

INNOVATIVES SERVICEMOBIL TELEKOM KOMMT IHREN KUNDEN NOCH NÄHER



Viele Kundenanliegen lassen sich heute digital, direkt und sicher von zu Hause aus lösen. Aber nichts geht über den persönlichen Kontakt: Direkt mit einem Berater sein Anliegen zu besprechen, das wünschen sich Kunden auch in Zeiten von Corona. Dazu geht die Deutsche Telekom neue Wege und startet einen Service-Piloten im rheinland-pfälzischen Boppard: Das Servicemobil kommt!



1



2



3



4

1 Das Servicemobil ist wie ein voll ausgestattetes Servicecenter auf Rädern. **2** Das innovative Gefährt macht künftig auf Parkplätzen von Supermärkten halt. **3** Wegen Corona findet die Beratung derzeit hinter Plexiglasscheiben statt. **4** Die Kunden in Boppard haben diesen einfach anderen Service dankbar angenommen.

Foto: © Telekom Deutschland GmbH

Trotz Corona: Kunden schätzen direkten Kontakt

Der Grundgedanke dabei ist, den Service wieder näher zu den Menschen zu bringen. Wer erinnert sich noch an den Bücherbus oder den rollenden Bäcker? Dabei fährt die Bücherei bzw. der Brotlieferant bis fast bis vor die eigene Haustür. Wie komfortabel! Der Telekom Kundenservice bringt diese Idee zurück in die Zukunft: Das brandneue Servicemobil kommt in abgelegene Regionen, in denen kein Telekom-Shop in direkter Nähe ist. Ein erster Test startete jetzt in Boppard am Rhein. Mitte Juli stand das Servicemobil dort an zwei Tagen von 12 bis 20 Uhr auf dem Kundenparkplatz des örtlichen EDEKA-Marktes – und wurde von den Einheimischen dankbar angenommen.

„Wir wollen unseren Kunden einen tadellosen Service bieten. Um dieses Ziel zu erreichen, rücken wir näher an unsere Kunden heran. Ein Beispiel dafür ist das Servicemobil. In der Testphase wollen wir herausfinden, ob die Menschen dieses innovative Angebot annehmen und wir den Kunden direkter und schneller vor Ort helfen können“, sagt Dr. Ferri Abolhassan, Service-Chef von Telekom Deutschland. Echt bequem ist auch, dass sich der Besuch im Servicemobil gleich mit den Besorgungen im Supermarkt verbinden lässt. Das rollende Servicecenter soll künftig an hochfrequentierten Orten wie auf Parkplätzen vor Einkaufszentren zum Einsatz kommen.

Voll ausgestattetes Servicecenter

Ein Blick hinein verrät: Das Servicemobil ist ein voll ausgestattetes mobiles Servicecenter. Es besteht aus einem Zugfahrzeug und einem Anhänger mit drei Beratungsplätzen. Davon ist einer barrierefrei. Um Kunden und Mitarbeiter vor der Ausbreitung von Covid-19 zu schützen, werden alle Schutzmaßnahmen eingehalten: Die Beratung erfolgt hinter Plexiglasscheiben mit Mundschutz und Mindestabstand. Die Service-Mitarbeiter an Bord lösen Kundenanliegen direkt vor Ort. Und sie bleiben dran, bis der Fall gelöst

Der Grundgedanke dabei ist, den Service wieder näher zu den Menschen zu bringen.



© Telekom Deutschland GmbH

DR. FERRI ABOLHASSAN

Geschäftsführer Service Telekom Deutschland GmbH

„In der Testphase wollen wir herausfinden, ob die Menschen dieses innovative Angebot annehmen und wir den Kunden direkter und schneller vor Ort helfen können.“

ist. Ob es Fragen zum Heimnetzwerk oder der monatlichen Rechnung sind, eine Störung am eigenen Anschluss vorliegt oder der Tarif angepasst werden soll: Die Berater im Servicemobil sorgen dafür, dass jeder jederzeit an der digitalen Welt teilhaben kann. Kurz: Mit dem Servicemobil der Deutschen Telekom ist auch in entlegenen Regionen jeder dabei.

Kontaktloser Kundenservice auch möglich

Wer lieber den kontaktlosen Weg zum Kundenservice sucht, sollte die ebenso praktischen digitalen Lösungen nutzen, die viele Kunden aktuell bevorzugen – wie zum Beispiel den Media Transfer. Damit lassen sich kontaktlos und sicher Dokumente an den Telekom Kundenservice schicken lassen. www.telekom.de

AUTOR: -RED./DEUTSCHE TELEKOM