



Bestellprozess noch einfacher und transparenter

Alice informiert die Kunden vor der Bestellung über die Bandbreite

Hamburg, 29. Juli 2009. Das Jahr 2009 steht bei Alice ganz im Zeichen des Service. Mit dem Alice Service-Versprechen startete das Unternehmen bereits im Frühjahr ein umfangreiches Maßnahmenpaket mit dem es sich seinen Kunden gegenüber zu einem reibungslosen Wechsel verpflichtet. Andernfalls erhalten die Kunden einen Freimonat.

Ab sofort ergänzt Alice sein Service-Versprechen und macht den Bestellprozess für neue Kunden noch einfacher und transparenter. Bisher wurden die Kunden bei der Bestellung über nur darauf hingewiesen, falls die am Wohnort des Kunden zu erwartende Bandbreite lediglich zwischen 1.5 bis 4.4 Mbit/s liegen sollte. Jetzt hat Alice diese Transparenz bei der Auftragseingabe und der darauf folgenden Bestellkommunikation noch optimiert und teilt seinen Kunden mit, in welchen Bereich die Geschwindigkeit ihres neuen DSL-Anschlusses liegen wird. Die Kunden erfahren dann also, ob ihr Anschluss voraussichtlich in dem Bereich zwischen 0,3 und 1,5 Mbit/s, zwischen 1,5 Mbit/s und fünf Mbit/s, zwischen fünf Mbit/s und zehn Mbit/s oder über 10 Mbit/s liegt.

Sollte die dem Kunden zur Verfügung stehende Bandbreite in den beiden unteren Bereichen liegen, so wird sein Einverständnis eingeholt, die Bestellung dennoch weiterzuführen. Ergänzend teilt Alice seinen neuen Kunden die Bandbreiten nochmals in der schriftlichen Auftragsbestätigung mit und weist ebenfalls darauf hin, dass nach wie vor jedem Kunden immer die an seinem Wohnort maximal mögliche Bandbreite zur Verfügung gestellt wird.

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. Weitere Informationen über HanseNet, Alice und SPARKLE finden Sie unter www.alice.de oder www.hansenet.de. Alice gibt's in immer mehr Anschlussgebieten.