



Von Kunden für Kunden – Swisscom testet neue Form des technischen Heimsupports

Swisscom baut ihren Kundensupport weiter aus und testet in Kooperation mit dem Internet-Start-up Mila eine neue Form des Heimsupports. Das Prinzip ist einfach: Personen aus der Nachbarschaft können sich auf mila.com/swisscom miteinander vernetzen und bei technischen Anliegen Unterstützung suchen oder selbst anbieten. Die «Swisscom Nachbarschaftshilfe» startet als Pilotversuch im Kanton Zürich. „Wir wollen die digitale Welt für unsere Kunden einfacher gestalten. Dank der Kooperation mit Mila können wir unsere Kunden noch besser unterstützen – wo und wann auch immer sie Support benötigen.“, sagt Marc Werner, Leiter Geschäftsbereich Privatkunden.

Die Komplexität der IT- und Kommunikationsmöglichkeiten nimmt laufend zu. Gleichzeitig sind Kunden immer besser vernetzt, wollen immer und überall kommunizieren und benutzen oft mehrere Produkte und Dienstleistungen von Swisscom. Deshalb steht der Kundenservice bei Swisscom an erster Stelle und wird laufend optimiert. Neu testet Swisscom mit der Plattform mila.com/swisscom eine neue Form des technischen Heimsupports. Der Test findet zunächst im Kanton Zürich statt und ergänzt die bestehenden Service-Kanäle. Die Idee hinter der «Swisscom Nachbarschaftshilfe» ist einfach: Kunden helfen Kunden. Wer beispielweise Hilfe bei der Einrichtung des Netzwerks oder der TV Box benötigt, findet auf der neuen Online-Plattform Personen aus der Nachbarschaft mit dem entsprechenden Know-how. Damit steht Swisscom Kunden neben der Hotline, den Swisscom Shops oder der Swisscom Support Community ein weiterer Support-Kanal zur Verfügung.

Registrieren und los geht's

Wer künftig also abends noch seine Musikanlage mit dem WLAN verbinden will oder sich eine Einstellung seines Smartphones persönlich erklären lassen will, findet auf Mila Unterstützung. Mitmachen kann jeder. Man kann sich auf der Plattform kostenlos registrieren und umgehend technische Hilfe suchen oder anbieten. Ist eine Person mit entsprechendem Know-how und ein passender Termin gefunden, vereinbaren beide Personen den Preis oder eine entsprechende



Gegenleistung. Am vereinbarten Treffpunkt – ob in einem Café oder zu Hause – wird dann das technische Problem behoben. Die Leistung des Anbieters wird anschliessend vom Service-Empfänger bewertet und so die Qualität des Services sichergestellt. Helfer, die sich mehrfach bewährt haben, erhalten den Status «Swisscom friend» und sind mit einem Badge auf ihrem Profil gekennzeichnet. Mila verfolgt die Bewertungen auf der Plattform und schaltet sich bei Bedarf ein. Sollte sich ausserdem für ein technisches Problem kein Anbieter finden oder ein Service nicht zufriedenstellend erledigt worden sein, organisiert Swisscom fachkundige Hilfe.

Links:

Plattform: www.mila.com/swisscom

App: iOS: <http://ow.ly/nzEbo>, Android: <http://ow.ly/nzEkl>

27. November 2013