

Medienmitteilung

Zürich, 5. November 2013

Sunrise verstärkt gezielt den Kundenservice

- Verstärkte Kundenorientierung
- Konkrete Massnahmen festgelegt
- Leiter des Kundenservice neu im Management Board vertreten

Die grösste private Telekommunikationsanbieterin der Schweiz verstärkt den Fokus auf den Kundenservice. Aktuell laufen gezielte Massnahmen zur Stabilisierung der Servicequalität, primär durch eine Erhöhung der Kapazitäten. In den kommenden Monaten werden zudem mehrere Initiativen zur Steigerung der Dienstleistungsqualität umgesetzt. Sunrise hat sich zum Ziel gesetzt, im Bereich Kundenservice der führende Schweizer Telekommunikationsanbieter zu werden. Max Nunziata wird als Chief Customer Experience Officer per sofort Mitglied des Management Board von Sunrise.

Sunrise legt grossen Wert auf die Zufriedenheit der rund 3 Millionen Kundinnen und Kunden. Ein professioneller und zuverlässiger Kundenservice geniesst für Sunrise oberste Priorität und soll wesentlich dazu beitragen. In den vergangenen Monaten hat das Unternehmen seinen Kundenservice sorgfältig analysiert und auf Verbesserungspotenziale überprüft. Basierend auf den Ergebnissen der internen Analyse hat Sunrise nun konkrete Massnahmen festgelegt, um die bestehenden Schwächen schnellstmöglich zu eliminieren und die Kundenorientierung innerhalb des gesamten Unternehmens weiter zu stärken.

Erste Massnahmen greifen

In einem ersten Schritt wurden in den vergangenen Wochen die Kapazitäten in den Call Centers deutlich verstärkt. In den vergangenen drei Monaten steigerte das Unternehmen die Anzahl der Kundenberater um rund 20%. Nicht nur die Mitarbeitenden im Bereich Kundenservice, sondern alle Sunrise Mitarbeitenden bis hin zum Management werden in Zukunft stärker über die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit gesteuert.

Verstärkung des Management Boards

Dem Kundenservice wird auf der obersten Führungsstufe eine grössere Bedeutung zugemessen. Max Nunziata (43) wird per sofort in das Management Board von Sunrise befördert. Er ist seit dem 1. Juni 2013 als Leiter des Bereichs Operations bei Sunrise tätig und leitet damit die gesamte Abteilung für Kundenservice. Der italienische Staatsbürger, der in Genf aufgewachsen ist, hat seit seinem Antritt im Sommer bereits diverse Massnahmen erfolgreich umgesetzt, um den Kundenservice bei Sunrise weiter voranzubringen.

Max Nunziata verfügt über einen Abschluss in Elektrotechnik mit Schwerpunkt Telekommunikation von der ETH Zürich, spricht Italienisch und Französisch als Muttersprache sowie fließend Englisch und Deutsch. Er verfügt über umfangreiche Führungserfahrung, die er im Laufe seiner Karriere in den vergangenen 18 Jahren im Konzern General Electric (GE) gesammelt hat. Besonders in den Bereichen Quality Management und Operations hatte er für GE auf internationaler Ebene verschiedene Führungspositionen inne, so etwa als European Director of Operations und European Quality Leader bei GE European Equipment Finance in

Medienmitteilung

Zürich, 5. November 2013

London. Ausserdem war er als Managing Director bei GE Capital Italien, als Director Business Development und European Program Manager sowie für GE Capital in Tokio tätig.

Libor Voncina, CEO von Sunrise kommentiert: „Sunrise tut alles dafür, den Kunden einen erstklassigen Service zu bieten. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Erwartungen der Kunden wo immer möglich zu übertreffen. Max Nunziata bringt das Commitment und Know-how mit, um die entsprechenden Massnahmen für eine verstärkte Kundenorientierung umzusetzen.“

Sunrise

Sunrise ist die grösste private Telekommunikationsanbieterin der Schweiz mit Niederlassungen in Zürich, Kloten, Luzern, Basel, Bern, Biel/Bienne, Renens, Genf und Lugano. Rund 3 Millionen Kunden nutzen die Produkte und Dienstleistungen von Sunrise in den Bereichen Mobiltelefonie, Festnetz, Internet und IPTV. Sunrise TV, die neueste Generation des Entertainments, zeichnet sich durch die grösste Auswahl an HD-Sendern im Basispaket, die Funktionen „ComeBack TV“ und „Live Pause“ sowie eine einzigartige Vielfalt an TV- und Radio-Kanälen aus. Der Geschäftskundenbereich Business Sunrise bietet individuelle Kommunikationslösungen für Geschäftskunden an. Das Mobilfunknetz von Sunrise, das auf den Technologien GSM, EDGE, UMTS, HSPA+ und 4G/LTE basiert, stellt für 99% der Bevölkerung moderne Mobilfunkdienste mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 100 MBit/s bereit. Ein Hochleistungs-Glasfasernetz mit einer Gesamtlänge von 10 000 km ermöglicht die Bereitstellung hochwertiger Sprach- und Datendienste im ganzen Land. Dank der Entbündelung kann Sunrise mit ihren Breitbanddiensten ca. 85% aller Haushalte erreichen. Schweizweit betreibt Sunrise knapp 100 Sunrise Center. Sunrise ist eine Marke der Sunrise Communications AG.