

## Medienmitteilung

Renens, 02.08.2018



## **Salt Fiber Kundendienst belegt den 1. Platz in einem Connect Hotline Test unter 15 Anbietern**

- Von 15 getesteten Betreibern in der Schweiz, Deutschland und Österreich wurde Salt zur Nummer 1 unter den Festnetz-Hotlines gewählt. Die Salt Hotline übertraf die Wettbewerber auf bemerkenswerte Weise vor allem in den Kategorien „Wartezeit“ und „Qualität der Aussagen“.
- Das vor ein paar Monaten lancierte Salt Fiber Abonnement ist das technologisch fortschrittlichste Triple-Play-Angebot der Schweiz mit Festnetz-, Fernseh- und Breitband-Internetdiensten für nur CHF 39.95/Monat für Salt Mobile Kunden.
- Salt Fiber bietet ein ultimatives Unterhaltungserlebnis dank der schnellsten je in der Schweiz auf den Markt gebrachten Internetverbindung (10 Gbit/s symmetrische Bandbreite) sowie – dank der einzigartigen Partnerschaft mit Apple – einer Apple TV 4K als exklusive Set-Top-Box.

## Medienmitteilung

Andreas Schönenberger, CEO von Salt Mobile SA, äusserte sich dazu: „Dieses Ranking unterstreicht sowohl unsere unermüdlichen Investitionen in den Kundenservice als auch die Kundenorientierung unseres Unternehmens. Ich bin sehr stolz auf die Leistung des Teams und dieses hervorragende Ergebnis, das uns auf Anhieb an die Spitze des Kundendienstes für Festnetzprodukte in Deutschland, der Schweiz und Österreich stellt. Es zeigt die Sachkenntnis, das Engagement und den Fokus auf die Kundenzufriedenheit unserer Agenten.“

Wer bietet den besten Hotline-Service für Breitbanddienste in der Schweiz? Diese Frage wollte Connect anhand eines Hotline-Tests unter insgesamt 15 Dienstleistern in Deutschland, Österreich und der Schweiz beantworten. Salt wurde nicht nur zur Nummer Eins unter den Schweizer Konkurrenten gekürt, sondern erreichte die beste Bewertung von sämtlichen getesteten Dienstleistern.

Mit 451 von maximal 500 möglichen Punkten hat Salt vor allem in der Kategorie „Wartezeit“ überzeugt und dort UPC Cablecom und Swisscom aber auch Sunrise deutlich dominiert. Aber auch in der Kategorie „Qualität der Aussagen“ erreichte das Salt Fiber Team eine Bewertung von 312 / 350 Punkten, was darauf hindeutet, dass das Salt Fiber Team den Kunden fast ausnahmslos korrekte und vollständige Antworten lieferte.

### DIE HOTLINES DER SCHWEIZER FESTNETZBETREIBER

ANBIETER	SALT	UPC CABELCOM	SUNRISE	SWISSCOM
Festnetz-Hotline	0800 700 700	0800 66 88 66	0800 707 707	0800 800 800
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa 9-18 Uhr	8-22 Uhr	Mo.-Fr. 8-19 Uhr	Mo-Sa 7-20 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos <sup>1</sup>
TELEFON-SERVICE				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:04	5:35	4:52	4:52
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	0:36	4:16	0:49	1:38
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	sehr gut (68)	sehr gut (65)	sehr gut (66)	sehr gut (68)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	sehr gut (33)	mangelhaft (17)	sehr gut (32)	gut (29)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (22)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	sehr gut (312)	sehr gut (319)	sehr gut (298)	gut (280)
<b>connect URTEIL</b> max. 500	<b>451</b> sehr gut	<b>439</b> sehr gut	<b>434</b> sehr gut	<b>414</b> gut

Mit 451 von insgesamt 500 möglichen Punkten konnte das Team der Salt Fiber Hotline den anonymen Testern von Connect ein überaus angenehmes Kundenerlebnis bieten und sich die Note „sehr gut“ sowie den klaren ersten Platz sichern.

## Medienmitteilung

Salt bietet das ultimative Unterhaltungserlebnis auf dem schnellsten Netzwerk, das je in der Schweiz lanciert wurde. Sein Innovationsgrad macht Salt Fiber nicht nur zum technologisch fortschrittlichsten Triple-Play-Produkt der Schweiz mit einer symmetrischen Bandbreite von bis zu 10 Gbit/s, sondern auch zum transparentesten und verständlichsten Angebot auf dem Markt. Die Telekommunikations-Suite von Salt, bestehend aus Festnetz-, Fernseh- und Breitband-Internetdiensten, ist für nur CHF 49.95/Monat erhältlich (CHF 39.95/Monat für Salt Mobilfunk-Kunden). Dank einer einzigartigen Kombination von Partnerschaften mit Apple, Zattoo, Hollystar, Sky und CANAL+ bietet Salt Fiber seinen Kunden zwei eigene selbstinstallierende Apps für die Apple TV 4K Box, die im Salt Fiber Angebot inbegriffen sind, dazu über 300 TV-Kanäle (wovon mehr als die Hälfte in HD-Qualität) sowie ein grosses Video-on-Demand-Angebot mit attraktiven Premium-Inhalten. Salt Fiber ist für über 1'300'000 Haushalte in der Schweiz verfügbar, die mit Fiber-to-the-Home (FTTH) ausgestattet sind.

### Salt Medienstelle:

Benjamin Petrzilka  
Media & PR Manager  
+41 78 787 64 79

[media@salt.ch](mailto:media@salt.ch), [salt.ch](http://salt.ch), [facebook.com/Saltmobile](https://facebook.com/Saltmobile),  
[twitter.com/Saltmobile\\_DE](https://twitter.com/Saltmobile_DE), [youtube.com/saltswiss](https://youtube.com/saltswiss)

Über Salt: Salt ist eine Schweizer Anbieterin von Telekommunikationsdienstleistungen, die eine umfangreiche und qualitativ hochstehende Mobilfunkinfrastruktur besitzt und betreibt. Anhand ihrer ultraschnellen Breitbandlösung namens Salt Fiber bietet Salt einen einzigartigen Triple-Play-Dienst an, der mit symmetrischen Datenübermittlungsgeschwindigkeiten von bis zu 10 Gbit/s die volle Kapazität der Glasfasertechnologie in der Schweiz erstmals ausnutzt. Salt Fiber kann vorteilhaft mit den leistungsfähigen Plus Flatrates von Salt kombiniert werden – ein revolutionäres Portfolio, welches dank seiner Unkompliziertheit bereits 95% aller Salt Kunden überzeugen konnte.

Salt in Zahlen: 1'223'000 Postpaid-Kunden (Stand 31/12/2017), 88 Salt Stores und 4G-Netzabdeckung von 98% der Schweizer Bevölkerung.