



# EINFACH UND MOBIL ZUSAMMENARBEITEN

**Die Unia hat ihre Kommunikation mit dem Umstieg auf den Unlimited Mobile Workplace von Sunrise vereinfacht. Im Kern geht es der Gewerkschaft um den Menschen. Nichts darf deshalb Kommunikationsflüsse untereinander und zwischen den über 100 Standorten beeinträchtigen.**

Bei der Unia geht es immer um den Menschen. Menschen in schwierigen Arbeitsverhältnissen, um Arbeitslosigkeit und Ausbeutung, es geht um den Schutz der Arbeitnehmenden in der Schweiz, um die Veränderungen der Arbeit im Zuge der Digitalisierung und der Plattformökonomie. Und deshalb muss die Gewerkschaft für Industrie, Gewerbe, Bau und Tertiär in über 100 Branchen mit 200 000 Mitgliedern in 13 Regionen und rund 110 lokalen Sekretariaten laufend ihre Kommunikationsprozesse anpassen und mit neuen Werkzeugen Menschen direkt erreichen. Auch intern. Die Zeiten sind definitiv vorbei, als die rund 1200 Mitarbeitenden sich Gedanken über ihre Erreichbarkeit machen und mit analogen Geräten und Workflow-Brüchen umgehen mussten.

## DER AUSLÖSER

Klassische Telefonie ist seit einigen Jahren kein Thema mehr, doch die damals eingekaufte Lösung entsprach den Anforderungen der Unia in keiner Weise. «Ein Fass ohne Boden», sagt Daniel Bühler, Leiter Zentrale Dienste der Unia Schweiz

**«Mich freut, dass die Unia von ihrer ursprünglichen Absicht abgekommen ist, Teile der Kommunikation weiter über den alten Anbieter abzuwickeln – unser Gesamtangebot hat den Ausschlag gegeben.»**

*Luigi Micoccio, Key Account Manager Unia bei Sunrise*

Heute sind Mitarbeitende der Unia in Teams und an Standorten nur einen Klick entfernt: Daniel Bühler freut sich über einfachere Abläufe dank des Unlimited Mobile Workplace von Sunrise.



in Bern; seine Notbremse führte zu einer Neuausschreibung. Sunrise gewann diese dank eines exzellenten Preis-Leistungs-Verhältnisses und vor allem: «Wir haben sofort das Gefühl bekommen, dass man uns zuhört und uns auch versteht», sagt Bühler. Sein kleines Team sei auf einen Partner angewiesen, der über ein klares und einfaches Konzept verfüge. Den habe die Unia in Sunrise gefunden. Dank Gesamtsicht und einer Ansprechperson für alle Anliegen: «Wir fühlen uns nun gut aufgehoben.» Und die Lösung «Unlimited Mobile Workplace» sei flexibel konzipiert, gerade richtig für die Unia.

## DIE WIRKUNG

Sunrise führte einen kurzen Workshop bei der Unia durch und erhob detailliert alle Ansprüche an die neue Kommunikationslösung und besprach die laufenden Prozesse. In einem zweiten Gespräch kristallisierte sich dann die passende Lösung heraus. «Wir leben in einer Microsoft-Welt», sagt Daniel Bühler, «für uns ist deshalb schnell klar gewesen, dass wir keine Speziallösung brauchen.» Der anspruchsvollere Teil auf dem Papier sollte die Implementierung einer Callcenter-Lösung für das gewählte Tool Skype for Business sein. Sie greift bei Gesprächen auf die Mitgliederdatenbank zu, so dass die Mitarbeitenden sofort alle Daten auf dem Bildschirm haben. Ebenfalls galt es, noch einige technische Veränderungen am Netzwerk der Unia vorzunehmen, um eine störungsfreie Audio- und Videokommunikation zu gewährleisten. Dank einer reibungslosen Zusammenarbeit zwischen Sunrise und dem zweiköpfigen Projektteam der Unia gelang die Implementierung der neuen Lösung innert Jahresfrist. «Wir haben das sportlich gesetzte Ziel ohne grössere Hindernisse erreicht», bestätigt Daniel Bühler – obwohl die dezentrale Organisation der Unia eine zeitraubende Informations- und Rollout-Tournee notwendig machte. Über 100 Mitarbeitende wurden als Ambassadoren für ihre Teams von einer Drittfirma geschult. Die neue Kommunikationslösung läuft nun auf allen Endgeräten, vom Notebook bis zum Mobiltelefon. «Wir werden immer mobiler», konstatiert Bühler, der schmunzelnd über eine Anfrage aus den Regionen berichtet. Man könne doch nun Deutschschweiz und Romandie dank automatischer Übersetzungen einander näherbringen. Sicher werde, sagt Bühler, die standort- und teamübergreifende Zusammenarbeit mit der Lösung gestärkt. Man könne Inhalte parallel zu einer laufenden Konferenz miteinander teilen, und in Videokonferenzen könnten die Teams noch besser aufeinander eingehen. Vorerst werden nun an allen Standorten nach und nach Konferenzzimmer aufgerüstet und eingerichtet. «Der Mensch ist auch in Zukunft in unserem Zentrum – mit der neuen Lösung stärker denn je.»

**Mehr Informationen: [sunrise.ch/umw](http://sunrise.ch/umw)**

## «DIE ZUSAMMENARBEIT IST ZENTRAL»



Dario Colacicco, Director Professional Services bei Sunrise, über den Unlimited Mobile Workplace bei der Unia Schweiz.

## Was war die Erfolgsgarantie für den Unlimited Mobile Workplace?

Die Einfachheit und die Flexibilität unserer Lösung haben die Unia schnell überzeugt. Ausserdem unser Verständnis für ihre Bedürfnisse sowie unsere schlanke Organisation. Unternehmen arbeiten direkt mit Spezialisten zusammen, die Probleme sofort lösen, anstatt diese über verschiedene Abteilungen zu routen.

## Was ist Ihr Learning aus dem Projekt mit der Unia?

Zusammenarbeit ist zentral. Kommunikationsinfrastrukturen sind das Nervensystem jedes Unternehmens und werden mit den Businessprozessen verbunden. Darum braucht es die Mitarbeit von Kunden bei der Erarbeitung und beim Rollout einer Lösung. Wir von Sunrise unterstützen vom IP-Netz bis zur Administration. Doch erst der Kunde macht aus der Lösung ein Werkzeug für bessere, effizientere und schnellere Abläufe im ganzen Unternehmen.

## Mit der Installation von Software ist es also nicht getan?

Nein. Die ganze bestehende Infrastruktur und die IP-Netzwerke sowie die Anbindung ans Mobile-Netz müssen genau analysiert werden. Oft sind technische Anpassungen notwendig. Das Integrieren einer Kommunikationslösung ist somit vergleichbar mit einer Operation am offenen Herzen.

## DIE LÖSUNG

- Bedürfnisanalyse und Workshop durch Sunrise-Spezialisten
- Unlimited Mobile Workplace aus 1200 Skype-Business-Installationen, Competella (Callcenter), Fixnet (redundanter SIP-Trunk) und schneller Daten- und Voice-Kommunikation via Sunrise-Mobilnetz (738 SIM-Karten)