



# FTTH-Kommunikationsstrategie

**joloo**

Januar 2023

# FTTH-Kommunikationsstrategie

- FTTH-Rollout zur Kundengewinnung
- Der FTTH-Kommunikationsprozess
- Die Erfolgsfaktoren



# FTTH-Kommunikationsstrategie

## FTTH-Kommunikation zur Kundengewinnung

### Sehr geehrte Damen und Herren

In über 60 Interviews mit Netzbetreibern und Telecomanbietern, welche sich mit dem Thema FTTH-Rollout auseinandergesetzt haben, stellten wir fest, dass der Rollout in den seltensten Fällen kommunikativ begleitet wird. Im Endeffekt ist das eine verpasste Chance die Kundengewinnung und Kundenzufriedenheit zu steigern.

Dies haben wir zum Anlass genommen einen flexibel anpassbaren Kommunikationsprozess entlang des FTTH-Rollouts zu entwickeln.

Der Prozess soll den Glasfaser-Rollout von A-Z begleiten, also von der Ankündigung des FTTH-Rollout im lokalen Anzeiger, über den Anschlussvertrag bis zum Dankeschreiben an den Liegenschaftsbesitzer.

# FTTH-Kommunikationsstrategie

## FTTH-Kommunikation zur Kundengewinnung

In nun fast 5 Jahren haben wir uns mit diesem Thema am Markt etabliert und können mit Stolz auf mehrere Netze blicken, bei welchen wir die FTTH-Kommunikation erfolgreich eingeführt haben.

Weitere Informationen zur FTTH-Kommunikation und Kundenreferenzen finden Sie auf unserer Webseite [www.joloo.ch](http://www.joloo.ch)

# FTTH-Kommunikationsstrategie

## FTTH-Kommunikation zur Kundengewinnung

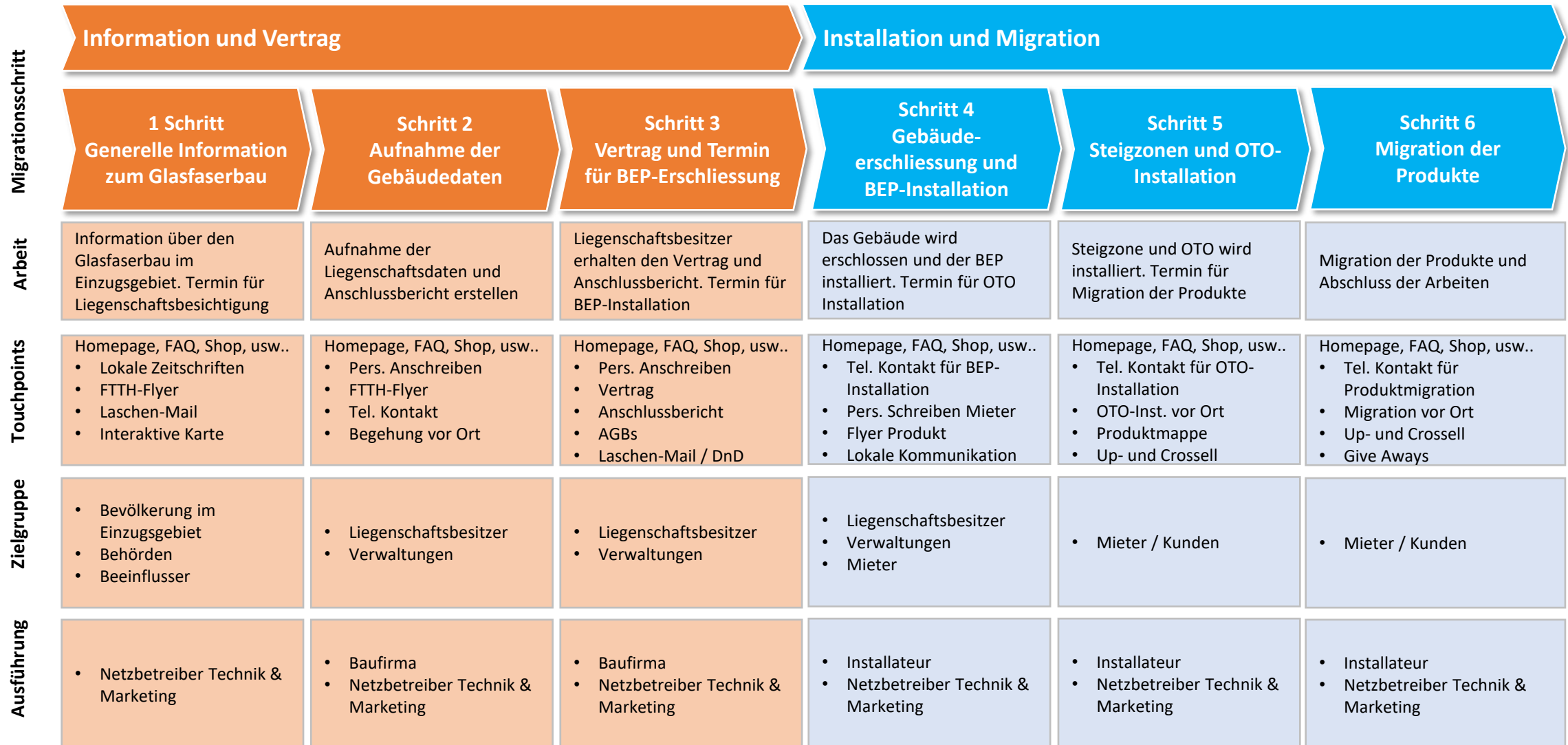
Oftmals wird der FTTH-Rollout und die Kundenmigration von einem bestehenden Kommunikationsnetz auf ein neues modernes Glasfasernetz (FTTH-Netz) als "notwendiger" Prozess angeschaut, bei welchem es darum geht, die bestehenden Kunden auf die neue Technologie zu migrieren. In der Praxis kann dieser Ansatz schnell zu Frustration bei allen Beteiligten führen und was bis dahin versäumt wurde, kann nur mit grossem Aufwand korrigiert werden.

Fakt ist, dass der Kunde während eines FTTH-Rollouts mit mehr als 30 Kundenkontaktpunkte (Touchpoints) konfrontiert wird, bei welchem der Netzbetreiber / Telecomanbieter mit ihm kommuniziert.

Betrachten Sie deshalb die Migration oder den FTTH-Netzbau als Chance Ihre bestehenden Kunden zu begeistern und neue Kunden dazu zu gewinnen!



# FTTH-Kommunikationsstrategie



# FTTH-Kommunikationsstrategie

## Generischer Prozess, individuell anpassbar

Der Kommunikationsprozess und die Customer Journey setzen sich zusammen aus „Best Practice“ Ansätzen von verschiedenen Netzanbietern, die den Glasfaserbau und die Kundenmigration hinter sich haben, mittendrin sind oder diesen planen.

Der Prozess unterstützt den Ansatz, dass die Migration / FTTH-Rollout für die Kunden ein positives Erlebnis mit dem Netzbetreiber hinterlässt.

Der Prozess ist so gestaltet, dass er auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Netzanbieter angepasst werden kann.

Insbesondere sind Anpassungen im Bereich der Anzahl Prozessschritte, der Installationspartner und den eigenen Fähigkeiten sinnvoll.

# FTTH-Kommunikationsstrategie

## Die Erfolgsfaktoren

Gute Planung und klare Ziele. Der Glasfaserausbau und die damit verbundene Kundenmigration haben einen klaren Anfang und ein Ende.

Die richtige Wahl der Telekommunikationsanbieter (Netzöffnung).

FTTH-Rollout oder Migrationsprozess entlang des Kundenerlebnisses (Customer Journey) und die entsprechenden Kommunikationsmassnahmen.

Regionale Positionierung / Verankerung als Netz- und Telecomanbieter.

Direkte Kundenfeedbacks während des FTTH-Rollouts.

Regelmässige Überprüfung des ganzen Prozesses.

Die 4-5 wichtigsten Kennzahlen erheben, analysieren und Anpassungen einleiten.



# FTTH-Kommunikationsstrategie

**Klingt das interessant für Sie?**

Kontaktieren Sie uns unverbindlich und wir kommen gerne zu Ihnen und stellen Ihnen den ganzen Umfang unserer Dienstleistung vor.

joloo Telecom Solution

Bielstrasse 36

3252 Worben

+41 32 512 11 40

[telecom@joloo.ch](mailto:telecom@joloo.ch)

[www.joloo.ch](http://www.joloo.ch)

**Vielen Dank**



Ihr Spezialist für regionale Marktbearbeitung  
und FTTH Kommunikation