



«Die Reaktionswege sind heute kürzer – damit die Kunden mit gutem Service ihre Winterferien geniessen können.»

Gian Marco Menzli
Inhaber Menzli Sport

Menzli Sport: Smart Business Connect und Business Network Solutions

Mit Sport und Filialen verbunden

Menzli Sport ist ein Familienbetrieb mit Hauptsitz in Ilanz und verschiedenen Filialen im Bündner Oberland. Je nach Saison beschäftigen sie zwischen 25 und 50 Mitarbeitende. Im Winter herrscht Hochsaison im Schneesport und im Sommer rüsten sie vorwiegend Mountainbiker und Bergsportler aus.

Die Herausforderung: steigende Erwartungen beim Kundenservice

Die Dienstleistungen von Menzli Sport werden standortübergreifend angeboten. Es kann sein, dass ein Kunde in Vella Skis mietet und sie am Abend in Obersaxen auf der anderen Bergseite zurückbringt. «Als grosse Herausforderung der alten Situation erwies sich, dass die Daten nicht immer rechtzeitig am andern Standort waren. Der Abgleich dauerte zu lange», bedauert Gian Marco Menzli.

Menzli Sport hatte in der Vergangenheit verschiedene Ansprechpartner für IT- und Telefoniedienste und die Zuständigkeit war nicht immer klar. Die Infrastruktur basierte auf unterschiedlichen Systemen und die Betriebskosten waren schwierig abzuschätzen. Dies sollte sich unbedingt ändern. Als die Ablösung eines zentralen Systems anstand, entschied sich das Familienunternehmen deshalb, gleich die gesamte Informatik und Kommunikation zu erneuern.

Die Lösung und das Resultat: schnellere Reaktionszeiten und mehr Zeit für die Kunden

Die Standorte sollen in einem gemeinsamen Firmennetz verbunden und alle Filialen an die gleiche

Kommunikationslösung angeschlossen werden. Die Informatik selbst wandert in die Cloud. Dadurch erhofft sich Gian Marco Menzli, dass die Mitarbeitenden an sämtlichen Standorten die aktuelle Information immer zur Hand haben. Gian Marco Menzli hat die Anforderungen an die neue Infrastruktur zusammen mit seinem lokalen IT-Partner erarbeitet. «Ich kann mit dem bewährten lokalen Partner zusammenarbeiten und gleichzeitig von der Infrastruktur von Swisscom profitieren», meint der Geschäftsführer. Für die Kommunikation zwischen den Filialen setzt das Sportgeschäft nicht nur aufs Telefon, sondern nutzt Unified Communications and Collaboration (UCC). Darunter versteht man eine Kommunikationslösung, die verschiedene Kanäle wie Telefonie, Online-Meeting, Screen Sharing, Chat und Datenaustausch vereinigt.

«Die neue Kommunikationslösung hilft uns, bei Anfragen schneller zu reagieren. Gerade in hektischen Situationen ist dies ein wichtiger Punkt. Wenn die IT problemlos funktioniert, haben die Mitarbeitenden mehr Zeit für die Kunden», fasst Gian Marco Menzli zusammen. Die neue Infrastruktur hat aber auch handfeste wirtschaftliche Vorteile. «Wir haben den Überblick über die Kosten», sagt er. Statt ungewisser Kosten für den Betrieb eines eigenen Systems fallen monatliche Fixkosten an.

Weitere Informationen auf

www.swisscom.ch/kmu