

## Neuer Mobile-Service Provider

Wie migrieren wir zu einem neuen Mobile-Service Provider?

Es gibt gute Gründe einen neuen Mobile-Service Provider zu evaluieren:

- Kosten
- Vereinfachung der Abonnement Struktur
- Support / Service
- Anforderungen der Firmenzentrale

In etwa 30% der Fälle führt eine Evaluation zu einem Wechsel des Providers.

Was auch immer die Gründe sind, Sie haben sich nun also dazu entschlossen, Ihre Firmen-Abos zu einem anderen Mobile Anbieter zu zügeln.

Mit wenigen Abonnements ist dies in der Regel einfach zu lösen, ab 200 Abos / SIM-Karten wird es etwas aufwändiger.

### Prüfen Sie folgende Punkte im Rahmen einer Migration:

**Information der Nutzer** Es gilt: informieren, informieren, informieren!

Es ist nicht getan mit einem Informations-eMail, welches die Migration ankündigt.

Überlegen Sie sich, wie die Nutzer angesprochen, und wo notwendige Informationen hinterlegt werden können.

Es empfiehlt sich für die Migration mindestens eine dedizierte Webseite im Intranet zu unterhalten. Hier können Fragen beantwortet und Infos hinterlegt werden.

Erklären Sie auch kurz die Gründe für die Migration, dies wird eine der ersten Fragen der Nutzer sein.

### Inventar

Es ist grundsätzlich offensichtlich, aber Sie müssen wissen, wer welche Mobile Nummer nutzt. Die Geschäftsprozesse werden immer dynamischer, daher wechseln auch Pool-Abos immer häufiger die Eigentümer.

Stellen Sie daher sicher, dass Ihr Mobile Inventar auf dem aktuellen Stand ist, und dies im Laufe des Projektes auch so bleibt.

**Vorsicht:** dies ist ein nicht zu unterschätzender Aufwand!

### Betrieb

Die Abläufe für den Betrieb der Lösung passen sich selbstredend mit dem neuen Provider an. Binden Sie frühzeitig die Mitarbeiter vom Betrieb in die Migration ein, und erarbeiten Sie mit ihnen die notwendigen Dokumente und Abläufe.



## Zustellung der SIM-Karten

Zurzeit sind die eSIM-Karten noch nicht spruchreif in der Schweiz, es müssen daher für den neuen Provider dessen SIM-Karten an die Nutzer verteilt werden. Grundsätzlich gibt es drei Wege:

- Sie lassen die SIM-Karten vom Provider direkt an die Nutzer senden
- Sie lassen die SIM-Karten vom Provider an Ihre Telefonie-Abteilung senden, welche sie per interne Post verteilt
- Sie lassen die SIM-Karten vom Provider an Ihre Telefonie-Abteilung senden, anschliessend informieren Sie die Nutzer, dass sie ihre SIM-Karte abholen können

Bei der ersten Variante haben Sie den kleinsten Aufwand, bei der letzten die höchste Kontrolle. Es gilt abzuschätzen was wichtiger ist.

## Umschaltung

Die Service Provider sind in der Regel zurückhaltend mit Migrationen von mehr als 200 – 300 Abos pro Tag. Prüfen Sie daher wie die Migration am besten gemacht werden kann.

Haben Sie auch an Ihre VIPs und an Vor-Ort Support gedacht?

Sprechen Sie den neuen Service Provider an, häufig ist dieser sehr gerne bereit vor Ort Unterstützung zu bieten.

## Spezial-Mobiles / Alarmierungs-Systeme

Mobile Geräte werden für verschiedenste Tätigkeiten und Geräte eingesetzt. Es können dies Alarmierungs-Systeme (Brandschutz) sein oder Geräte, die explosionsicher eingeschweisst wurden.

Prüfen Sie auf jeden Fall im Vorfeld mit dem Business, ob es solche Geräte oder Abos gibt.

## Inhouse-Abdeckung

Wenn Sie im Laufe des Projektes feststellen, dass die Inhouse-Abdeckung nicht genügend ist, so sind Sie nun zugegebenermassen etwas spät dran und in einer etwas ungünstigen Verhandlungsposition. .

Idealerweise laufen diese Abklärungen im Laufe einer Provider-Evaluation.

Sprechen Sie aber trotzdem den neuen Provider darauf an, manchmal ist dieser bereit, sich an den Kosten für die Verbesserung der Inhouse-Abdeckung zu beteiligen.

Bedenken Sie, dass solche Installationen 6 – 8 Wochen oder länger dauern können.

## Bestell-Prozesse

Die Bestell-, Änderungs- und Kündigungs-Prozesse müssen den Anforderungen des neuen Providers angepasst werden. Denken Sie daran, dass unter Umständen ganz andere Informationen notwendig sind.



## **Kosten-Kontrolle**

Ein vollständiger Vergleich der Kosten für das Projekt wie auch vor- und nachher ist nicht ganz simpel. Insbesondere wenn man auch noch die verlorene Arbeitszeit der Nutzer einrechnet (was übrigens ein häufiger Beschwerde-Punkt der Nutzer ist).

Sie sollten aber auf jeden Fall eine grobe Kostenkontrolle für das Migrations-Projekt erstellen. Zudem auch einen Vergleich der mobilen Kosten vor- und nachher, wenn nicht die Nutzer fragen, so wird es Ihr Management sicher tun.

## **Auswertungen**

Prüfen Sie, welche Auswertungen Sie benötigen für Troubleshooting, Rechnungs-Auswertungen und Nutzer-Fragen.

Diese Infos sollten möglichst automatisiert und regelmässig (mindestens monatlich) zur Verfügung stehen.

## **Interne Verrechnung**

Wie verrechnen Sie die Kosten intern? Je nachdem ist es notwendig die Verrechnungs-Tools anzupassen.

## **Abdeckung zu Hause**

Egal, wie gut die Abdeckung des neuen Service-Providers ist, es wird immer Orte geben, an welchen die Abdeckung schlecht ist. Dies kann an der geografischen Lage oder auch an der Bauweise der Häuser liegen.

Wichtig in diesem Fall ist zu prüfen, welche Möglichkeiten ein Provider in solchen Fällen bieten kann.

Prüfen Sie das im Laufe des Projektes, bevor sich die ersten Nutzer melden.

## **Zusatzangebote für Mitarbeiter**

Sofern Sie Zusatzangebote für die Mitarbeiter ausgehandelt haben (z.B. ein günstiges privates Mobile-Abo für Familienangehörige von Mitarbeitern) so dürfen und sollen Sie dies nun auch bekannt machen.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass ca. 10% der Mitarbeiter solche Angebote nutzen. Sie haben also etwas Gutes für Ihre Mitarbeiter organisiert und dürfen dies auch so kommunizieren.

Ja, es ist eine lange Liste, aber es ist durchaus machbar.

Wir haben Erfahrung im Leiten von Projekten zur Migration von bis zu 3'500 Abonnements zu anderen Mobile-Service Providern und unterstützen Sie gerne dabei.

## **Kontaktieren Sie uns!**

**Malaxit AG**  
**Länziweg 1**  
**5034 Suhr**

**+41 62 842 48 70**  
**info@malaxit.ch**

