



Pressemitteilung

## **Vodafone Deutschland und Mila starten crowd-basiertes Portal für technischen Support**

*Vodafone Deutschland nutzt die Macht der Sharing Economy für eine Erweiterung seines Kundendienstangebots. Berliner finden beim „Techie von nebenan“ künftig lokalen technischen Support.*

Berlin, 4. September 2014. Das lokale Dienstleistungsportal Mila ([www.mila.com](http://www.mila.com)) startet gemeinsam mit Vodafone Deutschland einen Peer-to-Peer Kundendienst-Marktplatz und ermöglicht damit Verbrauchern lokalen und erschwinglichen TechniksUPPORT bequem online zu buchen. Unter [www.mila.com/vodafone](http://www.mila.com/vodafone) können Nutzer technikversierte Vodafone Kunden, sogenannte „Vodafone Service Friends“, bei Problemen rund um Handys & Smartphones, Internet, Computer & Tablets sowie TV & Multimedia finden und buchen. Die Vodafone Friends starten ihren Service in Berlin, weitere Städte sollen zeitnah folgen.

Mit dem Service möchte Vodafone das Angebot im Bereich des Kundendienstes weiter ausbauen. Wie ein aktueller PWC Bericht zeigt (August 2014: <http://tinyurl.com/kt8sutq>), ändern sich auf Grund des technologischen Fortschritts auch die Ansprüche der Kunden an den Kundenservice. Konsumenten möchten ihren Kundenservice jederzeit und über alle Kanäle erreichen können. Vor allem Telekommunikationskunden werden immer anspruchsvoller und erwarten, dass Technikfragen schnell und bequem gelöst werden und dies zu einem Zeitpunkt, der für die Kunden besonders günstig ist. Die Vodafone Service Friends setzen genau da an, wo die bisherigen Service-Kanäle aufhörten.

Robert Hackl, Geschäftsführer Commercial Operations bei Vodafone Deutschland: „Wir haben den Service bei Vodafone mit einer kundenorientierten Multi-Kanalstrategie neu aufgestellt und in den letzten Monaten einer echten Generalüberholung unterzogen. Wir sind viel mehr als nur Kundenhotlines, wir sind besser und wir sind innovativer geworden.“ Und weiter: „Im Rahmen unserer neuen Multi-Kanalstrategie schaffen wir jetzt ganz neue Formate. In Zukunft liefern wir unseren Kundenservice überall dort, wo sie uns brauchen, ob im Shop, im Netz, auf dem Handy oder jetzt auch in den eigenen vier Wänden. Und genau hier setzt die Partnerschaft mit Mila an, die einen neuen Service beim Kunden zu Hause – Vodafone Service Friends – für einen voll umfassenden Kunden-Service ermöglicht.“

Manuel Grenacher, CEO von Mila, erklärte: „Mit der kollaborativen Wirtschaft haben wir eine regelrechte Revolution erlebt. Konsumenten können und wollen einander helfen, sei es durch das Teilen der Kosten für die Verwendung eines Produktes, einer Dienstleistung oder indem sie einander mit ihren Fähigkeiten unter die Arme greifen. Wir freuen uns, dass zukunftsorientierte Unternehmen wie Vodafone Deutschland an unserem Pilotprojekt teilnehmen, um ihren Kunden einen schnellen, sicheren und bequemen Kundenservice vom „Techie nebenan“ zu ermöglichen.“

Vodafone Deutschland stattet rund 33,8 Mio. Privatkunden mit Produkten vom Internetzugang über digitale TV-Dienste bis hin zum Mobilfunk aus. Damit ist Vodafone Deutschlands zweitgrößter Telekommunikationsanbieter.

### **Wie funktionieren die Vodafone Service Friends?**

Ein Nutzer benötigt einfachen technischen Support z.B., um ein WiFi-Netzwerk einzurichten. Unter [www.mila.com/vodafone](http://www.mila.com/vodafone) können Nutzer:

- freundliche, lokale Vodafone Service Friends finden, die technische Unterstützung anbieten;
- mit den Vodafone Service Friends direkt über die Plattform kommunizieren, um die Details der Transaktion zu vereinbaren;
- sicher und bequem über Mila per Paypal, EC- oder Kreditkarte, aber auch bar bezahlen;
- den technischen Support bewerten.

Das Pilotprojekt folgt der erfolgreichen Umsetzung der Swisscom Friends in der Schweiz im November 2013. Über das Portal [www.mila.com/swisscom](http://www.mila.com/swisscom) können Swisscom Kunden technischen Peer-to-Peer Support in ihrer Nachbarschaft online finden und buchen.

Das Video zu den Vodafone Service Friends: <http://youtu.be/gS6J5sldhgk>

Vodafone Blogbeitrag von Manuel Grenacher zur Zukunft des Kundenservice:  
<http://blog.vodafone.de/2014/gastbeitrag-der-kundenservice-von-morgen-social-sharing-2020/>

### **Was ist Mila?**

Mila ([www.mila.com](http://www.mila.com)) ist ein Portal für lokale, geprüfte Services. Es ermöglicht Nutzern, Services von freundlichen und qualifizierten Kleinunternehmern sowie Privatpersonen zu finden und zu buchen. Mit Mila können vielbeschäftigte Menschen Aufgaben erledigen und so mehr Zeit gewinnen. Gleichzeitig können Privatpersonen ihre Zeit oder besonderen Fähigkeiten nutzen, um sich über Peer-to-Peer Transaktionen etwas dazuzuverdienen. Mila wurde im Jahr 2013 mit einem Startkapital von \$3,22 Mio. gegründet. Heute hat Mila Standorte in Berlin (Deutschland), Zürich (Schweiz) und Cluj-Napoca (Rumänien).

### **Mila präsentiert die Vodafone Service Friends auf der IFA:**

Täglich vom 5.-10. September 2014, 10-18 Uhr  
 Messe Berlin, Halle 18/101 (Vodafone Stand)

Weitere Informationen unter:

[www.mila.com/vodafone](http://www.mila.com/vodafone)

[www.mila.com](http://www.mila.com)

[www.facebook.com/mila](http://www.facebook.com/mila)

[twitter.com/MeetMila](https://twitter.com/MeetMila)

[www.youtube.com/MeetMila](http://www.youtube.com/MeetMila)

[google.com/+MeetMila](https://google.com/+MeetMila)

Bildmaterial unter: [www.flickr.com/milaeurope](http://www.flickr.com/milaeurope)

*Download der Mila App für iPhone und Android:*

*iTunes:* <http://ow.ly/nzEbo>

*Google Play:* <http://ow.ly/nzEkl>

### **Pressekontakt Mila**

Anastasia Albert

E-Mail: [aalbert@mila.com](mailto:aalbert@mila.com)

Tel: +49(0)172 306 95 10

### **Pressekontakt Vodafone**

Thorsten Hoepken

E-Mail: [thorsten.hoepken@vodafone.com](mailto:thorsten.hoepken@vodafone.com)

Tel: +49(0)211 533 55 97