

# Rechtliches

## Warum wird keine telefonische Kundenbetreuung angeboten?

Wir möchten Ihnen optimal bei ihrem Problem weiterhelfen und daraus ergeben sich zwei wichtig Gründe, warum wir aktuell keine telefonische Kundenbetreuung anbieten können.

Zum einen ist die telefonische Unterstützung sehr schwierig, da viele Themen sich nur umständlich erklären lassen. Viel einfacher ist es, wenn wir Ihnen per E-Mail eine genaue Anleitung mit Screenshots schicken, damit Sie in Ruhe die Konfiguration vornehmen können. Auch ist dank des internen Ticketsystem es viel einfacher ihre Anfrage intern von Fachkräften bearbeiten zu lassen, ohne dass Sie am Telefon mit Wartemusik auf eine Antwort warten müssen, die Sie dann eventuell doch nur per E-Mail bekommen können.

Zum anderen ist natürlich der Kostenfaktor nicht zu unterschätzen. Damit wir Ihnen auch nur annähernd per Telefon weiterhelfen können, wäre es aus eigenem Anspruch heraus erforderlich, dass wir voll ausgebildete Techniker/in an der Hotline sitzen haben. Eine Hotline ist aber leider nie zu 100% ausgelastet, so dass wir wertvolle Arbeitszeit verschenken würden, anstatt für Sie weitere Funktionen zur Verfügung zu stellen. Und eine Auslagerung in ein externes Callcenter bei so sensiblen Daten sehen wir als nicht möglich.

Daher unsere Bitte:

Nutzen Sie unser Kontaktformular unter <http://kontakt.nexxtmobile.de> . Bei einigen Anfragen, werden Sie direkt gebeten uns einige zusätzliche Informationen zu nennen, damit wir das Problem besser verstehen können. Unsere Experten helfen Ihnen gerne weiter wo sie können, auch wenn in Ausnahmefällen eine Antwort etwas dauern kann.

Eindeutige ID: #1376

Verfasser: Service Team

Letzte Änderung: 2017-07-17 18:23