

Vodafone neu erleben: Qualitätsoffensive für Netz, Produkte und Service

- Vodafone setzt auf Kundenerlebnis bei Netz, Produkt und Service
- Größtes Netzmodernisierungs-Programm der letzten Jahre gestartet
- LTE-Ausbauziel: Im Frühjahr alle 81 deutschen Großstädte am Netz
- Deutschland-Premiere für neues Kundenerlebnis „joyn“

Düsseldorf/Berlin, 30. August 2012. Der künftige Deutschlandchef Jens Schulte-Bockum hat auf der IFA 2012 in Berlin das Programm "Vodafone 2015" gestartet. Dabei steht das Kundenerlebnis im Mittelpunkt. Über ein Top-Netz, innovative Produkte und hervorragenden Service will das Unternehmen sich vom Wettbewerb differenzieren und Marktanteile ausbauen. Beim LTE-Ausbau kommt Vodafone rasant voran und hat mittlerweile mehr als die Hälfte Deutschlands mit der mobilen Breitband-Technologie ausgebaut. Sein 2G- und 3G-Netz will der Anbieter noch leistungsfähiger machen – und startet die größte Netzmodernisierung der letzten Jahre. Mit joyn, der Vodafone Cloud sowie zahlreichen neuen LTE-Endgeräten wartet Vodafone auf der IFA auch mit innovativen Produkten auf. Mit neuen Leistungen will der Telekommunikationskonzern auch im Service das Kundenerlebnis weiterentwickeln.

„Die Telekommunikationsbranche hat kein wirklich gutes Image. Die Industrie gilt als langsam, komplex und intransparent. Das liegt an den Erlebnissen, die Kunden täglich mit ihr haben. Wir wollen uns über positive Erlebnisse differenzieren – und setzen da an, wo der Kunde täglich mit uns in Berührung kommt: beim Netz, bei Produkten und im Service“, so Jens Schulte-Bockum, ab Oktober CEO von Vodafone Deutschland. „Das sind die wichtigsten Basics – nur wer hier Top-Qualität liefert, schafft ein echtes Kundenerlebnis. In allen drei Feldern sind wir schon gut, aber es gibt keinen Grund, nicht noch besser zu werden.“

Pressemitteilung

Sein Mobilfunknetz wird Vodafone künftig noch stärker ausbauen. Zur IFA startet der Telekommunikationskonzern jetzt die bislang größte Netzmodernisierung der letzten Jahre. Im Fokus stehen hier vor allem das 2G sowie das 3G-Netz. Hier und auch im weiteren Ausbau der vierten Mobilfunkgeneration LTE will Vodafone in Zukunft verstärkt investieren. "Unser Netz ist für mich das Differenzierungsmerkmal erster Klasse. Bei der Netzqualität gibt es keine Kompromisse", so Jens Schulte-Bockum.

Bei LTE, der neuen Mobilfunk-Technologie der vierten Generation, hat Vodafone aktuell bereits 52% der Fläche Deutschlands abgedeckt. 67 Städte sind an das mobile Breitbandnetz angebunden und 17 Mio. Haushalte versorgt. Bereits im Frühjahr 2013 will Vodafone alle 81 deutschen Großstädte am LTE-Netz haben, sofern die Bundesnetzagentur ihr Genehmigungsverfahren beschleunigt. Zum Vorteil der Kunden setzt Vodafone beim LTE-Ausbau auch in den Städten auf die 800 MHz-Frequenz. Mit diesem „realLTE“ liefert Vodafone seinen Kunden eine weit bessere Flächendeckung und stärkere Versorgung zu Hause.

IFA-Highlights: joyn, Vodafone Cloud und neue LTE-Endgeräte

Erlebbar wird das Vodafone-Netz durch gute und innovative Produkte. So hat Vodafone zur IFA 2012 als erstes Unternehmen der Branche den neuen Dienst "joyn" gestartet. Smartphone-Kunden können ab sofort aus einer einzigen Applikation heraus Nachrichten, Bilder, Dateien und Videos senden und empfangen. Die „joyn-Kunden“ chatten miteinander und führen dank LTE neben Sprach- auch Videotelefonate – ohne den Umweg über Drittanbieter. Ein weiteres IFA-Highlight ist die Vodafone Cloud. Mit diesem Produkt haben die Mobilfunkkunden ihre Fotos, Videos, Musikdaten und andere Dokumente überall und jederzeit parat. Einfach per eigenem Smartphone, Tablet oder PC. Zudem erweitert Vodafone sein bisher schon umfassendes Angebot um zwei neue LTE-Endgeräte: das Smartphone Samsung Galaxy S3 LTE sowie das ASUS TF 700 LTE-Tablet.

Pressemitteilung

Neues Service Erlebnis im Shop, in Portalen und auf der Hotline

Besonders stark will sich Vodafone in Zukunft über das Thema "Service" differenzieren – und setzt auf ein mehr an Schnelligkeit, Einfachheit, Komfort und Transparenz. Neue Standards bringt der erste Vodafone Flagship Store in Köln. Hier hat Vodafone die Reise des Kunden neu entwickelt: von online buchbaren Terminen über neue, mobile Beratungsmöglichkeiten bis hin zur Geräteinstallation im Shop. Das neue Service-Erlebnis setzt sich auch bei der Hotline-Betreuung fort. Hier will Vodafone Wartezeiten verkürzen und den Service komfortabler machen.

„Wir wollen die Wünsche unserer Kunden stärker in den Vordergrund stellen als andere – und uns hierüber klar differenzieren. Über Netz, Produkte und Services schaffen wir in den nächsten Jahren ein neues Kundenerlebnis für knapp 40 Millionen Kunden“, so Jens Schulte-Bockum. "Geld verdienen und Kundenorientierung sind kein Widerspruch – sie bedingen sich gegenseitig. Mit unserer Fokussierung auf das Kundenerlebnis wollen wir weiter Marktanteile gewinnen. Exzellenz in der Technik und Leidenschaft beim Service können auch das Image unserer Industrie stärken.“

Besuchen Sie Vodafone auf der IFA 2012 in Halle 18, Stand 101. Im Bereich Presseservice unter www.vodafone-deutschland.de finden Sie alle Informationen zur IFA sowie Fotos, Video- und Audiomaterial.

Pressekontakt:
Alexander Leinhos
+49 (0) 211 533 6650
+49 (0) 211 533 5500



vodafone

Pressemitteilung

Vodafone Deutschland

ist mit 12.000 Mitarbeitern und rund neun Milliarden Euro Umsatz einer der größten und modernsten Telekommunikationsanbieter in Europa. Als innovativer und integrierter Technologie- und Dienstleistungskonzern mit Hauptsitz in Düsseldorf steht Vodafone Deutschland für Kommunikation aus einer Hand: Mobilfunk und Festnetz sowie Internet und Breitband-Datendienste für Geschäfts- und Privatkunden. Kontinuierliche Entwicklungen, zahlreiche Patente sowie Investitionen in neue Produkte, Services und das moderne Netz haben Vodafone zum Innovationsführer im deutschen Telekommunikationsmarkt werden lassen. Im Juli 2011 untersuchte die Stiftung Warentest die Netze aller vier deutschen Netzbetreiber und zeichnete das Netz von Vodafone mit dem Qualitätsurteil „Gut (2,4)“ aus. Vodafone stellt sich seiner gesellschaftlichen Verantwortung. Die Vodafone Stiftung Deutschland initiiert und fördert als gesellschaftspolitischer Think-Tank zahlreiche Programme auf den Feldern Bildung, Integration und soziale Mobilität. Das Unternehmen gehört zur Vodafone Group. Weitere Informationen unter www.vodafone-deutschland.de.