



## Nach positiver Zwischenbilanz

### **Alice erweitert Service-Versprechen um kostenfreie Installationshilfe**

*Hamburg, 02. Juni 2009.* Bereits seit Anfang April macht sich Alice mit dem Service-Versprechen für seine Kunden stark. Bisher verpflichtete sich das Hamburger Unternehmen als erster DSL-Anbieter seinen mehr als zwei Millionen Kunden gegenüber zu einem umfangreichen Maßnahmenpaket hinsichtlich Qualität und Kundenservice. Ab sofort geht Alice einen Schritt weiter und stellt Neukunden am Anschlussstag auch eine kostenlose Installationshilfe zur Verfügung.

„Aus Befragungen wissen wir, dass es vielen Kunden gerade am Anschlussstag wichtig ist, einen Ansprechpartner für potenzielle Fragen rund um die Installation zu haben“, so Alice Quality Officer Marcus Kopp. „Diesen Service bieten wir unseren Alice Kunden ab jetzt an diesem Tag über eine kostenfreie Hotline an. Die Telefonnummer teilen wir den Kunden automatisch mit der Auftragsbestätigung mit. Und lässt sich die technische Frage am Telefon nicht beantworten, schicken wir einen Service-Techniker vorbei – natürlich kostenlos.“ Der Techniker übernimmt dann den Anschluss des Alice Modems bzw. WLAN-Routers sowie die Einrichtung auf dem PC.

Zudem hilft Alice natürlich auch weiterhin beim Anbieterwechsel, indem sich das Unternehmen um die Kündigung des bestehenden Festnetzanschlusses sowie die Übernahme der Festnetz- und Mobilfunknummer kümmert. Sollten Kosten für die Rufnummernmitnahme der Festnetz- oder Mobilfunknummer anfallen, werden auch diese von Alice übernommen. Dafür muss sich der Kunde nur im Alice Service Center melden. „Die Kündigung des Anschlusses durch Alice ist für den Kunden nicht nur komfortabel, sondern auch in der Regel der schnellere Weg zum neuen Anschluss. Der Kunde muss sich nur sein neues Alice Produkt aussuchen, um alles andere kümmern wir uns“, so Kopp weiter.

# Presse-Information



## ***Über HanseNet***

Das Unternehmen HanseNet Telekommunikation GmbH wurde 1995 in Hamburg gegründet. HanseNet betreibt für 2,325 Millionen Privat- und Geschäftskunden ein hochmodernes Kommunikationsnetz und bietet Mobilfunk, Festnetz sowie Breitband- und Internetdienste aus einer Hand. 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](http://www.alice.de) oder [www.hansenet.de](http://www.hansenet.de).