



Ich war Zuhause

Kundenzufriedenheit und ein ausgezeichneter Service sind für uns essentiell. Denn Kundenzufriedenheit ist die einzige Währung, die langfristig zählt. Dafür arbeiten wir jeden Tag. Nun gibt es aber strukturelle Besonderheiten im Telekommunikationsmarkt, die dazu führen, dass die Zufriedenheit unserer DSL-Kunden an bestimmten Punkten nicht mehr in unserer Hand liegt – denn die letzte Meile, das ist die Internet-Leitung vom Vermittlungskasten bis zum Haus des DSL-Kunden, gehört der Deutschen Telekom. Darum sind wir, genau wie auch andere Betreiber, bei der Anschaltung von DSL-Anschlüssen und bei der Behebung von Leitungsproblemen vom Techniker der Deutschen Telekom abhängig. Und so müssen wir viel zu oft zusehen, wie Kunden sich frustriert an uns wenden für Dinge, für die wir nichts können. Als Service-Chef von Vodafone möchte ich hier verständlich machen, woher die Unzufriedenheit vieler DSL-Kunden genau rührt und wo die Probleme liegen.

Kunden leiden unter Begebenheiten, bei denen wir machtlos sind

Natürlich sind auch wir nicht frei von Fehlern. Doch vor allem sehen wir uns seit geraumer Zeit regelmäßig und auf breiter Basis mit Kundenbeschwerden konfrontiert, die sich um die Bereitstellungszeiten von Internetanschlüssen, Nicht-Zustandekommen von Erst- oder Zweiterminen mit Telekom-Technikern, unnötige Offline-Zeiten oder der Angst vor einem Anbieterwechsel handeln. Hier leiden unsere Kunden unter Begebenheiten, bei denen wir machtlos sind. Diese Servicedefizite schaden unserer Reputation als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen und sie schaden dem Digitalstandort Deutschland, weil sie das Vertrauen der Verbraucher untergraben. Die daraus resultierende Unzufriedenheit von Kunden und Verbrauchern nehmen wir sehr ernst. Um den Dingen auf den Grund zu gehen und zu sehen, welches Ausmaß die Gegebenheiten in Deutschland wirklich haben, hat Vodafone eine **repräsentative Studie** in Auftrag gegeben. Die Studie kommt zum Ergebnis, dass wir in Deutschland ein großes und der Volkswirtschaft schadenes Service-Problem haben.

Millionen Urlaubstage für einen Techniker, der dann nicht kommt

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien

So leiden Kunden darunter, dass jeder dritte Technikertermin der Deutschen Telekom beim ersten Versuch platzt. Und warten wiederholt vergeblich – sogar bis zu vier Mal, bis sie endlich online sind oder die Störung behoben ist. Dabei werden Urlaubstage verschenkt für einen Techniker, der dann nicht kommt. Insgesamt gehen so 2,2 Millionen Urlaubstage in Deutschland jährlich verloren, die nicht der Erholung dienen. Dies führt zu einem Schaden von 956 Millionen Euro – gerechnet in Bruttowertschöpfung eines durchschnittlichen Arbeitstages. Kein Wunder, dass das Kunden vor einem Anbieterwechsel zurückschrecken lässt: 58% der Deutschen bleiben lieber bei ihrem Anbieter nur aus Angst, zu lange offline zu sein. Die Furcht ist begründet: Im Durchschnitt ist jeder Kunde im Netz der Deutschen Telekom anderthalb Tage im Jahr offline. Die Studie zeigt zugleich, dass Kunden, die nicht bei der Telekom, aber auf ihr Netz angewiesen sind, benachteiligt werden. Während 71% der Termine von Telekom-Kunden zur vereinbarten Zeit stattfinden, kommen nur 60% der Termine bei Wettbewerbskunden zustande. Nicht nur das: Kunden vom Wettbewerber werden auch häufiger sitzen gelassen: Bei 15% der Wettbewerbskunden kommt der Techniker gar nicht, während 9% der Telekom-Kunden unnötig warten. Das heißt auch: Kunden, die nicht bei der Telekom sind, aber von ihrem Netz abhängig, müssen sich 1,21 Millionen mehr Urlaubstage nehmen als Telekom-Kunden. Was die Studie auch zeigt ist, dass wir in Deutschland im Vergleich zu unseren europäischen Nachbarn ziemlich weit abgeschlagen sind: Die Bereitstellung der Anschlüsse bei uns dauert bis zu vier Mal länger als in den Vergleichsländern. Damit sind wir, der „Digitalstandort“, das Schlusslicht.

Unsere Studie soll Bewegung in die Service-Wüste Deutschlands bringen. Sie soll adressieren, welche Mängel wir wirklich in Deutschland haben und eine längst überfällige Debatte über dieses Problem anzustoßen. Sie soll dazu aufrufen, anzupacken und im Sinne der Verbraucher endlich zu handeln.

Der **Branchenverband VATM bestätigt die Ergebnisse** der WIK Studie.

Lesen Sie auch unsere News zu diesem Thema.

BEITRAG ONLINE ANSEHEN:

<https://vftesting-live.pemedia.de/newsroom/politik-und-gesellschaft/ich-war-zuhause/>

THEMEN DES BEITRAGS:

Infrastruktur

Service

Verbraucher

AUTOR:

Gerhard Mack

CTO Vodafone Deutschland

WEITERE INFORMATIONEN ZU VODAFONE DEUTSCHLAND:

www.vodafone-deutschland.de

KONTAKT

Vodafone Newsroom
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

WEITERE INFORMATIONEN

vodafone.de/newsroom
vodafone.de/unternehmen
twitter.com/vodafone_medien