Tel. Kontakt für Produkt Migration Migration vor Ort Up- und Crossell Give Aways
Zielgruppe	 Bevölkerung im Einzugsgebiet Behörden Beeinflusser 	LiegenschaftsbesitzerVerwaltungen	LiegenschaftsbesitzerVerwaltungen	LiegenschaftsbesitzerVerwaltungenMieter	Mieter / Kunden	Mieter / Kunden
Ausführung	Netzbetreiber Technik & Marketing	Bau Firma Netzbetreiber Technik & Marketing	Bau Firma Netzbetreiber Technik & Marketing	Installateur Netzbetreiber Technik & Marketing	Installateur Netzbetreiber Technik & Marketing	Installateur Netzbetreiber Technik & Marketing

Die Erfolgsfaktoren

- Gute Planung und klare Ziele. Der Glasfaserausbau und die damit verbundene Kundenmigration haben einen klaren Anfang und ein Ende.
- Die Ziele basieren auf einem Business Case, sind ausformuliert und an den relevanten Stellen bekannt.
- Die richtige Wahl der Telekommunikationsanbieter und Netzöffnung.
- Migrationsprozess entlang des Kundenerlebnisses (Customer Journey) und die entsprechenden Kommunikationsmassnahmen.
- Regionale Positionierung / Verankerung als Netz- und Telekomanbieter.
- Direkte Kundenfeedbacks während der Migration.
- Regelmässige Überprüfung des ganzen Migrationsprozesses.
- Die 4-5 wichtigsten Kennzahlen erheben, analysieren und Anpassungen einleiten.
- Promotionen und Wechselanreize in der Marktbearbeitung einsetzen



13.09.2021

Kommunikationsmittel

Informationsflyer





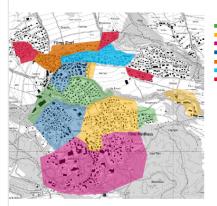


Kommunikationsmittel

Informationsflyer

Glasfaserausbau in Flims, Trin und Laax

Die Flims Trin Energie AG (Tochtergesellschaft der Flims Electric AG) baut und modernisiert das Glasfasernetz für Flims Trin und Teile von Laax, Das bestehende Kommunikationsnetz, welches aus ca. 80% Glasfaserleitungen besteht, bietet bereits heute schon schnellsten Internet-Zugang in der Region. So sind Bandbreiten bis 1Gbit/s im ganzen Gebiet verfügbar. Im Zuge einer nachhaltigen Weiterentwicklung wird in den nächsten Jahren das Fiber To The Home (FTTH) Glasfasernetz weiter ausgebaut. Schon heute profitieren rund tausend angeschlossene Kunden von den Vorteilen der FTTH Erschliessung.



FTTH erschlossen

geplant 2023

geplant 2024 geplant 2025

geplant 2026 weitere Bauzonen in Planung

Der FTTH-Ausbau in Trin wird kontinuierlich fortgesetzt.

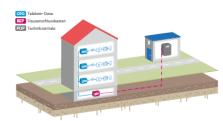
Ausbau Laax

Der FTTH-Ausbau in Laax wird in Zusammenhang mit dem Fernwärmenetz weitergeführt



Detailliertere Informationen zum Glasfaserausbau sowie eine interaktive Ausbaukarte finden Sie auf ftth flimselectric ch

Glasfaserbau in vier Schritten



Montaktaufnahme

Erste Kontaktaufnahme mit den Liegenschaftsbesitzern. Es werden Abklärungen bezüglich des Standortes des Hausanschlusskastens (BEP) und der Installation getroffen. Ein Anschlussbericht wird erstellt, und die Glasfasererschliessung wird mittels Anschlussvertrag festgelegt.

Im zweiten Schritt wird das Glasfaserkabel von der Technikzentrale (POP) zur Liegenschaft eingezogen und die Installation für den

3 Installation Hausanschlusskasten (BEP)

Im dritten Schritt wird die Installation vom Gebäudeeintrittspunkt zum BEP realisiert. Das Gebäude ist nun mit Glasfaser erschlossen.

1 Installation Wohnungsanschluss und Produktmigration

Nun erfolgt die Installation der Steigzone, also vom BEP bis zur optischen Telekom-Dose (OTO) in der Wohnung oder Büroeinheit. Anschliessend schalten wir die von Ihnen gewünschten Produkte auf. Für die Auswahl der Produkte werden Sie frühzeitig von unserem Kundendienst kontaktiert. Sie profitieren nun von allen Vorzügen der neuen Glasfasertechnologie.

Dieser Schritt dauert in der Regel einen Tag, je nach Gebäudezustand und Anzahl Wohnungen.

Zwischen den einzelnen Schritten können mehrere Wochen vergehen.

Flims Electric - Ihre lokale



ein Anschluss - viele Vorteile

Kostenlos

Die Erschliessung Ihres Hauses und der Anschluss der einzelnen Wohn- und Büroeinheiten ist für Kunden der Flims Electric kostenlos.

Schnellstes Internet

Digitales Fernsehen in UHD-Qualität, maximale Leistung beim Internet-Surfen, Home-Office und Home-Schooling, alles gleichzeitig und in bester Qualität.

Zuverlässig

Glasfaser bietet eine erhöhte Zuverlässigkeit. Zudem ist die Glasfaser weniger störungsanfällig, die Leistung bleibt stabil, egal ob die Nachbarn gerade surfen oder nicht.

Attraktive Angebote

In Zusammenarbeit mit Quickline bietet die Flims Electric allen Kunden eine umfassende Palette modernster Produkte für Internet, Digital-TV, Festnetz- und Mobiltelefonie.

Ohne Aufwand für Sie

Unsere Mitarbeiter beraten Sie bei der Zusammenstellung der Produkte und kümmern sich um die schnellstmögliche Installation.

Langfristiger Mehrwert

Durch die Erschliessung mit FTTH gewinnen Liegenschaft und Standort an Attraktivität für Mieter. Eigentümer und die ganze Region.

Kommunikationsmittel

Kundenschreiben



FAQ



Anschlussvertrag



Kommunikationsmittel

Produktmappe



Türhänger



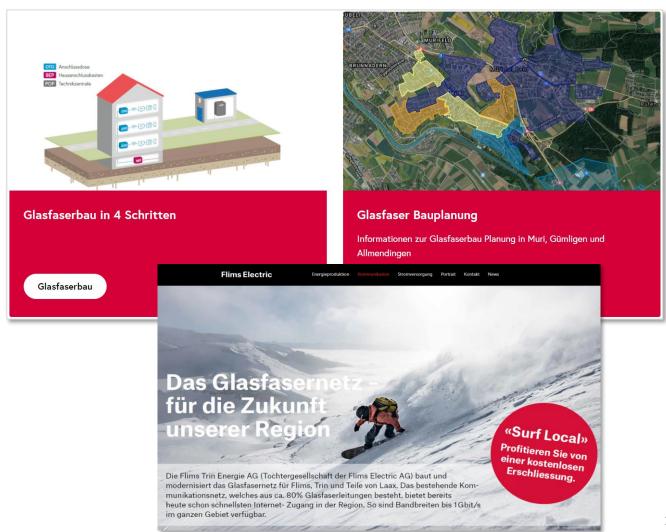




Kommunikationsmittel

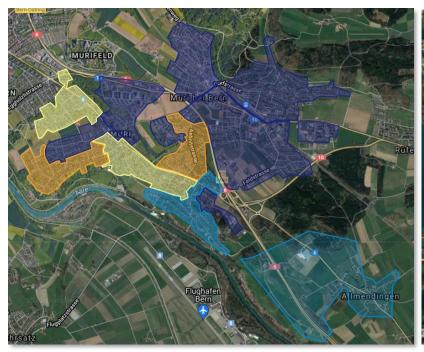
Online





Interaktive Ausbaukarte

Online









POS und POS Material

Erklärvideo



POS (Shop und Shop in Shop)



Digitales Marketing. Social Media Paid Posts





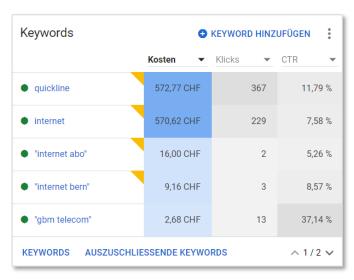




Digitales Marketing. Google SEO und Advertising



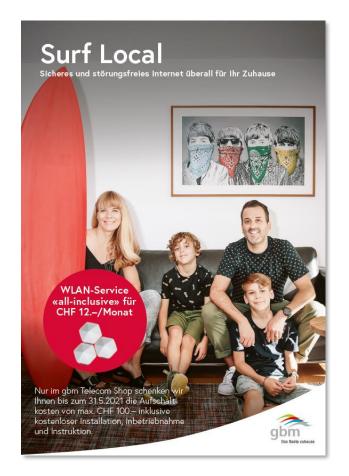






Zusatzprodukte

WLAN MESH Systeme (WLAN-Abdeckung und Erschliessung von 2.TVs)







Zusatzprodukte

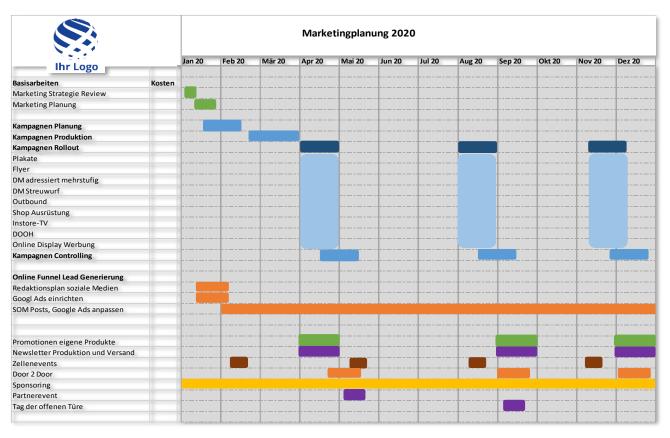
DAB+ Endgeräte (Abschaltung Kabel Grundanschluss)





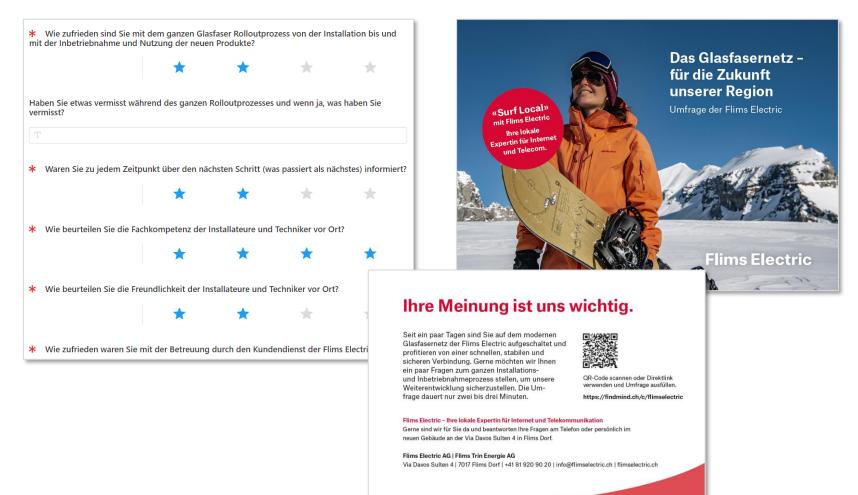
Aktive Marktbearbeitung

Für unsere Kunden übernehmen wir die gesamte Marktbearbeitung während des FTTH Rollouts



Jahresplanung mit diversen Aktivitäten zur Kundengewinnung und Kundenbindung.

Erfolgskontrolle mittels KPI's und Kundenumfrage



Fazit und Schlussfolgerung

- Nutzen sie unbedingt die Chance der Kundenkontakte während des Glasfaserausbaus oder Produktmigration zur Kundenbindung und Kundengewinnung
- «Tue Gutes und sprich darüber»
- Erstellen Sie eine Kommunikationsstrategie zur Kundenbindung und Kundengewinnung
- Investieren Sie aktiv in die Marktbearbeitung
- Bestimmen Sie die Strategie wie Sie Ihre Infrastruktur auslasten
- Messen und analysieren Sie Ihre Aktivitäten während des Rollouts und nehmen Sie notwendige Anpassungen vor



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

joloo ist der Spezialist für regionale Marktbearbeitung und Produktentwicklung.

Wir begleiten Netzanbieter und EVU's im Zuge des Auf- und Ausbaus einer aktiven und regionalen Vermarktung von Telekom Produkten, FTTH Netzen und Dienstleistungen von der Strategie über die Planung bis und mit der Umsetzung und Kontrolle.