



## INFOBLATT

## KUNDENSERVICE UND SERVICEQUALITÄT

STAND 13.07.2010

---

### **Kundenservice – umfassend, kompetent und zuverlässig**

**Kabel Deutschland legt großen Wert auf eine offene und faire Kommunikation gegenüber ihren Kunden. Das folgende Infoblatt liefert Ihnen alle Informationen zu Kontaktmöglichkeiten für Kunden und Kundenservice-Maßnahmen, die die Service- und Beratungsqualität stetig verbessern.**

#### **Kundenservice**

- Für Fragen zu Verträgen, Produkten, Rechnungen, Annahme von Bestellungen, usw.
- montags bis freitags von 07:30 Uhr bis 22:00 Uhr, samstags von 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr
- Telefon: 01805 / 23 33 25  
( 0,14€/Min. aus dem dt. Festnetz. Maximal 0,42€/Min. für Anrufe aus dem dt. Mobilfunknetz.)
- Fax: 01805-5 29 99 25
- E-Mail: kundenservice@kabeldeutschland.de
- Postadresse: Kabel Deutschland, Kundenservice Erfurt, 99116 Erfurt
- Internet: <https://www.kabeldeutschland.de/csc/service> (inkl. Störungsassistent und Umzugsservice)

#### **Technischer Service**

- Bei Störungen des TV- und/oder Hörfunkempfangs; Störungen bei Internet- und/oder Festnetz-Telefonanschlüssen sowie bei technischen Fragen oder Problemen
- Erreichbar an sieben Tagen der Woche rund um die Uhr
- **Kostenfreie Hotline:** 0800 / 52 666 25 (seit September 2009)
- Internet: <https://www.kabeldeutschland.de/csc/service> (inkl. Störungsassistent und Umzugsservice)

#### **Servicequalität und Kundenzufriedenheit**

- Mit einer durchschnittlichen Serviceverfügbarkeit von 99,98% bietet das deutsche Kabelnetz eine leistungsstarke und sichere Infrastruktur für analoges und digitales Fernsehen und Radio, Telefonie und Breitband-Internet.
- Die Erreichbarkeit unseres Kundenservice liegt bei über 95 Prozent.



- Jeder Anrufer erreicht durchschnittlich innerhalb von 40 Sekunden einen Ansprechpartner im Kundenservice.
- Im Jahr 2009 haben Mitarbeiter des Kundenservice mehr als 3,3 Millionen Gespräche mit Kunden geführt.
- An einem durchschnittlichen Tag werden rund 20.000 Gespräche und ca. 12.000 schriftliche Vorgänge bearbeitet.
- An den Kundenservice gesendete Briefe und Faxe werden durchschnittlich innerhalb von 2 Werktagen, E-Mails innerhalb eines Werktages beantwortet.
- In ca. 80 Prozent der Fälle kann das geschilderte Problem des Kunden bereits während des ersten Telefonanrufes gelöst werden.
- Die Servicezufriedenheit wird jeden Monat bei 2.000 zufällig ausgewählten Kunden durch telefonische Interviews im Anschluss an das Beratungsgespräch gemessen.
- Durch regelmäßiges Monitoring, Reporting und Auswertung aller Beschwerden werden bestehende Abläufe und Prozesse laufend den Kundenbedürfnissen entsprechend angepasst.
- Die Service- und Beratungsqualität wird in regelmäßig durchgeführten Audits und unangekündigten Tests der Mitarbeiter überprüft. Gezielte Schulungen und Trainings sowie ein umfangreiches Qualitätsmanagement dienen der Verbesserung des Kundenservice.
- Kabel Deutschland hat ein eigenes Beschwerdemanagement-Team im Kundenservice installiert, das Fälle aus dem Kundenservice übernimmt.
- Für Anfragen von Verbraucherzentralen hat Kabel Deutschland eine gesonderte interne Anlaufstelle im Kundenservice eingerichtet, die den Verbraucherzentralen kommuniziert wurde.

### **Produktbezogene Serviceleistungen**

- Medienberater von Kabel Deutschland kommen zu den Kunden nach Hause und beraten sie kostenlos
- Kunden können sich entweder für eine kostenlose Installation durch einen Servicetechniker entscheiden oder die Einrichtung ihres Internet- und Telefonanschlusses, sofern technisch möglich, selbst vornehmen.
- Komplettservice: Zum Preis von 49,90 Euro richtet der Servicetechniker den Kunden-PC ein. Er installiert den W-LAN Router oder auf Wunsch das Sicherheitspaket und übernimmt die E-Mail-Einrichtung sowie die erste Anmeldung im Kundenportal.
- Für Kunden, die von ihrem bisherigen Internet- und/oder Telefonanbieter zu Kabel Deutschland wechseln und die bisherige Telefonnummer behalten wollen, übernimmt Kabel Deutschland die Kündigung des bestehenden Vertrages (*unter Berücksichtigung der Kündigungsfristen*).
- Fehlerhafte Geräte werden kostenlos ausgetauscht.



- Geschwindigkeits-Upgrade: Im Juni 2009 haben Bestandskunden automatisch und kostenlos höhere Internet-Geschwindigkeiten erhalten. Ein Großteil langjähriger Kunden früherer Premium-Produkte, wie Paket Comfort +, Paket Professional oder Paket Deluxe, wurden proaktiv auf die aktuellen Geschwindigkeiten von bis zu 32 Mbit/s im Download und bis zu 2 Mbit/s im Upload umgestellt.
- Als Serviceleistung bietet Kabel Deutschland einen kostenlosen Pegeltest an, der der allgemeinen Qualitätssicherung im Kabelnetz dient. Dabei überprüfen die Medienberater von Kabel Deutschland mit Hilfe eines Messgerätes – dem Pegeltester – die an der Kabeldose anliegende Signalstärke, um ein einwandfreies Fernsehbild sicherzustellen.
- 2009 hat das Deutsche Institut für Service-Qualität die Leistungen von Kabel Deutschland gewürdigt und das Unternehmen als „Besten Anbieter von Triple-Paketen mit Mobilfunk 2009“ ausgezeichnet. Kabel Deutschland überzeugte dabei mit dem Gesamtergebnis aus Service-Analyse und Produktangebot. Insgesamt bot KD bei allen analysierten Produkten, d.h. Internet, Telefon, Mobilfunk, Fernsehen und Filme, die beste Produktausstattung. Darüber hinaus schnitt Kabel Deutschland bei der telefonischen Beratung als Klassenprimus ab.
- 2010 wurde Kabel Deutschland von Deutschlands größtem Vergleichsportal CHECK24 als „Bester Internet Anbieter 2010“ ausgezeichnet: Bewertet wurden Preis, Servicequalität der Kundenberatung, Vertragsbedingungen und Online Shop.

Passendes Bildmaterial steht zur Verfügung unter

<http://www.kabeldeutschland.com/de/presse/pressefotos/unternehmen.html>

<http://www.kabeldeutschland.com/de/presse/pressefotos/fernsehen.html>

<http://www.kabeldeutschland.com/de/presse/pressefotos/internet-telefon.html>

<http://www.kabeldeutschland.com/de/presse/pressefotos/technik.html>

#### Über Kabel Deutschland

Als größter deutscher Kabelnetzbetreiber bietet Kabel Deutschland (KD) ihren Kunden digitales und hochauflösendes (HDTV) sowie analoges Fernsehen, Bezahlfernsehangebote, Breitband-Internet (bis zu 100 Mbit/s) und Telefonie über das TV-Kabel sowie über einen Partner Mobilfunk-Dienste an. Das im MDax notierte Unternehmen betreibt die Kabelnetze in 13 Bundesländern in Deutschland und versorgt rund 8,9 Millionen angeschlossene Haushalte. KD bietet eine für alle Programmanbieter offene Plattform für digitales Fernsehen. Zum Ende des Geschäftsjahres 2009/2010 beschäftigte Kabel Deutschland rund 2.600 Mitarbeiter. Das Unternehmen erzielte im Geschäftsjahr 2009/2010 einen Umsatz von rund 1.502 Mio. Euro, das bereinigte EBITDA lag bei 659 Mio. Euro (Stand 31. März 2010).

#### **Pressekontakt**

Kabel Deutschland GmbH

Marco Gassen

Leiter Externe Kommunikation

Fax: +49 (0)89 / 96 010 - 888

E-Mail: [marco.gassen\[at\]kabeldeutschland.de](mailto:marco.gassen[at]kabeldeutschland.de)

[www.kabeldeutschland.de](http://www.kabeldeutschland.de)

[www.kabeldeutschland.com](http://www.kabeldeutschland.com)

Kabel Deutschland GmbH



**Kabel Deutschland**

Kathrin Wittmann  
Pressereferentin Internet & Telefon  
Fax: 089 / 96 010 - 888  
E-Mail: [kathrin.wittmann\[at\]kabeldeutschland.de](mailto:kathrin.wittmann[at]kabeldeutschland.de)  
[www.kabeldeutschland.de](http://www.kabeldeutschland.de)  
[www.kabeldeutschland.com](http://www.kabeldeutschland.com)