mobilezone

mobilezone holding ag, Suurstoffi 22, 6343 Rotkreuz

MEDIENMITTEILUNG

Rotkreuz, 27. November 2026

Premiere im Schweizer Smartphone- und Mobilfunkmarkt: mobilezone ermöglicht Beratung, Bestellung und Bezahlung direkt im Chat

Als erstes Unternehmen im Schweizer Smartphone- und Mobilfunkmarkt verbindet mobilezone Beratung, Produktauswahl, Checkout und Zahlung vollständig in einem Dialog. Pünktlich zum Black Friday können Kundinnen und Kunden auf mobilezone.ch Produkte direkt im Chat mit der digitalen Assistentin «Mia» auswählen, in den Warenkorb legen und den Kauf inklusive Zahlung abschliessen. Damit verbindet mobilezone persönliche Beratung mit einem schnellen und durchgängigen Einkaufserlebnis.

Mia ist die KI-basierte digitale Kundenberaterin von mobilezone, die seit Februar 2026 auf mobilezone.ch rund um die Uhr Fragen beantwortet, einfache Aboberatungen anbietet und bei Bedarf an Mitarbeitende im Customer Service oder Inhouse Sales übergibt. Statt sich durch Kategorien, Filter und Produktseiten zu klicken, beschreiben die Nutzerinnen und Nutzer im Chat, was sie suchen. Mia stellt bei Bedarf Rückfragen, vergleicht passende Angebote und gibt individuelle Empfehlungen auf Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch.

Mit der neuen Conversational-Commerce-Funktion wird nun aus der Beratung ein vollständiger Kaufprozess: Das gewünschte Produkt lässt sich direkt aus dem Gespräch in den Warenkorb legen. Danach führt Mia ohne Medienbruch durch Checkout und Bezahlung. Bezahlt werden kann mit TWINT oder Kreditkarte. So lässt sich eine Bestellung in wenigen Schritten und innerhalb derselben Konversation abschliessen, jederzeit und auf jedem Gerät.

Mit Conversational Commerce entwickelt mobilezone den klassischen E-Commerce konsequent weiter. mobilezone ist damit das erste Unternehmen im Schweizer Smartphone- und Mobilfunkmarkt, ob Netzbetreiber oder Elektronikhändler, das Beratung, Produktauswahl, Checkout und Zahlung vollständig auf Basis des Dialogs der Kundinnen und Kunden mit Mia verbindet. Im Zentrum steht das konkrete Bedürfnis der Kundinnen und Kunden. Mia reduziert die Suche auf relevante Angebote und begleitet den Einkauf vom ersten Wunsch bis zur abgeschlossenen Bestellung. Das schafft mehr Orientierung und Convenience, insbesondere für Kundinnen und Kunden, die sich persönliche Unterstützung wünschen und gleichzeitig flexibel online einkaufen möchten.

«Digitale Beratung ist dann besonders wertvoll, wenn sie nicht beim Produkttipp endet. Mit Mia schaffen wir einen durchgängigen Prozess, der Beratung, Auswahl und Kaufabschluss in einem Dialog verbindet. Kundinnen und Kunden kommen dadurch schneller und einfacher zum passenden Produkt», sagt Mark Schwarz, Chief Digital & Information Officer von mobilezone.

Die neue Funktion ist ab sofort auf mobilezone.ch verfügbar.

Kontakt für Medienschaffende
Gregor Vogt
Chief Marketing & Product Officer
mobilezone holding ag
mobilezoneholding@mobilezone.ch

Über mobilezone
Die mobilezone holding ag ist das führende auf Telekommunikation und mobile Lifestyle-Produkte spezialisierte Unternehmen im Schweizer Markt. Die Namenaktien der mobilezone holding ag (MOZN) werden an der Schweizer Börse SIX Swiss Exchange AG gehandelt.

mobilezone beschäftigt rund 700 Mitarbeitende an den Standorten Rotkreuz, Baden, Spreitenbach, Urnäsch und in rund 125 eigenen Shops in der ganzen Schweiz. Die auf Telekommunikation und mobile Lifestyle-Produkte fokussierte Gruppe ist breit aufgestellt und verfügt über führende Marktpositionen im Schweizer Retail mit der Marke mobilezone und im E-Commerce mit den Plattformen Apfelkiste.ch, mobilezone.ch und jusit.ch. Das Angebot von mobilezone (erhältlich am POS und online) umfasst ein vollständiges Handy-Sortiment und Tarifpläne für Mobil- und Festnetztelefonie, Digital TV und Internet sämtlicher Anbieter. Apfelkiste führt ein breites Sortiment an Device-Zubehör, Lifestyle- und Trendartikel. Weitere wichtige strategische Pfeiler bilden das MVNO-Geschäft (Mobile Virtual Network Operator) mit den Marken TalkTalk und Digital Republic, das B2B-Geschäft, sowie das auf Nachhaltigkeit ausgerichteten Second Life-Geschäft (Reparatur und wiederaufbereitete Geräte) mit der Marke jusit. MAREIN verfügt über umfassende Kompetenzen im Trendscouting, in der Entwicklung von Eigenmarken und in der Beschaffung von Produkten. Das Produktangebot von mobilezone richtet sich an Privat- und Firmenkunden, mit einem besonderen Fokus auf den Ausbau von wiederkehrendem Geschäft («Recurring Revenue»).
www.mobilezoneholding.ch