



Alice steht ab sofort zu seinem guten Service. Versprochen.

Guter Service – bei Alice garantiert

Hamburg, 27. März 2009. Alice macht sich stark für seine Kunden: Das Unternehmen bietet nicht nur guten Service, sondern steht jetzt auch dafür ein. Mit seinem Service-Versprechen will die Marke ab Anfang April seine Position am hart umkämpften deutschen DSL-Markt ausbauen. Das Hamburger Unternehmen verpflichtet sich ab sofort mit einem umfangreichen Maßnahmenpaket zu Qualität und Kundenservice. Der reibungslose Wechsel zu Alice, auf Wunsch sofort lossurfen und eine Entstörung innerhalb eines Tages sind die Kernpunkte der Kampagne, die ab Anfang April startet. Sollte Alice eines der Versprechen (reibungsloser Wechsel oder Entstörung innerhalb von 24 Stunden) nicht halten können, erhält der Kunde eine Gutschrift über eine Grundgebühr auf Anfragen. Begleitet wird das Service Versprechen durch die neue Alice Werbekampagne: In den neuen TV-Spots trainiert Alice alias Vanessa Hessler ihr Service-Team, welches das Ziel hat, den Alice Kunden stets den besten Service zu bieten. Die Werbekampagne startet im April 2009.

„Mit dem Alice Service-Versprechen setzen wir als erster Anbieter in Deutschland konsequent auf dieses Thema und entsprechen so den Forderungen vieler Kunden und des Verbraucherschutzes“, erklärt Michele Novelli, Direktor Consumer Market, zur neuen Strategie. „Wir sind sicher, dass die Kunden es honorieren werden, dass wir nicht nur über unseren Service reden, sondern auch handeln.“

Alice verspricht reibungslosen Wechsel

Alice verspricht, dass jeder Kunden seinen neuen Telefon- beziehungsweise Internetanschluss bei dem Hamburger Anbieter innerhalb von drei Wochen ab Auftragsbestätigung erhält. Der Anschluss wird am vereinbarten Tag aktiviert. Kann Alice eine dieser Fristen nicht einhalten, wird dem Kunden eine Grundgebühr gutgeschrieben. Von dem neuen Service-Versprechen profitieren aber nicht nur Neukunden, sondern bereits jetzt auch alle rund 2,344 Millionen Alice Kunden: Jeder Komplettausfall von Telefonie, Internet oder Fernsehen wird nach Meldung innerhalb eines Tages gelöst, andernfalls erlässt Alice dem Kunden eine Monats-Grundgebühr.

Presse-Information



Alice Quickstart: Sofort online

Alice sorgt sogar dafür, dass der Kunde nach seiner Bestellung so schnell wie möglich online gehen kann. Für 29,90 Euro kann der Alice Neukunde mit einem UMTS-Stick für den Zugang über das mobile Internet direkt ins Internet gehen. In den ersten drei Monaten ist ein Datenvolumen von jeweils 300 MB ohne Aufpreis im Angebot enthalten, jedes weitere MB kostet 25 Cent. Nach diesem Zeitraum kann der Kunde dieses Volumen für 6,90 Euro im Monat nutzen.

Qualitäts-Barometer sorgt für den kompletten Durchblick

Im Rahmen seines transparenten und fairen Umgangs mit den Kunden baut das Unternehmen das Alice Qualitäts-Barometer unter www.alice.de/service weiter aus und zeigt jedem, wie das Service-Versprechen eingehalten wird. Ab Anfang April werden die aktuellen Durchschnittswerte für die wichtigsten Kunden-Informationen angezeigt: Wartezeit in der Hotline, Zeit für die Beantwortung einer E-Mail-Anfrage, Aktivierungszeitraum und Produktverfügbarkeiten von Telefonie, Internet und Fernsehen. Marcus Kopp, als Quality Officer im Marketing von Alice für die Einhaltung der hohen Qualitäts- und Service-Ansprüche verantwortlich, zeigt sich überzeugt von der Strategie: „Wir haben uns in den letzten zwei Jahren erheblich verbessert in unserem Service und unserer Produktqualität. Jetzt sind wir bei Alice so gut, dass wir dem Kunden Sicherheit bieten können, indem wir ihm unsere Leistungen versprechen. Und dazu stehen.“ Alice arbeitet bereits jetzt ohne automatisierte Sprachführung in der Kundenhotline und bietet auch weiterhin alle Produkte ohne Mindestvertragslaufzeit an. Das Unternehmen entspricht damit der Forderung des Verbraucherschutzes, die Kunden durch einen guten Service an sich zu binden und nicht durch lange Vertragslaufzeiten.

Das Alice Service Versprechen: Ab April on air

Der mutige Schritt, sich vom Kunden für den Service in die Pflicht nehmen zu lassen, ist die zentrale Botschaft der neuen Werbekampagne von Alice. Am Rande der Dreharbeiten zu dem neuen TV-Spot in Südafrika erklärt Marketing-Bereichsleiterin Jessica Peppel-Schulz die Werbekampagne: „Wir setzen uns für unsere Kunden ein, und halten was wir versprechen. Das Motto ‚Wir machen uns stark für Sie‘ unterstreicht dies. Die starken und

Presse-Information



überraschenden Bilder der neuen Alice Kampagne werden sicher die Aufmerksamkeit auf unseren neuen Fokus lenken – das Service-Versprechen von Alice.“

Die Bestellung der Alice Produkte mit dem Service-Versprechen erfolgt wie gewohnt telefonisch über die aus dem deutschen Festnetz kostenfreie Alice Kunden Hotline 0800 / 411 0 411 oder ganz einfach online unter www.alice.de.

Über HanseNet

Das Unternehmen HanseNet Telekommunikation GmbH wurde 1995 in Hamburg gegründet. HanseNet betreibt für 2,344 Millionen Privat- und Geschäftskunden ein hochmodernes Kommunikationsnetz und bietet Mobilfunk, Festnetz sowie Breitband- und Internetdienste aus einer Hand. HanseNet vermarktet unter den Marken Alice und SPARKLE Angebote für Privat- und Geschäftskunden. Der Umsatz konnte in den vergangenen vier Jahren von 161,1 Millionen (2004) auf 1,190 Milliarden Euro (2008) gesteigert werden. Alleiniger Gesellschafter ist Telecom Italia. Alice gibt's in immer mehr Anschlussgebieten. Weitere Informationen über HanseNet, Alice und SPARKLE finden Sie unter www.alice.de oder www.hansenet.de.