

Produkte, Services und Absatzkanäle

Für Sunrise ist Innovation der Weg, um die Kundenzufriedenheit hoch zu halten und den Erfolg in einem Umfeld sich laufend ändernder Bedürfnisse und Ansprüche sicherzustellen. Sunrise verfolgte diese Philosophie während des ganzen Jahres 2015 und lancierte innovative Produkte ausgehend von den drei Säulen der Marke: Fairness, Transparenz und Kundenorientierung.

Mobile Angebote

Zu den Mobilfunkangeboten zählen mobile Telefonie- und Datendienstleistungen, ergänzende Mehrwertdienste wie internationale Telefonie, Roaming und Geräteversicherung sowie der Zugang zu Sunrise TV Produkten via Mobilgeräte. Sunrise bietet zudem Mobiltelefone, Tablets und andere Geräte an.

Sunrise Freedom

Das Sunrise Freedom Portfolio zielt auf den Massenmarkt ab, in dem sich die attraktivsten Kunden befinden. Mit dem Launch der Sunrise Freedom Tarifpläne im April 2014 führte Sunrise getrennte Abonnemente für den Mobilfunk und das Gerät, ohne fixe Vertragsdauer, ein. Kunden können ihr Abonnement jederzeit kostenlos anpassen, wenn sich ihre Bedürfnisse verändern. Sunrise Freedom spiegelt die drei Werte der Sunrise Marke vollumfänglich, da Fairness, Transparenz und Kundenorientierung geboten werden. Sunrise war die erste Mobilfunkbetreiberin, die dieses Konzept im Schweizer Markt einführte.

Mit Blick auf High-Usage-Kunden führte das Unternehmen im August 2015 Sunrise Freedom super max ein, ein transparentes Produkt, das unlimitierte Anrufe und SMS nicht nur in der Schweiz, sondern auch im Ausland bietet, mit unbeschränktem High-Speed-4G-Datenvolumen in der Schweiz und monatlich 1 GB kostenlosem Datenvolumen im Ausland.

Sunrise Freedom share data

Um die wachsende Nachfrage nach mobilem Internet zu bedienen, lancierte Sunrise im Februar 2015 Sunrise Freedom share data. Dieser Service ermöglicht es den

Kundinnen und Kunden für monatlich CHF 5, das in ihrem Freedom Mobilabonnement eingeschlossene High-Speed-Datenvolumen mit einem Zweitgerät, versehen mit einer zweiten SIM-Karte, zu nutzen. Die Kundinnen und Kunden können zudem einen zusätzlichen Geräteplan für ihr zweites Gerät abschliessen. Dieses innovative Produkt ist im schweizerischen Markt einzigartig.

MTV mobile

Gestützt auf eine Vereinbarung mit MTV lancierte Sunrise im September 2010 erfolgreich die MTV mobile Preispläne. MTV mobile bietet einschlägige Produkte für das Segment Jugendliche und junge Erwachsene bis zum Alter von 30 Jahren an und ist die einzige spezifisch auf die Jugend zugeschnittene Telekom-Marke im schweizerischen Markt. Das sehr erfolgreiche MTV mobile Freedom ist nach denselben flexiblen Prinzipien gestaltet wie Sunrise Freedom. Das Angebot ist attraktiv in allen Postpaid-Jugendsegmenten positioniert und wird durch ansprechende, für die Altersgruppe relevante Vorteile unterstützt, beispielsweise Vorzugsbedingungen für die Nutzung von WhatsApp und das Halbtax-Abo der SBB.

Um die wachsende Nachfrage im Jugendsegment nach höherem Datenvolumen im mobilen Internet zu bedienen, wurde im August 2015 MTV mobile Freedom max lanciert. Das Abonnement bietet unlimitierte High-Speed-Datennutzung, einschliesslich unlimitierter Anrufe in alle Schweizer Netze, unlimitierter SMS und MMS, unlimitierter Anrufe nach Europa und Nordamerika sowie 200 MB Surfen im Internet im Ausland plus 200 MB WhatsApp-Nutzung im Ausland.

Roaming

Sunrise bietet ein breites Angebot an fairen und flexiblen Roaming-Lösungen, die es den Kundinnen und Kunden ermöglichen, nur für Roaming zu bezahlen, wenn sie es wirklich benötigen, und die Kosten dank dem Sunrise Roaming Cockpit unter Kontrolle zu halten.

Im April 2015 lancierte Sunrise eine umfassende, attraktive Palette an Produkten und Dienstleistungen für Reisende. Nebst erheblichen Preissenkungen auf allen travel data Paketen und travel talk Optionen wurden die Roaming-Optionen ergänzt durch Sunrise travel days. Dabei handelt es sich um All-in-Pakete (für sieben oder 30 aufeinanderfolgende Tage) mit unlimitierten Anrufen/SMS und grossem Datenvolumen.

yallo postpaid plans

Im März 2015 lancierte Sunrise als Reaktion auf die zunehmende Smartphone-Durchdringung und Datennutzung im Budget- und Ethnomarkt erneut yallo Abonnemente. Jedes der drei Abonnemente ist spezifisch auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe ausgerichtet.

Innovation im Einklang mit den Unternehmenswerten

Sämtliche Produktinnovationen basieren auf den Werten Fairness, Transparenz und Kundenorientierung.

yallo Flat enthält unlimitierte Anrufe in alle Netze der Schweiz und in 41 europäische Länder sowie 1 GB Daten in 4G-Geschwindigkeit. Dieses Abonnement gibt es auch als yallo PostPaid, das zusätzliche Vorteile umfasst und einzig in Poststellen erhältlich ist. yallo Europe enthält unlimitierte Anrufe in 41 europäische Länder und 500 MB Daten in 4G-Geschwindigkeit. yallo Balkan umfasst unlimitierte Anrufe in alle Netze in der Schweiz, 1 GB Daten in 4G-Geschwindigkeit und 200 Minuten in ausgewählte Balkanländer sowie weitere Länder in Europa.

Prepaid-Angebote

Prepaid-Kundinnen und -Kunden können auswählen, ob das Prepaid-Guthaben pro Einheit, pro Tag oder pro Monat



2015 wurde die erste Werbekampagne mit Roger Federer, dem neuen Markenbotschafter von Sunrise, lanciert. Da er die Sunrise Werte mit seinem fairen Sportsgeist perfekt verkörpert, ist er der ideale Partner.

Seit November 2015 gibt es Sunrise Smart TV mit über 230 Sendern, Aufnahmefunktion, Live Pause, ComeBack TV Agent und mobilem Fernsehen auf bis zu fünf Geräten.



abgezogen werden soll. Sunrise bietet Prepaid-Telefonie- und Datendienstleistungen unter einer Vielzahl von Marken an (Sunrise, MTV, ALDI SUISSE mobile, yallo, Ortel und Lebara), um verschiedene Marktsegmente und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse anzusprechen. In allen Marken bietet das Unternehmen eine breite Palette an massgeschneiderten Optionen gegen eine monatliche Gebühr an, einschliesslich Anrufen, SMS, Daten und Roaming sowie Kombinationen davon.

Mit zunehmender Verbreitung von Smartphones und steigendem Datenverbrauch verliert Prepaid an Bedeutung und die Nachfrage verlagert sich von Prepaid- zu Postpaid-Abos.

Im August 2015 lancierten Sunrise und MTV mobile neue Prepaid-Angebote mit einer Funktion zur Kostenkontrolle genannt airbag und zwei neue Prepaid-Optionen. Mit dem neuen Prepaid-Tarif Sunrise Prepaid airbag bezahlen Kundinnen und Kunden nur die ersten zwei Minuten eines Anrufs, und mit MTV mobile WhatsApp pre zahlen sie maximal 75 Rappen pro Tag für die mobile Internetnutzung. Die beiden neuen Prepaid-Optionen Sunrise Prepaid budget 10 und Sunrise Prepaid budget 15 sind besonders interessant für regelmässige Nutzer, da sie eine bestimmte Anzahl Anrufe, SMS-Nachrichten in alle Schweizer Netze und Megabytes mobiles Internetsurfen in 4G-Geschwindigkeit bieten.

Geräte und Zubehör

Sunrise bietet den Kundinnen und Kunden eine breite Auswahl an Mobiltelefonen und Zubehör von vielen bekannten Anbietern und Händlern wie Apple, Samsung, HTC, Huawei und Beats. Sunrise strebt kontinuierlich danach, die Qualität und Breite des Mobiltelefonangebots zu verbessern, um von den neuen technischen Entwicklungen und Funktionen der Mobiltelefone zu profitieren.

Festnetztelefonie-, Internet- und IPTV-Dienstleistungen

Sunrise bietet Dienstleistungen in den Bereichen Festnetztelefonie, Internet und IPTV (Internet Protocol Television) sowohl für Privat- als auch für Geschäftskunden an. Das Unternehmen erbringt diese Dienstleistungen über seine LLU-Infrastruktur (Local Loop Unbundling) oder indirekt über die Swisscom CPS (Carrier Preselection), VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line) und Glasfasernetze oder via Swiss Fibre Net AG und örtliche Versorgungsbetriebe für Glasfaserzugang. Auf diese Weise kann Sunrise ein vollständiges Produktportfolio zur Befriedigung der Nachfrage nach High-Speed-Anschlüssen anbieten.

Telefonie

Sunrise bietet lokale, nationale, Festnetz-zu-Mobilfunk, internationale und fortgeschrittene Telefoniedienste (wie ISDN) für Privat- und Geschäftskunden in der ganzen Schweiz an. Sunrise bietet herkömmliche Anschlüsse und ISDN-Anschlüsse in der ganzen Schweiz an.

Internet und IPTV

Sunrise Home und MTV Home sind flexible, modular aufgebaute Produkte, die es Kundinnen und Kunden ermöglichen, jene Kombination aus Telefonie-, Internet- und TV-Dienstleistungen zusammenzustellen, die ihren spezifischen Bedürfnissen am besten entspricht. Sunrise Home entspricht vollumfänglich den Werten Fairness, Transparenz und Kundenorientierung, indem die Kundinnen und Kunden nur für Dienste bezahlen, die sie tatsächlich nutzen und die für sie Sinn machen. Jedes individuell kombinierte Produktpaket kann jederzeit rasch und kostenlos angepasst werden, wenn sich die Kundenbedürfnisse ändern.

2012 wurde mit Sunrise TV die neueste Generation der TV-Unterhaltung lanciert. Seither überraschte Sunrise TV die Kundinnen und Kunden mit einer Reihe weiterer

Innovationen, die das Fernsehen zu einem völlig neuen Erlebnis machen. Dazu gehören beliebte Funktionen für die zeitversetzte Wiedergabe wie ComeBack TV und Live Pause. Sunrise TV bietet eine grosse Vielfalt an Sendern, einschliesslich HD. Im April 2015 wurde Sunrise TV mit Hot from the US ergänzt, einem spannenden Angebot, das amerikanische Topserien schon 48 Stunden nach ihrer Erstaussstrahlung in den USA auf den Schweizer Bildschirm bringt.

Sunrise Smart TV bietet eine Vielzahl neuer Funktionen. Mit der neuen Sunrise TV App kann die ganze Familie nun gleichzeitig unterschiedliche Sender auf dem Fernseher und auf bis zu fünf Smartphones oder Tablets ansehen – zu Hause und unterwegs. Im Ausland bietet Sunrise TV ihren Kundinnen und Kunden via Wi-Fi Zugang zum gesamten ComeBack TV Inhalt und aufgezeichneten Sendungen. Mit

der Sunrise TV App finden Kundinnen und Kunden auf einfache und rasche Weise ihre Lieblingssendungen, die sie mit der Push-to-TV-Funktion direkt auf ihren Fernseher übertragen können. Die Funktion für Aufzeichnungen in der Cloud ermöglicht es, alle verpassten ComeBack-TV-Sendungen in den vergangenen sieben Tagen abzuspeichern. Der neue Sunrise ComeBack TV Agent ist eine einzigartige Suchfunktion, über die man auf einfache Weise in der riesigen Sammlung von Sendungen auf ComeBack TV diejenigen findet, die für einen von Interesse sind.

Angebote für Geschäftskunden

Business Sunrise bietet eine vollständige Angebotspalette an Mobilfunk-, Festnetz-, Internet- und Datendienstleistungen. Zu den Kunden gehören kleine und mittlere Unternehmen ebenso wie Grossbetriebe.

Sunrise überzeugt noch mehr Geschäftskunden

2015 gewann Sunrise kontinuierlich neue Kunden im Business-Segment dazu. Sunrise sieht hauptsächlich zwei Gründe für diesen positiven Trend:

- innovative, massgeschneiderte Produkte mit einem ausgezeichneten Preis-Leistungs-Verhältnis
- starker Kundenfokus, der durch sehr hohe Net Promoter Scores (NPS) bestätigt wird

Seit 2015 erbringt Sunrise umfassende Dienstleistungen im Bereich Telekommunikation für Cofely, Coop Rechtsschutz, die Genfer Kantonspolizei, Strabag und SR Technics. Diese neuen Kunden belegen deutlich, wie erfolgreich Sunrise Marktanteile im Business-to-Business-Segment erobert. Auf der Liste der Neukunden finden sich zudem Unternehmen wie Maestrani, Flumroc, die Rhätische Bahn, die SBB und Organisationen wie UNICEF und IATA.

2014 gewann Sunrise eine Ausschreibung der Schweizerischen Post für alle Telefoniedienstleistungen sowohl im Mobilfunk als auch im herkömmlichen Festnetz. Um den operativen Übergang so reibungslos wie möglich zu gestalten, einigten sich Sunrise und die Post darauf, das Projekt in Etappen umzusetzen.

Geplant ist die Umstellung sämtlicher Festnetzanschlüsse in allen Schweizer Poststellen auf das Sunrise Netz. Zudem werden 15 000 Mobiltelefone auf Sunrise

migriert und 22 000 Scanner mit SIM-Karten ausgerüstet. Per 10. August 2015 wurden bereits die Handys aller Mitarbeitenden von PostAuto Schweiz AG auf Sunrise gewechselt. Die Kommunikation zwischen den Fahrzeugen, einschliesslich des kostenlosen Wi-Fi und des Betriebsleitsystems, wird zu einem späteren Zeitpunkt migriert werden.

PostFinance war dermassen beeindruckt von der Servicequalität bei Sunrise, dass das Unternehmen nun auch alle ihre Tablets mit Sunrise Diensten ausrüsten wird.

Die Universität Basel hat Sunrise mit der Erstellung ihrer zukünftigen Telefonieinfrastruktur beauftragt. Sunrise gewann die öffentliche Ausschreibung für das Projekt und installiert nun eine neue, IP-basierte Telefonielösung. Interne Festnetzgespräche zwischen den rund 4 000 Sprachschnittstellen (Telefonanschlüsse) der Universität werden über ihr eigenes, bestehendes LAN-Netz laufen.

Microsoft hat Business Sunrise zum Gold-Kompetenzpartner im Bereich Unified Communications ernannt. Ausserdem wurde Business Sunrise wiederholt mit dem Premium Partner Status von Alcatel-Lucent Enterprise und dem Gold Partner Status von Cisco ausgezeichnet. Und schliesslich wurde Sunrise von Cisco zum Collaboration Partner des Jahres 2015 gekürt.

Im Segment Small Office/Home Office (SoHo) bietet Sunrise das standardmässige Sunrise Office Portfolio mit flexiblen, modularen Produkten an. Diese ermöglichen es den Kundinnen und Kunden, die Kombination aus Telefonie- und Internet-Dienstleistungen zusammenzustellen, die ihren spezifischen Bedürfnissen am besten entspricht. Für höhere Anforderungen erbringt Sunrise zusätzlich zu den standardmässigen Dienstleistungen moderne Unternehmensdatenservices. Diese umfassen direkten Internetzugang, Sicherheits-, Messaging- und andere Mehrwertdienste für Geschäftskunden (IP VPN, massgeschneiderte M2M-Lösungen usw.).

Für die Grosskunden bietet Business Sunrise mit ihrer Integrations-Abteilung, welche ISO 9001 zertifiziert ist, individuelle Lösungen in den Bereichen Voice, Data und Security.

Die Mobilfunkangebote für Geschäftskunden basieren auf Pauschallösungen. Anhand der breiten Palette an Optionen können Verträge an die spezifischen Kundenbedürfnisse angepasst werden. Das standardmässige Sunrise Freedom Portfolio ist vorwiegend auf das Segment SoHo ausgerichtet. Die spezifischen Bedürfnisse grösserer Unternehmen werden abgedeckt durch Business Pauschaltarife oder Business mobile evolution, ein anpassbares Paket mit besonderer Flexibilität.

ISO-zertifizierte Dienstleistungen

Sunrise verfügt über ein zertifiziertes Informationssicherheits-Managementsystem (ISO 27001), und die Abteilung Integration ist zudem für ihr Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001) zertifiziert.

Im April 2015 wurde Microsoft OneDrive for Business als innovative Lösung für eines der Hauptprobleme im Zusammenhang mit der Cloud lanciert: Sicherheit. OneDrive for Business (als Komponente von Office 365) ist ein Speicherort, an dem Arbeitsdateien gespeichert, synchronisiert und freigegeben werden. Das Produkt wird in Zusammenarbeit mit Microsoft angeboten und zeigt beispielhaft das modulare Konzept von Business Sunrise.

Die Kundinnen und Kunden können die Dienstleistungen wählen, die exakt ihren Bedürfnissen entsprechen, sodass sie nur bezahlen, was sie wirklich brauchen.

Dank der strategischen Partnerschaft mit Microsoft bietet Sunrise den Geschäftskunden Produkte aus dem Office 365-Portfolio gebündelt mit einer umfassenden Cloud-Lösung an, die höchste Ansprüche und Standards erfüllt.

Sunrise verfügt über dedizierte Account-Management-Teams für die mittleren und grossen Unternehmenskunden, während SoHo- und Kleinunternehmenskunden vorwiegend über Verkaufspartner (indirekte Kanäle) und eigene Geschäfte bedient werden.

Microsoft hat Business Sunrise zum Gold-Kompetenzpartner im Bereich Unified Communications ernannt. Ausserdem wurde Business Sunrise wiederholt mit dem Premium Partner Status von Alcatel-Lucent Enterprise und dem Gold Partner Status von Cisco ausgezeichnet. Und schliesslich wurde Sunrise von Cisco zum Collaboration Partner des Jahres 2015 gekürt.

Verkaufskanäle

Sunrise vertreibt ihre Produkte und Dienstleistungen durch direkte und indirekte Kanäle. Der Direktvertrieb erfolgt durch Filialen unter eigener Marke, Mobile Centers unter eigener Marke, Websites, Web Chat, App, Direct Mailing und Telefonverkäufe via Call Centers (ein- und ausgehend). Am 31. Dezember 2015 betrieb Sunrise 94 Verkaufsstellen unter eigener Marke.

Die indirekten Kanäle reichen von landesweiten Ketten wie Mobilezone (der grösste unabhängige Telekom-Detaillist der Schweiz), die Post, Media Markt, Interdiscount und Fust bis zu regionalen Sunrise Premium Partnern und Händlern. Die indirekten Kanäle umfassen rund 2 500 Verkaufsstellen in der Schweiz.

Ein breites, zielsegmentspezifisches Vertriebsnetz mit rund 1 500 Verkaufsstellen bietet Dienstleistungen für das Ethno-Segment unter den Marken Lebara, Ortel und yallo an.

Informationssicherheit

Die ISO-27001-Zertifizierung (Information Security Management Systems) garantiert unternehmensweit Informationssicherheit für alle Standorte, Mitarbeitenden und betrieblichen Abläufe sowie für die technische Infrastruktur und die Dienste zur Verarbeitung, Speicherung und Übertragung für Kundendaten und Kundenkommunikation für Privat- und Geschäftskunden.