Verbunden

2018/2019

GGA maur

Genau mit uns.

Andreas Lindner, Geschäftsführer

Jürg Eberhard, Präsident der Verwaltung

Im Gespräch mit Andreas Lindner und Jürg Eberhard

Andreas Lindner, Sie haben letztes Jahr die Geschäftsführung von Beat Ambühl übernommen. Was hat Sie an GGA Maur gereizt und wie haben Sie die ersten Monate erlebt?

AL: Das Genossenschaftsmodell von GGA Maur und die tiefe regionale Verwurzelung stellen ein starkes Differenzierungsmerkmal gegenüber den Konkurrenten dar – statt Börsenzahlen, Gewinne und Dividenden stehen bei uns der Kundennutzen und der persönliche Kontakt an oberster Stelle. Die Herausforderung, diesem Anspruch gerecht zu werden und sich trotzdem auf dem hart umkäpften Telekommunikationsmarkt zu behaupten, reizt mich. Ich habe das Unternehmen und die Mitarbeitenden in den letzten Monaten als eine Gemeinschaft aus Spezialisten kennen gelernt, die mutige Entscheidungen trifft, diese auch umsetzt und sich mit innovativen Ideen laufend weiterentwickelt. Ich freue mich, Teil dieser Gemeinschaft zu sein.

Jürg Eberhard, Sie sind Gemeindepräsident, selbstständiger Berater und nun auch Verwaltungspräsident bei GGA Maur. Was ist Ihr Ziel im neuen Amt?

JE: Bei meiner Arbeit in der Gemeinde und als selbständiger Berater stehen – genau wie bei GGA Maur – stets die Menschen im Zentrum. Die neue Konstellation in der Leitung bringt neue Ideen und neue Dynamiken mit sich. Gemeinsam werden wir mit grosser Energie die Kundenorientierung verbessern und das weitere Wachstum des Unternehmens vorantreiben.

Was waren Ihre Highlights des letzten Jahres?

AL: Mein Jahr hat mit GGA im November begonnen. Das Highlight für mich war die Begrüssung durch das Team. Ich habe lächelnde, offene und freundliche Gesichter getroffen und mich von Anfang an aufgenommen gefühlt. Diese positive Stimmung blieb bis heute erhalten und hat dazu geführt, dass wir bereits zahlreiche innovative Ideen und Projekte in die Wege leiten konnten. Bereits in Umsetzung war die Vereinfachung des Portfolios, damit sich Kunden ihre Produkte noch leichter zusammenstellen können. Zudem wurde 2018 auch die smarte WLAN-Lösung «Plume» eingeführt, welche als perfekte Kombination aus Hardware und Dienstleistung unsere Kunden begeistert. Die hohe Qualität unseres Angebots gekoppelt mit dem ausgezeichneten Service, den unsere Mitarbeitenden leisten, haben dazu geführt, dass erneut ein Umsatz- sowie ein Kundenwachstum verzeichnet werden konnte.

Was hat die Verwaltung von GGA Maur in letzter Zeit besonders beschäftigt?

JE: Die Generalversammlung hat 2018 die Verwaltung mit vier neuen Mitgliedern mehrheitlich neu bestellt. Die ersten Wochen waren geprägt durch den intensiven Auswahlprozess für die Nachfolge von Beat Ambühl. Ich bin sehr froh darüber, dass wir mit Andreas Lindner einen ausgewiesenen Branchenprofi gewinnen konnten, der uns in den Gesprächen auch mit seiner Persönlichkeit überzeugte. Bis zu seinem Stellenantritt übernahmen unsere Geschäftsleitungsmitglieder Christian Bommer und Daniel Bechter gemeinsam interimistisch die Geschäftsführung, zusätzlich zu ihren sonstigen Aufgaben. Für ihren besonderen Einsatz möchte ich den beiden an dieser Stelle einen grossen Dank aussprechen. Ein anderer weitreichender Schritt war Ende 2018 der Entscheid zur Umstrukturierung der mhs internet AG und ITF GmbH und die Integration der Angebote ins Portfolio von GGA Maur, damit allen Kunden eine konsistente hochstehende Qualität gewährleistet werden kann.

AL: Der Entscheid zur Umstrukturierung hat einen grossen Einfluss auf unsere tägliche Arbeit. Wir setzen diesen Entschluss als gut funktionierendes Team im Sinne einer Fokussierung um. Dabei straffen wir Markenführung und Portfolio, trennen uns von Geschäftsbereichen, die wir nicht optimal unterhalten können und vereinheitlichen unsere IT-Infrastruktur. Diese betreiben wir nun zentral vom Hauptsitz in Binz aus und können so allen Kunden die hochstehenden GGA Standards bieten. Mit dem neuen Geschäftssitz in St. Gallen wollen wir noch näher an die Kunden heran. Deshalb verlegen wir den Geschäftssitz ins Stadtzentrum und machen daraus ein Kundenzentrum.

Wenn Sie einen Blick in die Zukunft wagen, welche Projekte werden Sie in der nächsten Zeit beschäftigen?

AL: In unserem Markt muss man immer nach vorne schauen und gehen. Die Kadenz mit der sich Veränderungen verbreiten ist enorm kurz. Es stehen viele interessante Projekte an, die sich an diesen Marktaktivitäten orientieren. Die Integration aller Kunden in die GGA Maur Welt ist sehr wichtig für das Jahr 2019. Wir schaffen damit endlich einheitliche Prozesse und Plattformen und senken natürlich auch unsere Produktionskosten. Durch die Korrektur vergangener Fehlentscheide und die Bewältigung von finanziellen Verlusten und Wertberichtigungen wollen wir wieder rentabler werden und weiter in die Zukunft investieren. Zurzeit arbeiten wir zudem an einem neuen Webportal, das noch dieses Jahr aufgeschaltet wird und uns mit unseren Kunden noch besser verbinden wird. «Digital First» ist bei GGA Maur nicht nur ein Modethema.

Wie entwickelt sich der Markt?

JE: Der Telekommunikationsmarkt entwickelt sich rasend schnell. Neue Streaming-Anbieter gewinnen laufend Marktanteile und die Glasfaser-Anbieter kommen langsam in der Realität des Verdrängungsmarkts an. Daneben nimmt die Bedeutung der mobilen Kommunikation laufend zu. Wir wollen nicht nur mit diesen Entwicklungen Schritt halten, sondern selbst moderne Lösungen antizipieren. Einen Fokus legen wir dabei auf den Wechsel von Hardware-basierten Lösungen zu App-Lösungen, welche auf den verschiedensten Endgeräten mit einfacher Bedienung zur Verfügung stehen.

Mit welchen Worten möchten Sie das Interview gerne schliessen?

AL & JE: Wir möchten vor allem zukunftsorientiert denken. Das Genossenschaftsmodell bewährt sich und schafft Mehrwert. Nähe, Agilität, Beständigkeit, Offenheit und Mut – dies sind die Werte, die unser Unternehmen ausmachen und der Mehrwert, den unsere Kunden «Genau mit uns» erhalten.

Deshalb ist GGA Maur attraktiv für Kunden – nicht, weil sie die billigsten Produkte am Markt bietet. Diese Attraktivität ist die Basis für den geschäftlichen Erfolg unserer Genossenschaft und muss es auch bleiben. Wachstum ist dabei ein wichtiger Antrieb aber nicht der einzige Sinn unserer Aktivitäten.

In diesem Sinne hat sich die Verwaltung auch das Ziel gesetzt, mittelfristig mit einer Öffnung der Genossenschaft für neue, auch jüngere Mitglieder, die sich diesen Werten verpflichtet fühlen, eine Verbreiterung der Basis an Genossenschaftern zu erreichen. Mit GGA Produkten und dem Bekenntnis der Zugehörigkeit zur GGA Maur könnten Mitbestimmung, Teilhabe am Genossenschaftsleben und Zusatznutzen ein noch wichtigerer Teil der Kundenbindung aber auch der Differenzierung gegenüber den Mitbewerbern werden.

Die Fotos der beiden wurden an ihrem jeweiligen Lieblingsort am Greifensee aufgenommen.

Das macht uns aus

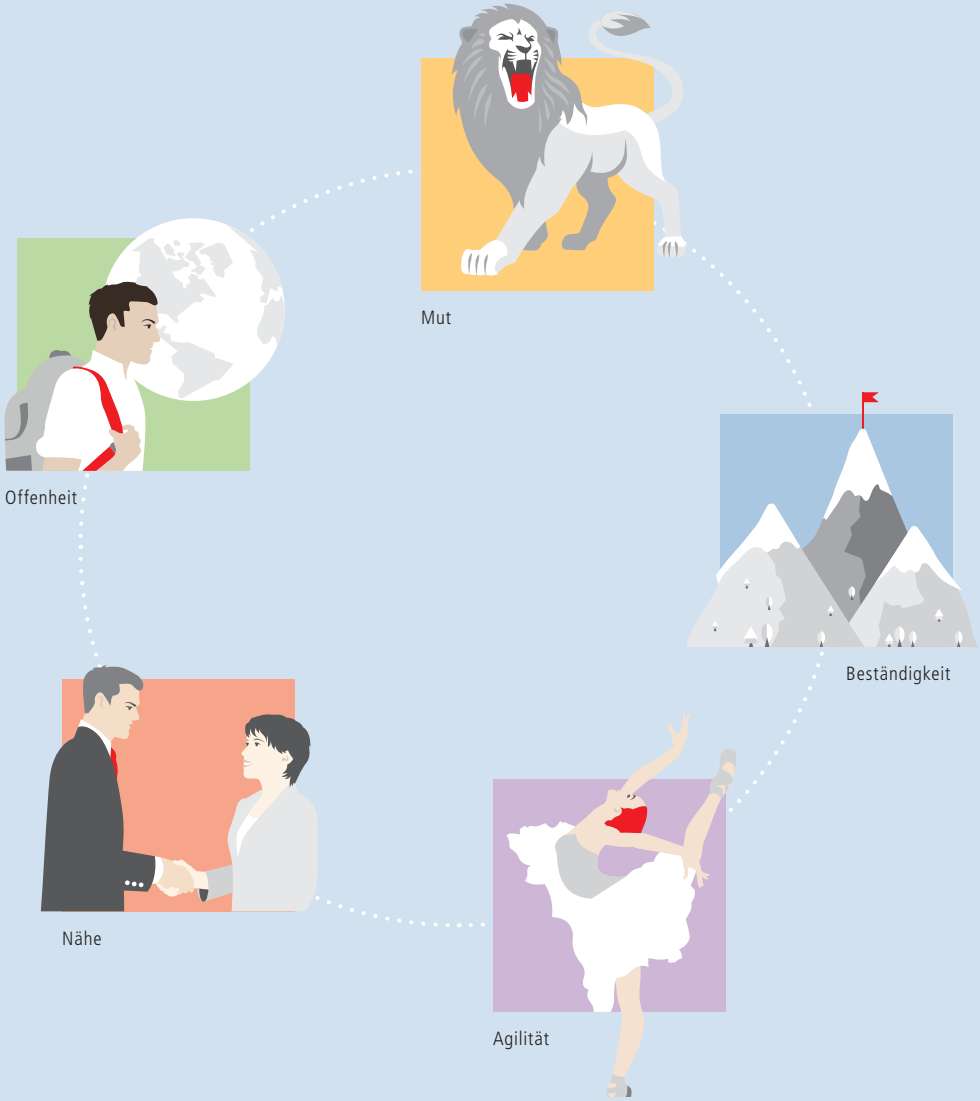
Als genossenschaftlich organisiertes und regionales Kommunikationsunternehmen ist GGA Maur seit über 50 Jahren für ihre Kunden da. Das Unternehmen zeichnet sich durch ein umfangreiches Internet-, Fernseh- und Telefonie-Angebot für Privat- und Geschäftskunden zu attraktiven Konditionen und den persönlichen und unkomplizierten Kontakt mit seinen Kunden aus.

Die Produkte sind in den Gemeinden rund um den Greifensee sowie in Küsnacht, Lindau, Meilen, Herrliberg, St. Gallen, Gossau, Winterthur und Zürich verfügbar. Persönliche Beratung vor Ort erhalten die Kunden in den Kundenzentren in Binz und Zürich und bald auch in St. Gallen.

Unser Versprechen:
Der Claim «Genau mit uns» verspricht den Kunden von GGA Maur kurz und verheissungsvoll einen Mehrwert, wenn sie sich für das Unternehmen entscheiden. Dahinter verbergen sich aber nicht nur die Produkte von GGA Maur, sondern auch die Menschen und ihre Arbeit – nämlich die Mitarbeitenden. Gemeinsam geben sie der Firma ein Gesicht und prägen mit ihren Handlungen die Wahrnehmung von aussen. Ihre täglichen Aufgaben und Leistungen stehen deshalb im Zentrum der nachfolgenden Seiten.

Unsere Leitsätze:
- Wir sind ein regional verankertes Unternehmen.
- Wir handeln marktorientiert.
- Wir wollen langfristig im Markt bestehen.
- Wir pflegen die Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden.
- Wir sind eigenständig.
- Wir investieren in das interne Know-how.
- Wir haben den Mut, neue Wege zu gehen.

Unsere Werte:
Die rechts abgebildeten Werte der Genossenschaft sind die Basis für die Zusammenarbeit und das gemeinsame Verständnis, wofür das Unternehmen steht. Im täglichen Umgang mit den Kunden und miteinander bilden sie das Rückgrat der GGA Maur – die Unternehmensidentität.



Facts & Figures 2018

Betrieblicher Ertrag in CHF

23’838’635

Dank einer erneuten Steigerung der Servicequalität und neuen innovativen Produkten konnte GGA Maur ihren Erlös 2018 gegenüber dem Vorjahr um 1,7 % steigern.

Operatives Ergebnis (EBIT) in CHF

973’281

Das Betriebsergebnis konnte aufgrund des gezielten Kostenmanagements im Jahresvergleich ebenfalls zulegen – um satte 335 Prozent.

Mitarbeitende

83

GGA Maur und ihre Tochtergesellschaften beschäftigen 16 weibliche und 67 männliche Mitarbeitende – ein Grossteil ist in der Region um den Greifensee wohnhaft.

Potenzielle Reichweite (Kunden)

363’191

Das Marktpotenzial von GGA Maur ist nach wie vor riesig – vor allem in den Kantonen Zürich und St. Gallen.

Kaffeetassen pro Jahr

22’000

In den zwei Geschäftssitzen und den Kundenzentren wurden von Kunden, Partnern und Mitarbeitenden pro Tag rund 95 Tassen Kaffee getrunken.

Solidarität hat Vorrang

Als Genossenschaft ist GGA Maur im Vergleich zu ihren Mitbewerbern nicht gewinnorientiert, sondern nimmt eine hohe soziale Verantwortung wahr. Der Zweck der Genossenschaft liegt im Nutzen für die Gemeinschaft und die Region.

Der Grundgedanke der Solidarität begleitet GGA Maur schon seit ihrer Gründung 1968 und steht auch heute noch im Fokus des Unternehmens. Die GGA Maur ist als Genossenschaft aufgestellt und als solche selbstfinanziert. Ihr Hauptanliegen ist es, die Interessen der Mitglieder und Kunden auf einer gemeinnützigen Basis zu fördern. Statt der Gewinnmaximierung und -ausschüttung steht bei GGA Maur bei der Entwicklung und Vermarktung der Produkte stets der Kundennutzen im Vordergrund. Ein allfällig erwirtschafteter Gewinn wird denn auch direkt und umgehend in die Weiterentwicklung der Produkte, Organisation und Infrastrukturen investiert.

Die Genossenschaft versteht sich als Gemeinschaft Gleichgesinnter und steht für Offenheit sowie soziale Verantwortung. An diesen Werten und der Unternehmensform wird GGA Maur auch in Zukunft festhalten. Dies erfordert in Zeiten des verschärften Wettbewerbs Mut, bietet gleichzeitig aber auch einen gewissen Schutz. GGA Maur ist überzeugt, dass sich ihre Unternehmensform auch in Zukunft auszahlen wird – für die Genossenschaft, die Region wie auch die Kunden.

50 Jahre GGA Maur

Wir sagen Danke!

Seit über 50 Jahren ist GGA Maur für ihre Kunden da. Wie es sich gehört, feierte die Genossenschaft diesen runden Geburtstag gemeinsam mit ihren Kunden – und einer besonders leckeren Überraschung im Gepäck.

2018 feierte GGA Maur ihr 50-jähriges Jubiläum und nahm dies zum Anlass, gemeinsam mit ihren Kunden zu feiern und sich persönlich bei ihnen zu bedanken, denn das langjährige und erfolgreiche Bestehen verdankt GGA Maur dem grossen Vertrauen der Kunden. Die Mitarbeitenden hatten sich zu diesem Anlass eine spezielle Überraschung ausgedacht: Für einmal liessen sie den Telefonhörer, den Werkzeugkasten und die Tastatur liegen, streiften sich stattdessen Haarnetz und Kochschürze über und backten unter professioneller Anleitung fleissig Kuchen.

Nicolà Krügel, der gelernter Konditor ist und mittlerweile bei GGA Maur als Projektleiter arbeitet, führte dabei die Truppe aus Informatikern, Buchhaltern, Kundenbetreuern und Elektromonteuren an. Es wurde geschält, gemessen, bepudert und gebacken bis sich die erschöpften, aber glücklichen Bäcker schliesslich selbst vom Resultat überzeugen konnten. Aus der Backstube wurden die Kuchen anschliessend für ihren eigentlichen Zweck in die Kundenzentren in Zürich und Binz transportiert.

Dort verteilten die Mitarbeitenden die Kuchenstücke während einiger Tage an Kunden und Interessierte. Bei Kaffee und Kuchen nutzten die Besucher und die Mitarbeitenden zudem die Gelegenheit, sich miteinander auszutauschen. Auch Geschäftsführer Andreas Lindner war vor Ort, um die Kunden persönlich zu begrüssen. Während dieser ausgelassenen Tage wurde viel diskutiert, gelacht und die Beständigkeit der Genossenschaft gefeiert.

«Mein erster Kunde unterstützt uns heute bei Pilotprojekten»

Lucas Rank kennt das GGA Maur Kundenzentrum in Zürich wie kein anderer. Als er vor 10 Jahren die Arbeit dort aufnahm, war GGA Maur in der Stadt noch gänzlich unbekannt. Heute sind das Kundenzentrum und die Kunden auf dem ewz-Glasfasernetz ein wichtiges Standbein der Genossenschaft.

«Wir sind da! Und jetzt?», dachte sich Lucas Rank am ersten Tag der Eröffnung des GGA Maur Kundenzentrums in Zürich. Zusammen mit einem weiteren Mitarbeiter war er für das Wachstumsprojekt «Kundenzentrum Zürich» verantwortlich – der zweite Sitz neben dem Hauptsitz in Binz bei Maur befindet sich unweit des Zürcher Hauptbahnhofs. Dort verkaufte der heute 34-jährige Familienvater mit GGA Maur ab August 2009 das erste Glasfaser-Angebot auf dem ewz-Glasfasernetz.

Was ihm damals fehlte, waren Kunden. Denn den meisten Stadtzürchern waren weder GGA Maur noch Glasfaser-Angebote zu diesem Zeitpunkt ein Begriff. Um dies zu ändern, setzte Lucas auf unkonventionelle Methoden: Der gelernte Elektromonteur lud kurzerhand Passanten und Nachbarn ins Kundenzentrum ein und offerierte ihnen Bratwürste oder Kaffee und Kuchen. «Manchmal standen 20 Leute im Shop und löcherten mich mit Fragen zur Technologie und zu unseren Produkten.» Damals wie heute profitieren Kunden neben einer individuellen Beratung insbesondere von einem schnellen Service. «Bei 99 Prozent unserer Kunden können wir das Anliegen entweder unmittelbar lösen oder sie wissen beim Verlassen des Kundenzentrums bis wann sie damit rechnen dürfen», freut sich Lucas.

Auch heute kommen die Kunden gerne und viele kennen die Mitarbeitenden bereits persönlich. «Der erste Kunde, der damals bei der Eröffnung dabei war, besucht uns nach wie vor regelmässig und unterstützt uns mittlerweile jeweils als Pilotkunde bei neuen Produkten», erklärt Lucas. Für GGA Maur ist das Kundenzentrum und der Glasfasermarkt in Zürich mittlerweile zu einem wichtigen zweiten Standbein geworden, in dem Nähe und persönliche Betreuung auch in der Grossstadt gelebt werden.

Transparenz bildet die Basis für guten Service

Offenheit und Proaktivität sind für GGA Maur wichtige Faktoren in der Kundenbetreuung. Besonders stark wirkt sich dieser Anspruch auf die Arbeit von Aurel Schaffner und Oliver Rüegg aus. Sie kümmern sich um die sogenannten «roten Fälle».

Das System gibt Signal: Den beiden Technikern Aurel Schaffner und Oliver Rüegg liegt eine neue Liste vor – die Liste der sogenannten «roten Fälle». Es handelt sich dabei um Kunden, deren Modem-Signal den optimalen Grenzwert überschreitet. Dies allerdings in solch geringem Ausmass, dass es den Kunden selbst meist nicht auffällt. Da die Störung trotzdem dazu führt, dass die Kunden nicht von der vollen Leistung profitieren, werden sie von GGA Maur im Sinne der Kundenorientierung telefonisch kontaktiert.

In einem ersten Schritt werden die «roten Fälle» nach Schweregrad priorisiert und anschliessend nach Ortschaft abgearbeitet. Ein Fall von höchster Priorität stellt auf der aktuellen Liste Frau Bauer dar. Aurel weiss: «Meist ist ein schlechtes Signal auf eine fehlerhafte Handhabung von Adaptern oder Kabeln zurückzuführen. Manchmal handelt es sich bei der Schwachstelle aber auch um eine defekte oder veraltete Steckdose in der Wohnung des Kunden.» Er hat deshalb das Gespräch mit der Kundin gesucht, ihr die Situation offengelegt und gleich einen Termin mit ihr vereinbart, damit sich sein Partner, Oliver, vor Ort ein Bild der Lage machen kann.

Zwei Tage später besucht Oliver die Kundin. «Die Signalstörungen werden meist durch die gleichen zwei, drei Fehlerquellen hervorgerufen. Diese überprüfe ich jetzt nach dem Ausschlussverfahren», erklärt Oliver Frau Bauer. Nach kurzer Zeit ist die Schwachstelle gefunden: Das Modem ist an einer veralteten Steckdose angeschlossen. Diese ist nicht in der Lage, das benötigte Breitband bereitzustellen. Oliver ist ausgerüstet und installiert kurzerhand eine neue Steckdose. Anschliessend prüft er das neue Signal. Geschafft – der Wert liegt jetzt im optimalen Bereich. Oliver zeigt der Kundin, wie sich die Anpassung auf die Leistung ihres Produkts auswirkt. Sie ist begeistert: «Meine Netzwerkstörung ist behoben worden, bevor ich sie überhaupt bemerkt habe.»

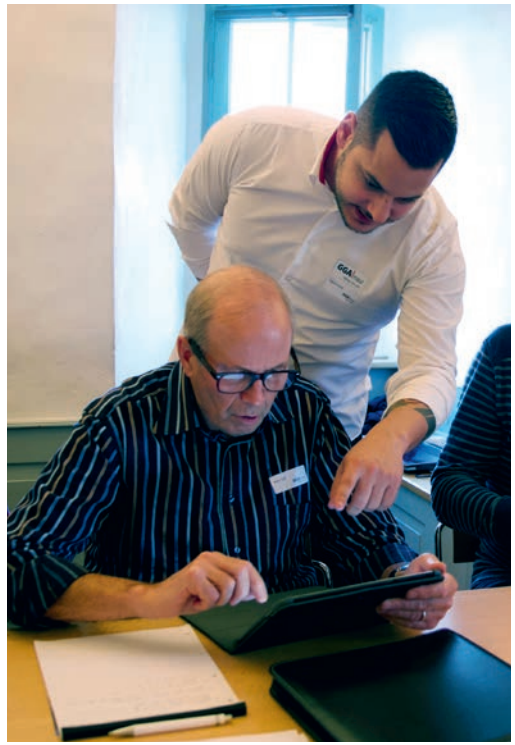
Rundumbetreuung ist das Ziel

Damit die Kunden im Zeitalter der Digitalisierung informiert und selbstbestimmt bleiben, investiert GGA Maur neben innovativen Produkten vor allem in einen umfassenden Service. Zu diesem zählen auch praxisnahe Workshops und Informationsanlässe im Rahmen der Academy für Privat- und KMU-Kunden.

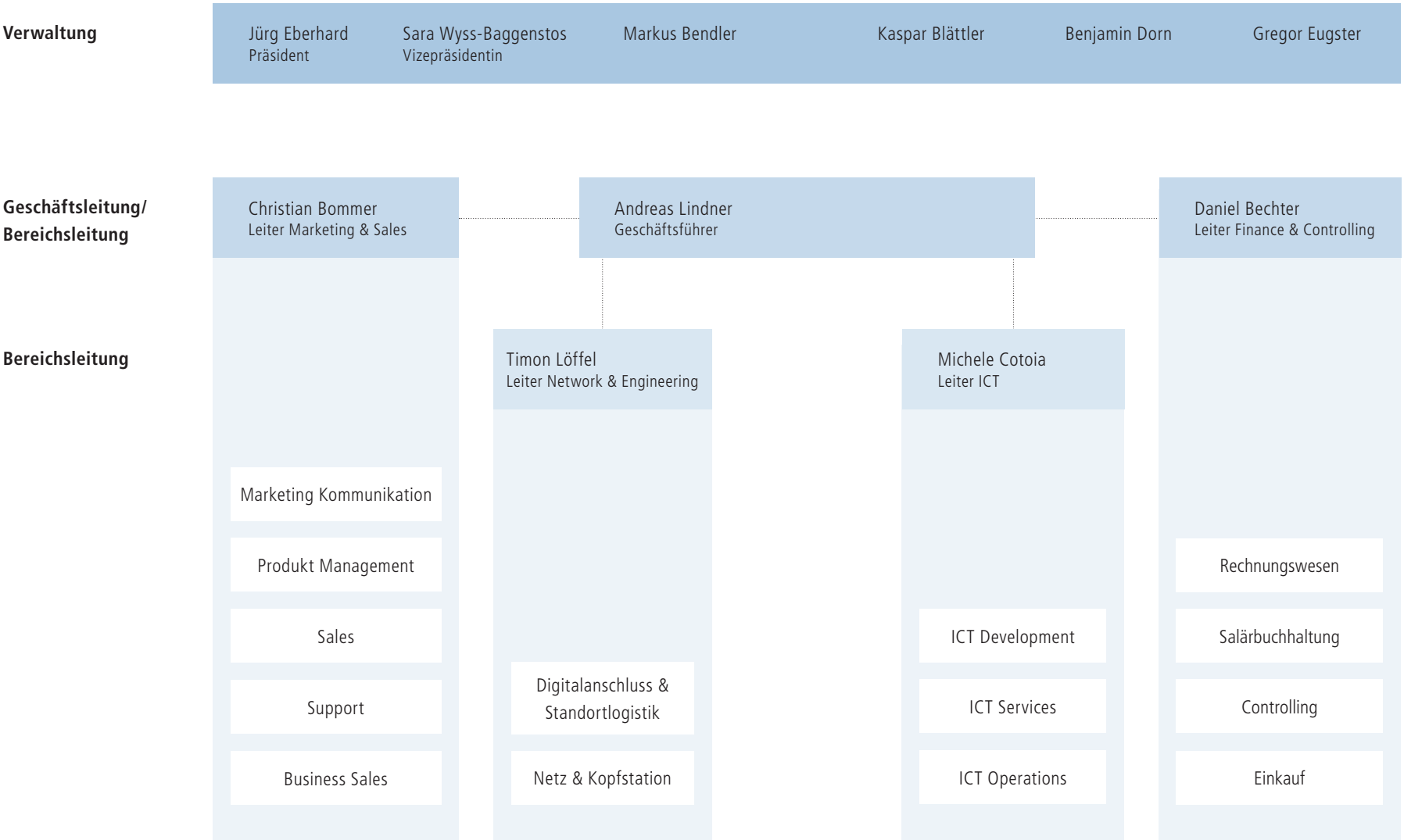
Globale Trends wie die Digitalisierung, Globalisierung und Mobilität verändern unser Kommunikations- und Informationsverhalten. Dies stellt nicht nur Unternehmen, sondern auch ihre Kunden vor Herausforderungen. GGA Maur legt deshalb grossen Wert darauf, ihren Kunden anstelle einzelner Produkte alles aus einer Hand zu bieten. Dieser Anspruch schliesst zusätzlich einen umfangreichen Service mit ein, der auch praxisnahe Schulungen umfasst. Dadurch wird sichergestellt, dass neben GGA Maur auch die Kunden agil bleiben und für die Zukunft gerüstet sind.

Zu den Highlights des letzten Jahres zählt in diesem Zusammenhang sicherlich, dass GGA Maur europaweit als einer der ersten Anbieter «Plume» eingeführt hat. Die smarte WLAN-Lösung stellt bei Kunden zuhause jederzeit eine optimale WLAN-Verbindung sicher und ermöglicht es GGA Maur dank detaillierter Analysen, die Kunden bei Netzwerkstörungen in Echtzeit aus der Ferne zu unterstützen.

Damit sich die Kunden nicht nur schnell, sondern auch sicher im Internet bewegen können, wurden ihnen im Rahmen der Academy wichtige Tipps zum Thema Sicherheit im Netz mit auf den Weg gegeben. Daneben wurden ihnen in weiteren Workshops und an zusätzlichen Informationsveranstaltungen Wissen rund um die Festznetztelefonie und Fotografie mit Smartphones vermittelt. Die Schulungen im Schloss Greifensee und bei Schiffrundfahrten auf dem Greifensee erfreuten sich stets grosser Beliebtheit und waren entsprechend schnell ausgebucht. Geschäftskunden erhielten am KMU Business Anlass zusätzlich praktische Tipps und Informationen von ausgewiesenen Experten rund um das Thema Cyber-Security.



Organigramm



So arbeiten wir zusammen

Das Tätigkeitsfeld der Mitarbeitenden von GGA Maur ist sehr breit und die Aufgaben äusserst vielfältig. Damit das Zusammenspiel der verschiedenen Bereiche reibungslos funktioniert, passt das Unternehmen seine Strukturen laufend an die aktuellen Herausforderungen an.

GGA Maur ist aktuell in vier Bereiche aufgeteilt: Marketing & Sales, Network & Engineering, ICT und Finance & Controlling. Die Bereichsleiter berichten direkt an den Geschäftsführer und sind teilweise auch in der Geschäftsleitung, um die Wege kurz zu halten und den Informationsfluss sicherzustellen.

Marketing & Sales
Mit seinen fünf Teams begleitet der Bereich die Kunden über den gesamten Zyklus der Kundenbeziehung. Angefangen bei der bedürfnisgerechten Beratung bis hin zur Unterstützung bei der Nutzung der Produkte. Mit der Marketingkommunikation ist dieser Bereich zudem für das Bekanntmachen und die Repräsentation des Unternehmens zuständig.

Network & Engineering
Die beiden Teams von Network & Engineering kümmern sich um die Erschliessung des Netzes, dessen Ausbau und die Modernisierung der bestehenden Infrastrukturen. Zudem verrechnen sie die Digital- beziehungsweise Grundanschlüsse. Die Mitarbeitenden stehen deshalb im engen Kontakt zu verschiedenen Verwaltungen und sind gemeinsam mit dem Bereich ICT für den Unterhalt der Kopfstation zuständig.

ICT
Die ICT-Mitarbeitenden stellen die Informatik sicher – sowohl intern als auch für die Kunden. Sie setzen die Infrastruktur für die Mitarbeitenden auf, entwickeln interne Software weiter und sind für den Betrieb der Produkte zuständig, die GGA Maur für die Kunden im Angebot führt.

Finance & Controlling
Die Rechnungslegung, periodische Abschlüsse und Begleitung der Revision fallen in den Aufgabenbereich von Finance & Controlling. Die Mitarbeitenden erstellen die Kurz- und Mittelfristplanung sowie die Abweichungsanalyse und agieren als Schnittstelle zu Behörden und Finanzpartnern, aber auch zu den anderen Mitarbeitenden.

Impressum

Konzeption	open up, Agentur für Kommunikation und PR
Design	Pikka AG
Fotografie	Geri Krischker und Livia Trümpi
Druck	Effingermedien AG
Titelbild	Özlem Ildes, Real Estate Account Manager bei GGA Maur
Bild oben	Salvatore Punturello, Teamleiter Sales bei GGA Maur

Genossenschaft GGA Maur
Binzstrasse 1
CH-8122 Binz
+41 44 982 16 16
info@gga.ch
gga.ch

GGA maur
Genau mit uns.