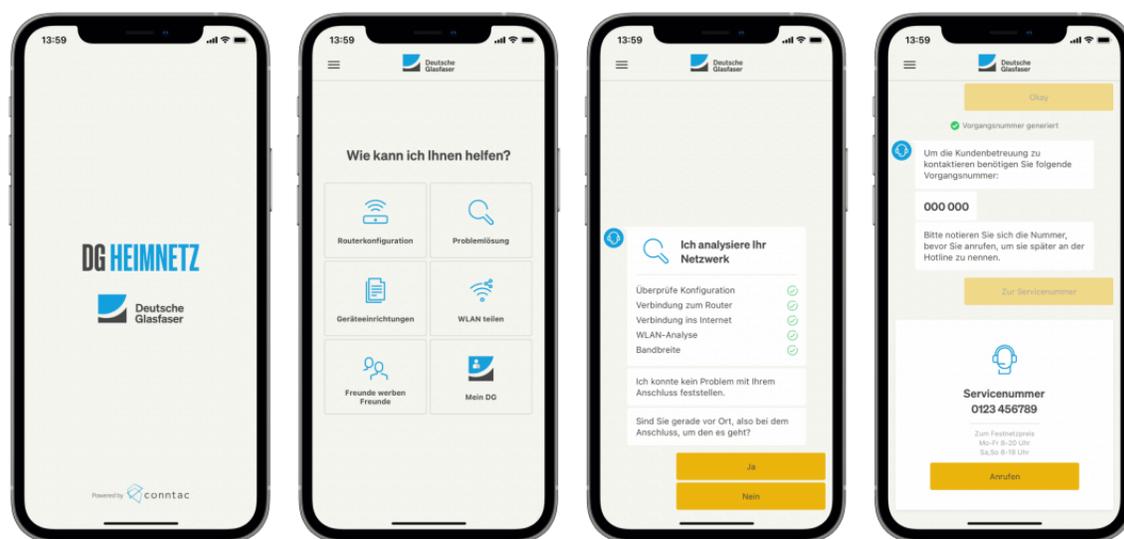




JAN 19, 2022 | PRESSE

Deutsche Glasfaser setzt auf Self-Service Lösung von Conntac



DG Heimnetz App Flow

Augsburg, 19.01.2022. Conntac, Anbieter von Self-Service-Lösungen, unterstützt seit Anfang November 2021 die



Entstörung von Internetproblemen.

„Die maximale Kundenzufriedenheit hat bei uns höchste Priorität. Daher arbeiten wir permanent daran, unseren Kunden-Service weiter zu optimieren, Störungen noch genauer zu erkennen und Kunden proaktiv zu informieren. Die neue DG Heimnetz-App spielt dabei eine wichtige Rolle. Mit ihr verbessern wir den Service im Inhome-Bereich und befähigen unsere KundInnen dazu, eigenständig technische Probleme zu ermitteln und zu beheben – und das 24/7“, so Reinhard Haupt, Product Manager Consumer der Unternehmensgruppe Deutsche Glasfaser.

Ersteinrichtungen & Entstörungen

KundInnen von Deutsche Glasfaser können die App bereits seit Anfang November 2021 kostenlos in den gängigen App Stores downloaden. Neben dem Kundenportal bietet sie zum einen Unterstützung bei der Ersteinrichtung von Routern. Dabei ist es egal, ob es sich um Produkte aus dem stark wachsenden Router-Portfolio von Deutsche Glasfaser handelt oder um kundeneigene AVM-Router. Zum anderen dient die App zur Entstörung des Heimnetzes. Mithilfe intelligenter Netzwerkmessungen und individueller Anleitungen werden die User Schritt-für-Schritt bei der Behebung begleitet und so in kürzester Zeit befähigt, zahlreiche Anliegen selbst zu lösen.



Die nahtlose Anbindung der DG Heimnetz-App an die Service-Hotline bietet den KundInnen von Deutsche Glasfaser ein ganzheitliches Kundenerlebnis. Wird ein persönlicher Service-Kontakt notwendig, generiert die App eine Vorgangsnummer und bietet die Möglichkeit, das Anliegen einzureichen und von Service-MitarbeiterInnen bearbeiten zu lassen. In diesem Fall werden vom Conntac Dashboard automatisch Informationen zur Netzwerkmesung ausgespielt, die bei der Beschleunigung des Bearbeitungsprozesses helfen.

In den ersten sechs Wochen konnte Deutsche Glasfaser bereits knapp 10.000 Downloads der App verzeichnen. „Die Bewertungen der neuen App sind sehr gut – und auch die Resonanz des Customer Management ist durchweg positiv. Wir freuen uns, mit dieser App unseren Kundenservice weiter zu verbessern und ein benutzerfreundliches Tool bereitzustellen, das unsere Skalierung als Digital-Versorger der Regionen unterstützt“, resümiert Reinhard Haupt.

Bildmaterial

- [DG Heimnetz App Flow \(Bildrechte Conntac GmbH\)](#)
- [DG Heimnetz App Splashscreen \(Bildrechte Conntac GmbH\)](#)
- [DG Heimnetz App Problemlösung \(Bildrechte Conntac GmbH\)](#)
- [DG Heimnetz App Startmenü \(Bildrechte Conntac GmbH\)](#)