



Alles im Griff mit der neuen MeinVodafone-App

Alles im Griff mit der neuen MeinVodafone-App - Service und Beratung ohne Wartezeit - digital zum Mitnehmen - Tarifberater und Info-Tool für Mobilfunknutzung im In- und Ausland - Verwaltung von Kundendaten direkt auf dem Smartphone - Der Trend ist nicht aufzuhalten - immer mehr Kunden wollen sich über so genannte Selfservice-Tools bei Problemen selbst helfen, ohne Zeit in Hotline-Warteschleifen zu verbringen. Daher startet Vodafone ab heute mit der Neuauflage seiner Kundenservice-App "MeinVodafone". Die Anwendung zeigt grafisch die persönliche Nutzung von Telefonie, Messaging und Daten an und liefert eine schnelle Übersicht über alle aktuell angefallenen Mobilfunkkosten. Sie bietet Hilfe bei Inbetriebnahme neuer Smartphones und gibt persönliche Tarifempfehlungen vor Reisen ins Ausland. Mit MeinVodafone erhalten Kunden ein leistungsstarkes Tool, mit dem sie ihren Mobilfunkanschluss einfach administrieren können - ohne Wartezeit und auf dem Smartphone überall nutzbar. MeinVodafone wird damit zu einem wichtigen Bestandteil zur Verbesserung des Kundenerlebnisses. Laut einer aktuellen Studie von BSI Business Systems Integration und der Züricher Hochschule für angewandte Wissenschaften zum Selfservice-Verhalten der Generation Y - also junger Menschen im Alter von 21-26 Jahren, will ein Großteil der Befragten Probleme und Informationsdefizite über Selfservice-Tools auf PC und Smartphone selbst lösen. Sich selbst helfen zu können wird von der jungen Zielgruppe geschätzt und als Bereicherung empfunden, so die Experten. Dabei spielen Vorteile wie Zeit- und Ortsunabhängigkeit eine wichtige Rolle. Auch die Zahlen bei Vodafone Deutschland bestätigen diesen Trend. Mehr als 1 Millionen Kunden haben die Selfservice-Anwendung "MeinVodafone" bereits auf ihr Smartphone herunter geladen. Allein in den letzten 6 Monaten ist die Anzahl der AppNutzer um ca. 30% gewachsen. Ein Grund mehr, die Applikation jetzt mit noch mehr Funktionen auszustatten und so den Wünschen der Kunden gerecht zu werden. Übersicht zu Mobilfunknutzung und Kosten - Smartphone-Kunden wollen verlässlich über das verbrauchte Datenvolumen informiert werden. In der Rubrik "QuickCheck" werden jetzt nicht nur die im aktuellen Rechnungszyklus angefallenen Kosten, sondern auch das verbrauchte sowie das für maximale Geschwindigkeit noch zur Verfügung stehende Datenvolumen graphisch angezeigt. Sollte das Highspeed-Datenvolumen zur Neige gehen, können sie so genannte MobileInternet Upgrades mit zusätzlichem Datenvolumen einfach über die Applikation bestellen. Tarifberater für Auslandsreisen - Im Bereich "International" können sich Kunden vor Reiseantritt über die Kosten für Telefonie, SMS/MMS und Datennutzung im Ausland informieren. MeinVodafone gibt darüber hinaus individuelle Tarif-Empfehlungen zu ausgewählten Urlaubszielen. Fehlende Roaming-Optionen können einfach per Klick hinzugebucht werden. Hilfe bei Einrichtung neuer Smartphones - Sollte es einmal Fragen bei der Inbetriebnahme eines neuen Smartphones geben, erhalten Kunden in der Rubrik "Fragen und Antworten" Tipps zur Bedienung und Einrichtung des Handys - bis hin zu ganzen Bedienungsanleitungen. Vertragsrelevante Informationen transparent dargestellt - Ebenso können Nutzer alle hinterlegten Kundendaten einsehen. Wer mit seinem Zuhause-Anschluss umziehen will, kann hier den neuen Wohnort direkt ummelden. Wer seinen Vertrag verlängern will, dem sagt "Mein Vodafone", wann sein Vertrag ausläuft und wann er bei Verlängerung ein vergünstigtes Handy bekommen kann. Vertragskunden mit iPhone oder Android-Smartphone können die Applikation ab jetzt kostenlos aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store herunterladen. Wer sie schon nutzt, erhält dort ein kostenloses Update. Mein Vodafone: Ein weiterer Schritt auf dem Weg zum perfekten Kundenerlebnis Vodafone will für Kunden künftig überall dort, wo sie mit dem Unternehmen in Berührung kommen, positive Erlebnisse schaffen. Erste Schritte auf dem Weg zum Ziel sind bereits gemacht: So hat der Düsseldorfer Kommunikationskonzern bereits Ende August in seinem Flagship-Store in Köln ein neues innovatives Beratungs- und Service-Konzept eingeführt. Mitte Oktober startete Vodafone mit den neuen RED-Tarifen für Smartphones und den darin enthaltenen Zusatzleistungen wie einem Rückruf- oder Einrichtungs-Service auf der Hotline oder einem kostenlosen Über-Nacht-Austauschservice fürs Handy. Mit "Mein Vodafone" stellt das Unternehmen seinen Kunden Service, Beratung und Hilfe auch abseits der Hotline jederzeit und mobil zur Verfügung.
Vodafone GmbH - Thorsten Höpken - Am Seestern 1 - 40547 Düsseldorf - Deutschland - Telefon: 49 (0) 211 533-5500 - Telefax: 02 11 / 5 33-21 54 - Mail: presse@vodafone.com - URL: http://www.vodafone.de/new/pmcounter.cfm?n_pintr_=513271 width="1" height="1">

Pressekontakt

Vodafone

40547 Düsseldorf

[vodafone.de/
presse@vodafone.com](http://vodafone.de/presse@vodafone.com)

Firmenkontakt

Vodafone

40547 Düsseldorf

[vodafone.de/
presse@vodafone.com](http://vodafone.de/presse@vodafone.com)

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage