



Schluss mit sinnlosem Warten auf den Service-Techniker

- Genau wissen, wann der Techniker kommt – und Wartezeit zu Freizeit machen
- Das myTaxi für die Telko-Welt: Techniker live verfolgen, bei Bedarf anrufen und bewerten
- Hannes Ametsreiter: „Die Wohnung ist kein Wartezimmer. Der Technikertermin kein Grund für Hausarrest.“

Düsseldorf, 4. Dezember 2017 – Zuhause sitzen. Stundenlang. Und sich nicht mal trauen, mit dem Hund, zum Bäcker oder nur zum Müll zu gehen. Denn genau dann könnte er kommen. Und klingeln. Und keiner macht auf. Oder noch schlimmer: Der Techniker kommt gar nicht. Das sinnlose Warten auf den Service-Techniker. Nicht ohne Grund wohl das Telko-Ärgernis Nummer 1 in Deutschland. Vor allem beim neuen DSL-Anschluss, bei dem auch Vodafone Kunden stets vom Techniker der Deutschen Telekom abhängig sind. Wie man im eigenen Netz Schluss machen kann mit sinnlosem Warten, zeigt Vodafone jetzt mit „myTechie“. Ähnlich wie bei „myTaxi“ wissen Vodafone Kabelkunden jetzt genau, wo ihr Vodafone Techniker gerade ist, wann er vor der Tür steht und wie er heißt – das alles bequem per Smartphone. Ein erster Pilot mit 200 Kunden verlief äußerst erfolgreich: Fehltermine 0%. Kundenzufriedenheit 100%. In Zukunft integriert Vodafone weitere Features. So werden Kunden den Techniker auch bewerten und ihn während der Anfahrt direkt kontaktieren können.

„Mit myTechie digitalisieren wir die analoge Techniker-Welt – und tun was gegen das Telko-Ärgernis Nummer 1. Denn die Wohnung ist kein Wartezimmer. Und der Technikertermin kein Grund für Hausarrest“, so Vodafone Deutschlandchef Hannes Ametsreiter. „Dank unserer neuen Plattform können Kunden auch unterwegs auf den Techniker warten: digital am Smartphone statt Däumchen drehend neben der analogen Klingel zuhause.“

Gleich nach Abschluss ihres Kabelvertrags können Kunden ihren persönlichen Technikertermin vereinbaren. Kurz darauf kommt die Bestätigung des nur dreistündigen Zeitfensters am Wunschtage per SMS oder per E-Mail. Sollte mal was dazwischenkommen, können Kunden ihren Termin online oder telefonisch bis zu vier Stunden vorher absagen oder verschieben. Am Morgen vor dem Technikerbesuch erinnert Vodafone die Kunden noch einmal an ihren vereinbarten Termin.

KONTAKT

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

WEITERE INFORMATIONEN

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

Im Test: Bei 200 Kundenbesuchen kein einziger Fehltermin

Macht der Techniker sich am Wunschtage auf den direkten Weg zum Kunden, bekommt dieser einen Link zu „myTechie“. Über diese Plattform hat er den Techniker ab jetzt immer im Blick: Er kann die Anfahrt auf einer GPS-Karte mitverfolgen und sieht, wie bei einem bestellten Taxi, wo sich sein Service-Techniker aktuell befindet; und vor allem wie lange er noch zum Zielort braucht. Auch der Techniker-Name und eine Kontakt-Hotline bei Rückfragen werden dem Kunden angezeigt.

„Wir machen aus Wartezeit nicht nur Freizeit, sondern sichern so noch besser ab, dass Kunde und Techniker auch wirklich zur richtigen Zeit aufeinandertreffen. Der erste Pilot war ein voller Erfolg: Bei 200 Kundenbesuchen kam so nicht ein einziger Fehltermin zustande“, so Commercial Operations Geschäftsführer Gerhard Mack. „Auch für die Techniker war myTechie ein neues Erlebnis: Zuweilen warteten Kunden auf unsere Techniker an der Haustür bereits mit gerade frisch gebrühtem Kaffee.“ Weitere Features, wie die direkte Durchwahl zum Techniker, ein Foto des Technikers und ein Bewertungssystem folgen. Der „myTechie“-Service wird sukzessive bis Frühjahr 2018 überall dort ausgerollt, wo es Vodafone Kabel gibt.[quote id="144"]

myTechie: Frisch aus Vodafones neuer Softwareschmiede

Das Techniker-Tracking ist der erste Pilot, der gemeinsam mit „crvsh“, dem neuen Softwarelabor von Vodafone, entwickelt wurde. Basierend auf dem erfolgreichen Piloten wird jetzt fleißig an „myTechie“ weiterprogrammiert. Bei „crvsh“ haben die Mitarbeiter viel Freiheit, aber auch einen klaren Fokus: Digitale Produkte entwickeln, die Vodafone-Kunden begeistern. Das Labor ist inhaltlich nah am Konzern, aber räumlich und rechtlich vom Rest der Organisation getrennt. Ideen sollen anders, kreativer und schneller erarbeitet, umgesetzt und wieder verworfen werden – falls nötig. „Bei uns gibt es keine grauen Anzüge, keine langen Abstimmungswege oder endlose Meetings“, so crvsh Geschäftsführer Thomas Engelbertz. „Wir wollen kompromisslos digitale Produkte, die begeistern. Mit „myTechie“ haben wir das „myTaxi“ für die Service-Techniker-Welt gebaut. Und gezeigt, wie Digitalisierung mit kleinen Mitteln selbst die größten Ärgernisse aushebeln kann. Und wie man aus Frust Freizeit macht.“

KONTAKT

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

WEITERE INFORMATIONEN

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

BEITRAG ONLINE ANSEHEN: <https://vodafone-newsapp-live.pemedia.de/newsroom/digitales-leben/mytechie-schluss-mit-sinnlosem-warten-auf-den-service-techniker/>

THEMEN DES BEITRAGS

Innovation

Pionier

Service

SmartHome

Startups

Verbraucher

AUTOR:

Caren Altpeter

Pressesprecherin & Social Media Expertin

WEITERE INFORMATIONEN ZU VODAFONE UNTER:

<https://www.vodafone.de/unternehmen/portrait.html>

KONTAKT

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

WEITERE INFORMATIONEN

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