

29.08. 2023

2. Testsieg in Folge: Sunrise bietet den besten Kundendienst

Von PPS

- **Sunrise gewinnt den connect Festnetz-Hotline-Test 2023 und wird zum zweiten Mal in Folge für den besten Kundendienst ausgezeichnet.**
- **Der Sunrise Kundendienst setzt Massstäbe, lässt die Schweizer Konkurrenz deutlich hinter sich und erreicht auch in der gesamten D-A-CH-Region die höchste Punktzahl.**
- **Getestet wurden die Erreichbarkeit der Hotline, Warte- und Reaktionszeiten, Benutzerführung durch die Hotline-Ansagen (Sprachdialogsystem) sowie die Beratungsqualität und die Freundlichkeit der Mitarbeitenden.**
- **Sunrise erzielte überall Höchstwerte und holte sich den Testsieg insbesondere mit der höchsten Beratungsqualität und der Freundlichkeit der Mitarbeitenden.**

(Zürich)(PPS) «Dieser zweite Hotline-Testsieg in Folge freut mich gleich doppelt: Für unsere Kundinnen und Kunden, weil sie von uns die beste Beratungsqualität und höchste Freundlichkeit erwarten dürfen. Für unsere Mitarbeitenden, die mit ihrem Engagement für unsere Kunden den Massstab setzen. Damit tragen sie entscheidend zur Kundenzufriedenheit und unserem Erfolg bei, sagt André Krause, CEO von Sunrise. «Der connect Test ist für uns ein wichtiger Gradmesser, weil er das tatsächliche Kundenerlebnis analysiert und somit eine Stichprobe der Realität ist. Deshalb verpflichtet uns der Testsieg zu höchster Qualität und motiviert zur kontinuierlichen Verbesserung, wo wir noch nicht die höchsten Bewertungen erreichen. Ein herzlicher Dank geht an das gesamte Sunrise Team, dass sie sich jeden Tag aufs Neue voll und ganz für unsere Kundinnen und Kunden einsetzt, um unseren

hohen Qualitätsanspruch in der täglichen Arbeit umzusetzen».

Getestet wurde die Hotline mit 50 Anrufen zu unterschiedlichen Zeiten und mit verschiedenen Fragestellungen. Bewertet wurden bei der Qualität der Aussagen, ob korrekte und vollständige Antworten auf die Fragen gegeben wurden. «Eine allumfassende, gründliche und verständliche Beratung ist hier das Mass der Dinge», hält connect fest.

Bei der Erreichbarkeit dreht sich alles darum, wie häufig die Hotline wegen einer Anfrage angerufen werden muss und wie oft ein Anruf weitergeleitet wird. Ebenso werden Warte- und Reaktionszeiten bewertet und damit wie lange auf einen Ansprechpartner gewartet wird und ob der Anruf überhaupt durchkommt.

Alle Einzelheiten finden sich im connect Festnetz-/Breitband-Hotline-Test 2023.

Pressekontakt:

Sunrise GmbH
Thurgauerstrasse 101B / Postfach
8152 Glattpark (Opfikon)

Media Relations
media @ sunrise.net
0800 333 000

Kategorie

Medien & Telekommunikation

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/2-testsieg-folge-sunrise-bietet-den-besten-kundendienst>