

PRESSEMITTEILUNG

Neueste Version der MEIN PÿUR App veröffentlicht

Digitaler Störungsassistent verbessert Kundenservice

- **MEIN PÿUR App in Version 1.11 verfügbar**
- **Störungsassistent ab sofort auch im PÿUR Kundenportal**
- **Bereits rund 20 Prozent aller Internetkunden nutzen die App**

Berlin, 10. November 2020. Die MEIN PÿUR App ist ab sofort in einer optimierten Version verfügbar. Ein verbesserter Störungsassistent gibt PÿUR Kunden fortan die Möglichkeit, noch mehr Störungsfälle in Eigenregie zu lösen – ganz ohne weitere Aktivitäten des PÿUR Kundenservice. Ergänzend zur App ist der Assistent nun auch im Kundenportal nutzbar und bietet PÿUR Kunden damit einen weiteren digitalen Servicekanal für ihre Anliegen.

Die MEIN PÿUR App wurde in der Version 1.11 veröffentlicht und beinhaltet neben kleineren Optimierungen an der Bedienung auch einen verbesserten Störungsassistenten. Neben Hilfestellungen bei Internet-, Telefon- und Bandbreitenproblemen unterstützt der Störungsassistent zusätzlich mit einer umfassenden WLAN-Hilfe sowie mit Lösungen im Rahmen von TV-Störungen, wie z. B. beim Ausfall einzelner Sender. In ca. der Hälfte aller Anwendungsfälle kann der Assistent den PÿUR Kunden bereits eine unmittelbare Lösung zur Verfügung stellen, ganz ohne weitere Bemühungen durch den PÿUR Kundenservice. Technikertermine für die Störungsbeseitigung können direkt durch den Kunden in der App vorgenommen. Eine direkte telefonische Verbindung zur Störungshotline ist über die App von nun an ebenfalls möglich.

„Eine schnelle und nachhaltige Entstörung bei technischen Problemen und Ausfällen ist entscheidend für die Kundenbindung. All das bietet der Störungsassistent – und zwar 24/7 und zu geringeren Betriebskosten als bisher“, sagt Roland Schleicher, Chief Operations Officer der Tele Columbus AG. „Wir freuen uns, dass die Dienste von unseren Kunden bisher so gut angenommen werden. Das bestätigt unsere kontinuierlichen Bemühungen hin zu einem noch besseren Service und Kundenerlebnis.“