



1&1 Kundenservice: So sorgt 1&1 für bestes WLAN zu Hause

Alle 1&1 DSL- und Glasfaser-Kundinnen und -Kunden haben mit der [Service Card](#) Anspruch auf ein umfangreiches Leistungspaket. Dazu gehört neben der Priority Hotline, dem Umzugsservice, der Funktionsgarantie und dem „30 Tage testen“-Angebot auch das WLAN-Versprechen. Letzteres bedeutet, dass 1&1 seine Kundinnen und Kunden nicht nur bei der Ersteinrichtung von 1&1 DSL oder 1&1 Glasfaser unterstützt, sondern auch für optimales WLAN zu Hause sowie für den reibungslosen Anschluss von WLAN-fähigen Geräten sorgt. Dabei ist es egal, wo diese Geräte gekauft wurden oder um welche Art von Gerät es sich handelt. Genau dafür gibt es von 1&1 speziell geschulte WLAN-Expertinnen und -Experten, die über die Kundenhotline erreichbar sind. Wie sich das 1&1 WLAN-Experten-Team für diese Aufgabe vorbereitet hat und wie ihre Arbeit im Alltag aussieht, erzählen wir in diesem Beitrag.

Das 1&1 WLAN-Versprechen

„Immer öfter haben wir von unseren Kundinnen und Kunden das Feedback bekommen, dass sie zwar mit ihrem 1&1 DSL- oder 1&1 Glasfaser-Anschluss zufrieden sind, aber häufig bei der Einbindung von WLAN-Geräten unterschiedlicher Art Probleme haben“, sagt Meltem Naber von 1&1, die eins von drei Fachteams der WLAN-Experten für den Bereich DSL-Technology für Bestandskunden leitet. „Da ist es dann oft sehr schwierig, eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner zu finden, die oder der weiterhelfen kann, weil meist verschiedene Firmen oder Hersteller involviert sind. Genau dafür bieten wir mit dem 1&1 WLAN-Versprechen nun eine Lösung an.“

Bei diesen Geräten handelt es sich oft um Modelle, die 1&1 selbst gar nicht im Angebot hat, wie etwa Drucker oder auch Saugroboter, Waschmaschinen und Kühlschränke. Natürlich kommt es auch vor, dass Kundinnen und Kunden Probleme dabei haben, ihr neues Smartphone mit dem heimischen WLAN zu verbinden. Damit 1&1 für alle Geräte eine Lösung anbieten kann, wurde im Vorfeld eine breite Wissensdatenbank mit Anleitungen zu mehreren hundert Geräten vom WLAN-Experten-Team erstellt. Darin finden die Kolleginnen und Kollegen an der Hotline Schritt-für-Schritt-Anweisungen zur WLAN-Einrichtung von allen möglichen Geräten – auch in Form von Videos, die extra dafür produziert wurden.

DSL-Problem identifizieren und Lösungsweg finden



Quelle: GettyImages

In der Regel beginnt der Lösungsprozess mit einem Anruf: Kundinnen und Kunden, die ein Problem mit ihrem DSL- oder Glasfaser-Anschluss haben, wenden sich an die zentrale [1&1 Kundenhotline](#). Dort sind die Agentinnen und Agenten 24 Stunden am Tag an sieben Tagen in der Woche erreichbar. Über gezielte Prüffragen grenzen die Servicemitarbeitenden zunächst das Anliegen der Kunden ein. Im ersten Gespräch geht es darum, sich Schritt für Schritt der Lösung, beziehungsweise der Antwort, anzunähern. Handelt es sich um komplexere Fragestellungen, beispielsweise rund um das Thema WLAN oder um die Einrichtung eines weniger geläufigen Endgeräts, wird die Kundenanfrage an eine WLAN-Expertin oder einen WLAN-Experten weitergeleitet.

So arbeiten 1&1 WLAN-Expertinnen und -Experten

Die größte Herausforderung für das WLAN-Experten-Team stellt die große Anzahl an unbekanntem Geräten dar, die Kundinnen und Kunden daheim mit ihrem WLAN verbinden wollen. Ist eine Anleitung noch nicht in der Sammlung vorhanden, machen sich die Experten gezielt selbst anhand vieler Testgeräte in den Büros oder mit Eigenrecherche schlau. „Mit Spielekonsolen, smarten Fernsehern und Lautsprechern hat unsere Kundschaft häufiger Probleme, aber auch Mähroboter und sogar Kühlschränke waren schon bei den Anfragen dabei“, verrät 1&1 Mitarbeiter und WLAN-Experte Dirk Gab. „Die meisten Anliegen konnten wir bisher lösen, worauf wir sehr stolz sein können.“ Schwierig wird es insbesondere dann, wenn es sich bei den Problemgeräten um „Exoten“ handelt. Dirk erinnert sich: „Importware aus Asien, die nicht für den europäischen Markt zugelassen ist, ist immer eine harte Nuss. Ich denke da an einen TV-Receiver mit einer rein chinesischen Anleitung und Bedienung. Dabei stoßen dann auch wir an unsere Grenzen.“

WLAN-Probleme: Ursachenfindung per Ausschlussprinzip

Die 1&1 WLAN-Expertinnen und -Experten helfen aber nicht nur beim Einbinden von Endgeräten ins WLAN weiter. Denn häufig kommen auch Fragen zum Anschluss und möglichen Störungen der Internetverbindung oder Telefonie auf. Die Support-Mitarbeitenden können dann schnell prüfen, ob die korrekte Bandbreite am betroffenen Haushalt anliegt oder nicht. Falls darin das Problem besteht, ist es wahrscheinlich, dass eine Störung am DSL- bzw. Glasfaser-Anschluss oder beispielsweise an der Vermittlungsstelle vorliegt. In dem Fall muss die Leitung überprüft werden. Das geschieht in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Leitungspartnern, wie etwa Vodafone oder der Deutschen Telekom. Stellt sich bei der Überprüfung jedoch heraus, dass die volle Bandbreite am Anschluss verfügbar, die Verbindung in den eigenen vier Wänden aber trotzdem schlecht ist, kommen die WLAN-Expertinnen und -Experten ins Spiel.

Teamleiterin Meltem Naber: „Oft liegt das Problem bei einer unzureichenden Internetverbindung zu Hause nicht am Anschluss oder an der Leitung, sondern am WLAN. Wenn also grundsätzlich eine hohe Bandbreite zur Verfügung steht, eine Kundin oder ein Kunde trotzdem über eine langsame Verbindung oder Abbrüche zum Beispiel auf dem Smartphone klagt, liegt es vielleicht am Funknetzwerk.“

Dann begibt sich das WLAN-Experten-Team erst einmal auf Spurensuche. Für das sogenannte Troubleshooting gibt es eine Prüfliste, die zur Eingrenzung des Problems dient. Dann ist es hilfreich, wenn Kundinnen und Kunden selbst zunächst die Geschwindigkeit ihres Anschlusses per LAN-Verbindung und ausgeschalteter WLAN-Funktion direkt am Router messen. So kann dann noch einmal sicher festgestellt werden, ob das Problem tatsächlich am WLAN liegt. Nächste Schritte sind unter anderem das Prüfen des Funkkanals, den der Router aktuell belegt, und, ob ein Wechsel eine Verbesserung bringt. Ein häufiges Problem ist nämlich, dass viele Nachbarn ein und denselben Funkkanal nutzen. Auch ein Update auf die aktuellste Firmware des Routers kann eine Verbesserung bringen. Um mit Kundinnen und Kunden gemeinsam solche Einstellungen im Konfigurationsmenü des Routers durchführen zu können, verfügen die WLAN-Expertinnen und -Experten über sämtliche Offline-Menüs der von 1&1 aktuell und in der Vergangenheit vertriebenen Router. So kann die konkrete Navigation zur gewünschten Einstellung zusammen durchgespielt werden.

Tipps für besseres WLAN

Häufig kommt es auch zu Problemen mit der WLAN-Verbindung, wenn Funkgeräte wie ein Babyfon oder wasserhaltige Gegenstände wie Aquarien in der Nähe des Routers stehen. Wenn viele Endgeräte im Haushalt das gleiche WLAN nutzen, kann das ebenso der Grund für Einschränkungen sein, da so der Durchsatz verringert wird. Dann ist es sinnvoll zu überprüfen, ob alte Geräte, die vielleicht gar nicht mehr verwendet werden, immer noch verbunden sind, und diese vom Netzwerk zu trennen.

1&1 hilft auch vor Ort und online

Kundinnen und Kunden, die sich selbst helfen möchten, finden jede Menge Tipps zum Thema WLAN im [1&1 Hilfe-Center](#) und auf den FAQ-Seiten im [1&1 Online-Shop](#) – beides wurde im Rahmen des 1&1 WLAN-Versprechens überarbeitet. So wird Nutzenden dort nun beispielsweise erklärt, wie sie ihre WLAN-Reichweite verbessern können. Hilfe bietet auch die [1&1 Control-Center-App](#): In der App haben Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ihre WLAN-Geschwindigkeit zu messen und bekommen dann nach einer Abfrage ihrer Wohnsituation Tipps, wie sie beispielsweise den Router besser positionieren können oder mit zusätzlicher Hardware wie Repeatern oder Powerline-Adaptern das WLAN-Signal verstärken können. In Fällen, in denen die Installation trotz telefonischen Supports nicht funktioniert, haben die WLAN-Expertinnen und -Experten auch die Möglichkeit, eine Service-Technikerin oder einen

Service-Techniker zu Kunden nach Hause zu schicken, um sich das Problem vor Ort anzuschauen und eine Lösung zu finden.

Über die 1&1 AG

Die 1&1 AG ist ein börsennotierter Telekommunikationsanbieter mit Sitz in Montabaur. Das Unternehmen gehört zum Konzernverbund der United Internet AG.

1&1 betreibt als erster Netzbetreiber Europas ein vollständig virtualisiertes Mobilfunknetz auf Basis der innovativen Open-RAN-Technologie. Neben einem umfassenden Mobilfunkportfolio werden Breitbandanschlüsse angeboten, die zumeist auf dem deutschlandweiten Glasfaser-Transportnetz von 1&1 Versatel sowie auf regionalen Netzen von City Carriern und der Deutschen Telekom basieren.

Während die Marke 1&1 Value- und Premiumsegmente adressiert, sprechen die Discount-Marken des Konzerns preisbewusste Zielgruppen an.

Ihr Pressekontakt

Thomas Kahmann
Telefon: +49 2602 / 96 – 1276
E-Mail: presse@1und1.de