

# « Mit Smartphones ist man näher am Endkunden als mit einer Tonne Zement »

Oliver Buhl hat im Herbst 2018 die Geschäftsleitung von Mobile Klinik übernommen. Welchen Herausforderungen er sich als Branchen-Neuling beim Anbieter von Smartphone- und Tablet-Reparaturen stellen musste und warum das Unternehmen ein Rebranding vornimmt, sagt er im Interview. Interview: Leslie Haeny

**« Mit der Mobile Klinik hatte ich die Möglichkeit, in ein Unternehmen einzusteigen, das mir von der Grösse her zusagt. »**

Oliver Buhl, CEO, Mobile Klinik

**Sie sind seit Oktober 2018 CEO der Mobile Klinik. Was hat sich im Unternehmen verändert, seit Sie am Steuer sind?**

Oliver Buhl: Seit der Übernahme konnten wir neue Strukturen schaffen und eine Reihe neuer Mitarbeiter ins Boot holen. Ausserdem haben wir die Organisation analysiert und optimiert. Momentan arbeiten wir – im Zuge des Rebrandings – daran, uns so aufzustellen, dass wir für die Zukunft gewappnet sind.

**Wie verlief die Stabübergabe von Gründer Jonathan Mariampillai an Sie?**

Sehr gut. Eigentlich komme ich aus einer völlig anderen Branche, der Zementindustrie. Dort war ich sehr lange tätig und hatte dann die Möglichkeit, die Geschäftsleitung der Mobile Klinik zu übernehmen. Jonathan Mariampillai blieb aber noch bis Ende September 2019 in der Firma. Das hing in erster Linie damit zusammen, dass ich die Branche erst kennenlernen und mich mit allen fachspezifischen Prozessen rund um die Mitarbeitenden, Lieferanten bis hin zu den Vermietern unserer Shops vertraut machen musste. Der Austausch mit Jonathan und seinem Team war während dieser Übergangsphase offen und sehr konstruktiv. Auch jetzt stehen er und ich noch in Kontakt miteinander.

**Fiel Ihnen die Entscheidung, die Geschäftsleitung der Mobile Klinik zu übernehmen schwer?**

Nein, im Gegenteil. Als sich mir die Gelegenheit bot, war ich in Kolumbien und hatte die Entscheidung, meinen damaligen Arbeitgeber Lafarge Holcim zu verlassen, bereits getroffen. Mir standen auch noch einige andere Möglichkeiten offen. Ich hätte beispielsweise erneut für einen Grosskonzern arbeiten können, was ich aber nicht wollte. Mit der Mobile Klinik hatte ich die Möglichkeit, in ein Unternehmen einzusteigen, das mir von der Grösse her zusagt. Hier sind die Entscheidungswege kürzer und es lässt sich schneller etwas verändern.

**Wie empfinden Sie die Smartphone-Branche?**

Die Smartphone- und Tablet-Branche ist eine sehr schnelle und dadurch spannende Umgebung. Hier lässt sich vieles bewegen. Auch der stärkere B2C-Bezug sagt mir zu.

Mit einem Smartphone ist man viel näher am Endkunden als mit einer Tonne Zement.

**Wie ist das Verhältnis zum Mutterkonzern MSS Holding?**

Im Firmennetz der MSS befinden sich mehrere Unternehmen. Wir als Mobile Klinik profitieren vom ganzen Support, den man in einem Unternehmen braucht. Dies betrifft insbesondere den Rechtsdienst, die Buchhaltung, die IT und HR. Der direkte Zugriff auf diese Ressourcen vereinfacht uns das operative Geschäft deutlich. Zudem können wir auf ein internes Netzwerk zugreifen, falls sich die Möglichkeit bietet, Synergien mit einzelnen Firmen innerhalb der MSS Holding zu nutzen oder einen Kunden gemeinsam zu akquirieren.

**Wie steht es mit der Entscheidungsgewalt?**

Die Entscheidungsgewalt liegt weitestgehend bei mir. Die längerfristige Strategie legen wir gemeinsam mit der MSS Holding fest.

**Die MSS Holding wird von Ihrem Bruder, Andreas Buhl, geleitet. Wie läuft die Zusammenarbeit zwischen ihm und Ihnen?**

Mein Bruder lässt mir, beziehungsweise uns, in den meisten Fällen freie Hand. Er und ich hatten schon immer ein gutes Verhältnis zueinander. Zu Schulzeiten ist er als «älterer» Bruder immer für mich und meinen Zwillingbruder eingestanden. Natürlich haben sich unser Verhältnis und vor allem unsere Gesprächsthemen durch die geschäftliche Beziehung verändert. Wir versuchen aber, uns im Privatleben möglichst nicht über die Arbeit zu unterhalten. Wenn es Diskussionspunkte auf geschäftlicher Ebene gibt, besprechen wir diese miteinander – genauso, wie ich sie auch mit einem anderen Geschäftspartner oder Mitarbeiter besprechen würde.

**Was hat sich für Sie persönlich verändert, seit Sie CEO der Mobile Klinik sind?**

Ich war während 18 Jahren für einen Grosskonzern tätig. In ein kleineres Unternehmen einzutreten, war eine Umstellung. In einem KMU ist man natürlich schneller und agiler, trägt aber gleichzeitig wesentlich mehr Verantwort-

## PERSÖNLICH

Oliver Buhl ist seit Oktober 2018 CEO der Mobile Klinik, die durch die MSS Holding übernommen wurde. Mit einer Ausbildung als Betriebsökonom FH war er in den letzten 18 Jahren in verschiedenen Führungspositionen in der Baustoffindustrie tätig. Zuletzt war er Geschäftsleitungsmitglied für Sales und Marketing bei der Tochtergesellschaft des Zementkonzerns Holcim in Kolumbien. Buhl ist Vater von Zwillingen, bereist gerne unterschiedliche Länder und interessiert sich für verschiedene Kulturen.

Quelle: Mobile Klinik



«Bis heute ist noch zu wenig bekannt, dass wir auch Services für Geschäftskunden anbieten.»

Oliver Buhl, CEO, Mobile Klinik

tung für zum Beispiel die Schaffung effizienter Prozesse und Strukturen. Das bedeutet, dass man vieles selbst machen muss. Umso wichtiger ist ein starkes Team, das wir nun an Bord haben. Für mich ist es eine grossartige Herausforderung, ein kleineres Unternehmen mit einem motivierten Team nachhaltig zu professionalisieren und gemeinsam zum Erfolg zu führen.

**In einer Pressemitteilung hat die Mobile Klinik mitgeteilt, dass Sie ein Rebranding vornehmen. Warum ist diese Massnahme nötig?**

Vom Rebranding ist unsere eine Marke iKlinik betroffen. Diese wird zur Mobile Klinik. Wir glauben, dass wir uns mit dem Namen Mobile Klinik besser etablieren können. Das «i» in iKlinik wird sehr stark mit Apple assoziiert. Wir reparieren aber nicht nur iPhones, sondern Geräte verschiedener Marken wie Samsung und Huawei. Ein zweiter Grund ist, dass es aufgrund des enormen Unternehmenswachstums innerhalb der letzten zehn Jahre unterschiedliche Etappen von Brands und Brandings gab. Dies möchten wir nun unter einem Corporate Design vereinen. Wir werden jetzt sukzessive alle Shops in das neue Branding überführen, damit ein einheitlicher Marktauftritt sichergestellt ist.

**Was erhoffen Sie sich durch das Rebranding?**

Wir möchten durch das Rebranding von den Kunden stärker und hochwertiger wahrgenommen werden. Das soll nicht heissen, dass man uns heute nicht kennt, aber man nimmt uns nicht einheitlich wahr. Unter der Tagline «repair, protect, style» vereinheitlichen wir darum unseren Auftritt. Wir bieten noch weitere Services an, konzentrieren uns aber auf diese drei Kernbereiche. Mit dem Rebranding arbeiten wir auch neu mit Zubehörlieferanten zusammen. Die Branche ist sehr schnelllebig und die Modelle so vielfältig, dass es für uns sehr viel Aufwand bedeuten würde, immer alle Zubehörkomponenten separat zu besorgen. Hier gibt es einige Spezialisten wie Hama oder Cellularline, die uns diesen Teil professionell abdecken. Somit können wir uns stärker auf unseren Kernbereich konzentrieren: Services und das Reparieren.

**Planen Sie, noch weitere Filialen zu eröffnen?**

Ich bin überzeugt, dass wir heute in der Schweiz sehr gut aufgestellt sind. Unsere Shops liegen an gut frequentierten Lagen von Genf bis nach St. Gallen und von Chiasso bis nach Basel. Es ist nicht vorgesehen, noch viele weitere Filialen zu eröffnen. Im Fokus unserer Unternehmensstrategie steht vielmehr die Konsolidierung der Standorte oder gegebenenfalls die Verlegung der einen oder anderen Filiale. Es gibt momentan drei Regionen, in denen wir noch nicht vertreten sind: das Oberwallis, die Region um Interlaken und den Thunersee und das Engadin. Da diese Regionen keine sehr hohe Bevölkerungsdichte haben, waren sie bisher für uns nicht im Fokus. Eventuell ergibt sich aber in Zukunft eine Opportunität, dort eine Filiale zu eröffnen.





« Der Kunde hat faktisch sein ganzes Leben auf seinem Gerät. »

Oliver Buhl, CEO,  
Mobile Klinik

#### Wie wichtig ist der B2B-Bereich für die Mobile Klinik?

Das B2B-Geschäft wird für uns immer wichtiger. Bis heute ist allerdings noch zu wenig bekannt, dass wir auch Services für Geschäftskunden anbieten. Abhängig vom Reparaturvolumen können Unternehmen mit uns spezifische Serviceleistungen und Konditionen vereinbaren

#### Was für ein Smartphone haben Sie?

Ein iPhone. Ein geschütztes – so wie wir es getreu unserem neuen Motto «repair, protect, style» auch für unseres Kunden anbieten. Wir reparieren Geräte, bieten Kunden aber auch an, diese zu schützen und mit entsprechendem Zubehör zu stylen.

#### Kommen die Kunden dann nicht weniger zu Ihnen, wenn Ihre Handys vor Schäden geschützt sind?

Unser Geschäftsmodell basiert darauf, dass Geräte kaputtgehen, und wir agieren mit unseren Serviceleistungen nachhaltig. Reparaturen sind die günstigere Alternative gegenüber dem Kauf eines Neugeräts, und jede Reparatur ist insofern nachhaltig, da kein Neugerät hergestellt werden muss, sondern das beschädigte Gerät wieder langfristig funktioniert. Wir wollen dem Kunden einen Rundumservice bieten. Dazu gehört auch die Möglichkeit, sein Handy zu schützen – sei das über eine Schutzhülle, eine Schlagschutzfolie oder das passende Versicherungsmodell.

#### Wie hat sich das Nutzungsverhalten der Smartphone-Besitzer in den letzten Jahren verändert?

Ganz generell behält man heute sein Handy länger als früher. Die Konsumenten kaufen sich nicht immer gleich

das neuste iPhone, sondern warten zwei, drei Gerätegenerationen ab, bis sie sich ein neues Smartphone zulegen. Das liegt daran, dass die Preise der Smartphones in den letzten Jahren gestiegen sind und der technologische Fortschritt nicht so schnell ist, dass jedes Gerät etwas komplett Neues bietet. Daher ist ein Kunde heute eher bereit, das Gerät reparieren zu lassen, anstatt es zu ersetzen. Bei der jüngeren Generation spielt der angesprochene Nachhaltigkeitsgedanke eine grosse Rolle. Ausserdem ist ein Telefon heute etwas sehr Emotionales. Der Kunde hat faktisch sein ganzes Leben auf seinem Gerät – von Kontakten, E-Mails, Fotos, Notizen, Videos bis zu Social Media. Dadurch trägt man dem Handy mehr Sorge und ist eher dazu bereit, in seinen Schutz zu investieren.

#### Welche Pläne haben Sie mit der Mobile Klinik?

Bald realisieren wir ein Ratenmodell für unsere Reparaturservices – Kauf auf Rechnung. Mit den Gerätepreisen steigen auch die Preise für die Ersatzteile und dadurch die Reparaturkosten. Wir werden dieses Angebot als Erstes in unserem Shop im Shopville im Zürcher Hauptbahnhof testen. Des Weiteren überlegen wir uns, welche Zusatzdienste wir im Bereich Mobilität anbieten können. Eine Idee ist, das Gerät direkt beim Kunden abzuholen oder bei ihm vor Ort zu reparieren. Obwohl man das Handy heute sehr häufig braucht, gibt es Zeiten, in denen der Kunde das Smartphone nicht nutzt. Genau in diesen Zeiten sollten wir da sein, um die Geräte zu reparieren. Wir sind daran, hier verschiedene innovative Geschäftsmodelle zu prüfen.



Das vollständige Interview finden Sie online  
[www.cetoday.ch](http://www.cetoday.ch)