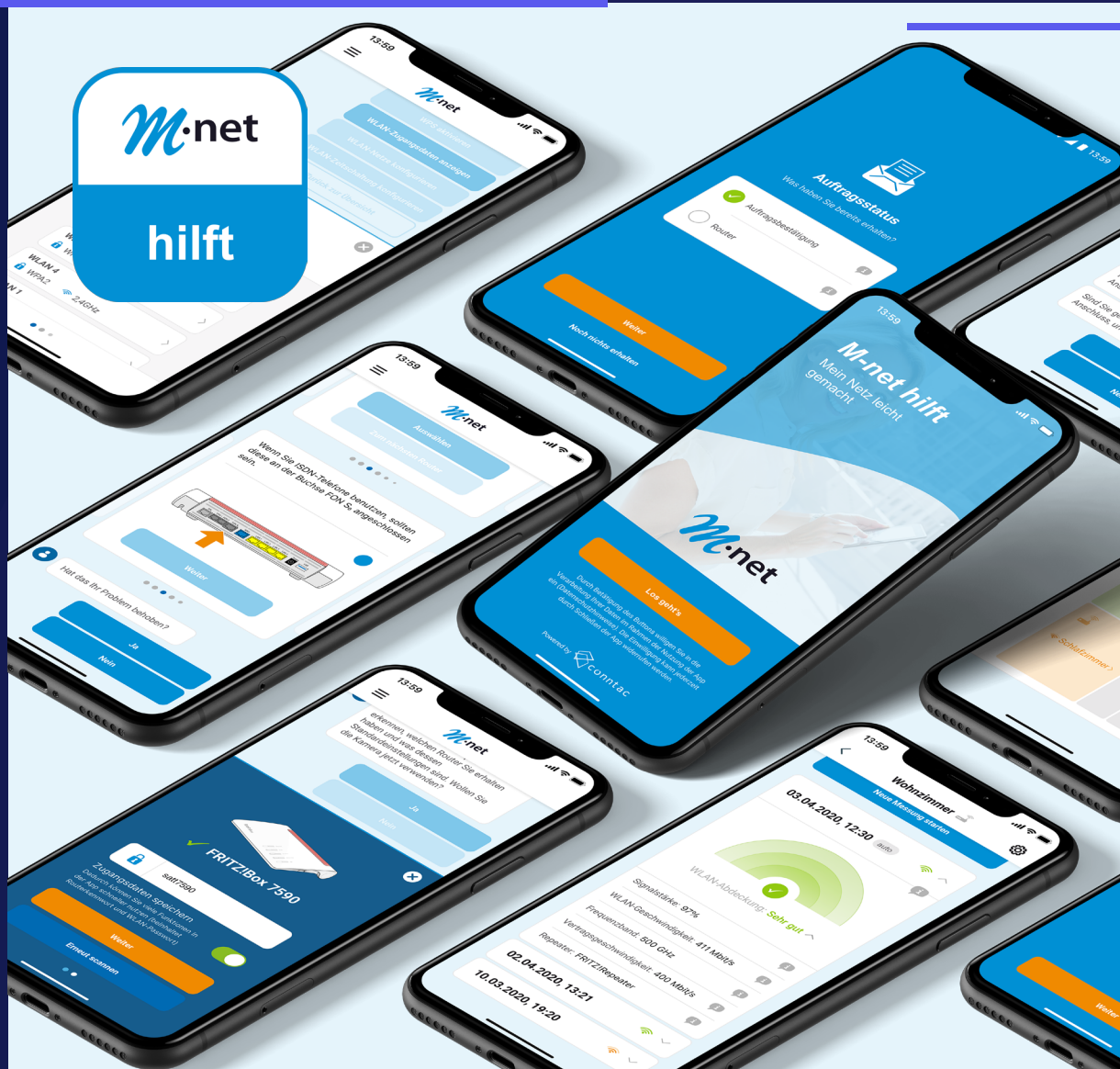


CASE STUDY

DIE M-NET HILFT APP



INHALTS- VERZEICHNIS

ÜBER DIE M-NET TELEKOMMUNIKATIONS GMBH	5
DESHALB ENTSCHIED SICH M-NET FÜR DIE EINFÜHRUNG EINER CUSTOMER SELF-SERVICE LÖSUNG	7
DARUM ENTSCHIED SICH M-NET FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT MIT CONNTAC	9
DIE LÖSUNG: DIE M-NET HILFT APP	10
M-NET HILFT APP ERFOLGE IM ÜBERBLICK	12
DAS SAGT M-NET ÜBER DEN EINSATZ DES AGENTEN-DASHBOARDS	14
DAS SAGEN ZUFRIEDENE M-NET KUNDINNEN UND KUNDEN	15
ABSCHLIESSENDES	17

“CONNTAC HAT ES GESCHAFFT, IN SEHR KURZER ZEIT ALLE VON UNS UND UNSEREN KUNDEN GEWÜNSCHTEN DETAILS EXAKT NACH UNSEREN ERWARTUNGEN UMZUSETZEN.

MAßGEBLICH BEIGETRAGEN HAT DABEI DIE PROFESSIONELLE, VERLÄSSLICHE ZUSAMMENARBEIT AUF AUGENHÖHE.”



MARKUS NIEDERMEIER

Technischer Geschäftsführer

M-net Telekommunikations GmbH

EINLEITUNG

Die 2018 veröffentlichte M-net hilft App ist eine wahre Erfolgsgeschichte. Mehr als 100.000 Downloads, Kundenbewertungen und Nutzungszahlen sprechen für sich. Die M-net hilft App ist ein integraler Bestandteil der digitalen Strategie im Bereich Kundenservice mit dem Ziel, den Kundinnen und Kunden mit einem modernen Tool die Möglichkeit zu geben, selbstständig für die bestmögliche WLAN-Versorgung im eigenen Heimnetzwerk sorgen zu können. Inzwischen hat sich die M-net hilft App als eine der besten Kundenservice-Apps der Telekommunikationsbranche innerhalb der deutschen App Stores etabliert.

Erfahren Sie in unserer Case Study mehr über den Erfolg der M-net hilft App und erhalten Sie detaillierte Einblicke in die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der Conntac GmbH und M-net. Erfahren Sie, wie M-net gemeinsam mit Conntac Herausforderungen gemeistert und eine erfolgreiche Lösung eingeführt hat.

Lassen Sie sich auch von Kunden- und Mitarbeiterstimmen inspirieren, die die M-net hilft App in vielerlei Hinsicht als echten Game-Changer bezeichnen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen!

ÜBER DIE M-NET TELEKOMMUNIKATIONS GMBH

Die **M-net Telekommunikations GmbH** ist der führende Glasfaseranbieter in Bayern. Seit 1996 gestaltet M-net die digitale Zukunft Bayerns und darüber hinaus. Das Unternehmen hat sich als der Anbieter mit dem besten Netz in Bayern etabliert und stellt eines der schnellsten und modernsten Glasfasernetze Europas bereit. Mit einer flächendeckenden Versorgung großer Teile Bayerns, des Großraums Ulm sowie weitere Teile des hessischen Landkreises Main-Kinzig (MKK) hat sich M-net als zuverlässiger Partner für Privat- und Ge-

schäftskunden gleichermaßen etabliert. Die Infrastruktur erstreckt sich über eine beeindruckende 1.200 Kilometer lange Hochgeschwindigkeits-Datenautobahn und stärkt so die digitale Infrastruktur in Bayern. M-net ist stolz darauf, den Bayernring von München nach Nürnberg sowie den Südwestring von München nach Frankfurt als essenzielle Bestandteile des glasfaserbasierten Ringnetzes anzubieten. Diese Struktur ermöglicht eine redundant abgesicherte Datenübermittlung zwischen München und dem weltgrößten Internetknoten DE-CIX



© presseportal.de/pm/129257/5264419

in Frankfurt. Als Pionier in der Branche setzt M-net auf ein rein photonisches Netz, das ohne Umwandlung in elektronische Komponenten funktioniert – das Quanten-Netz. Dies ermöglicht dem Unternehmen, nach heutigem Technikstandard beeindruckende 76 Terabit pro Sekunde zu erreichen, und KundInnen somit eine leistungsstarke und zuverlässige Konnektivität zu bieten. M-net ist nicht nur ein Technologieunternehmen, sondern auch ein starker Partner für individuelle Kommunikationsbedürfnisse. Das Unternehmen bietet ein breites Spektrum an Sprach- und Datendiensten auf Festnetz- sowie Mobilfunk-Basis sowie

komplexe Standortvernetzungen an. Darüber hinaus stellt M-net nationale und internationale Radio- und (HD-)TV-Angebote bereit.

Die Unabhängigkeit und Flexibilität in der Produktentwicklung und Preisgestaltung machen M-net zu einem einzigartigen Akteur auf dem Markt. Mit 850 engagierten Mitarbeitenden an vier Standorten in Bayern und einer Anbindung an den DE-CIX in Frankfurt über ein redundantes und höchst ausfallsicheres Quanten-Netz ist M-net bereit, die Herausforderungen der digitalen Zukunft anzugehen und seinen KundInnen innovative Lösungen, unter anderem die **Conntac Self-Service Lösung**, zu bieten.



© m-net.de/fileadmin/0_Allgemein/5_Geschaeftskunden/Landingpages/M-net_Burogebaude_Ausbaub2b_2025.jpg

DESHALB ENTSCHIED SICH M-NET FÜR DIE EINFÜHRUNG EINER CUSTOMER SELF-SERVICE LÖSUNG

1. VIELFALT AN GERÄTEN UND ZUNEHMENDE IT-INFRASTRUKTUR

Angesichts der zunehmenden Verwendung verschiedener WLAN-fähiger Geräte und des wachsenden Einsatzes der IT-Infrastruktur zu Hause sah sich M-net mit der Herausforderung konfrontiert, eine Customer Self-Service Lösung anzubieten, die diesen steigenden Anforderungen gerecht wird.

2. HOHE NACHFRAGE NACH BANDBREITE

Die wachsende Nachfrage nach hohen Bandbreiten in Verbindung mit vielfältigen Einsatzmöglichkeiten erforderte eine innovative Lösung, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

3. OPTIMIERUNG DES HEIMNETZES

Kundinnen und Kunden streben danach, ihre Heimnetze bestmöglich auszustatten, um störungsfreies WLAN zu gewährleisten. Insbesondere in Ballungszentren, wo externe WLAN-Einflüsse eine zusätzliche Rolle spielen, wurde die Notwendigkeit für eine individuelle und effektivere Optimierung des Heimnetzes deutlich.

4. EFFIZIENZSTEIGERUNG IM KUNDENSERVICE

Obwohl der persönliche Kundenservice von M-net Kundinnen und Kunden überaus positiv bewertet wird, erkannte M-net die Möglichkeit zur erheblichen Effizienzsteigerung, wenn KundInnen über die **M-net hilft App** selbst in der Lage sind, ihre Anliegen vor Ort zu lösen. Das Ziel von M-net war es, den Kundenservice noch effektiver und kundenorientierter zu gestalten.

M-net eröffnet sich durch den Einsatz einer Self-Service App bedeutende Chancen. KundInnen sollen die Möglichkeit erhalten, mit einer benutzerfreundlichen App ihre

WLAN-Konfiguration im eigenen Heimnetzwerk optimal anzupassen. Die Self-Service App von Conntac soll es Kundinnen und Kunden ebenfalls ermöglichen, potenzielle Schwachstellen in der WLAN-Versorgung intuitiv zu identifizieren und direkt selbsterklärend zu beheben. Zugleich soll mit dem Einsatz der App die Option geboten werden, auch mobil die essentiellen Funktionen des M-net Kundenportals direkt auf dem Smartphone zu nutzen.

Die Conntac Self-Service App soll demnach nicht nur zu einer individuellen Konfiguration und Optimierung des Heimnetzes beitragen, sondern auch eine flexible und mobile Nutzung der Serviceleistungen von M-net garantieren.

DARUM ENTSCHIED SICH M-NET FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT MIT CONNTAC

M-net entschied sich bewusst für die Zusammenarbeit mit der Conntac GmbH als Partner auf Grund zahlreicher entscheidender Schlüsselfaktoren. Ein essenzielles Kriterium für die Wahl der Einführung der Conntac Self-Service App ist, dass die Lösung durch viele einstellbare Parameter an die spezifischen Anforderungen optimal angepasst werden kann. Conntac erwies sich als äußerst flexibler Partner, der stets in der Lage war, sich nahtlos in die Strukturen, die Bedürfnisse und in das Backend der M-net zu integrieren.

Die Einfachheit in der Bedienung der App für die EndkundInnen stand im Fokus, ohne dabei den Funktionsumfang zu beeinträchtigen. Conntac überzeugte durch eine intuitiv gestaltete Benutzeroberfläche, die gleichzeitig ein sehr umfangreiches Funktionsspektrum bietet. Die

Integration und Anpassbarkeit der Self-Service Lösung harmonierte reibungslos mit den Anforderungen von M-net, was entscheidend für den erfolgreichen Einsatz war.

Als regionaler Partner bewährte sich Conntac nicht nur durch eine gute Zusammenarbeit, sondern auch durch ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse der M-net Kundinnen und Kunden.

Die Expertise in der Entwicklung, einschließlich eines gut durchdachten Problemlösungsbaums, trug in hohem Maße zur Effizienz der Partnerschaft bei. Das gelungene Design und das Verständnis für ein interaktives und einfaches Interface machten Conntac zu einem prädestinierten Partner für die Realisierung der Self-Service App für die Kundinnen und Kunden von M-net.

DIE LÖSUNG: DIE M-NET HILFT APP

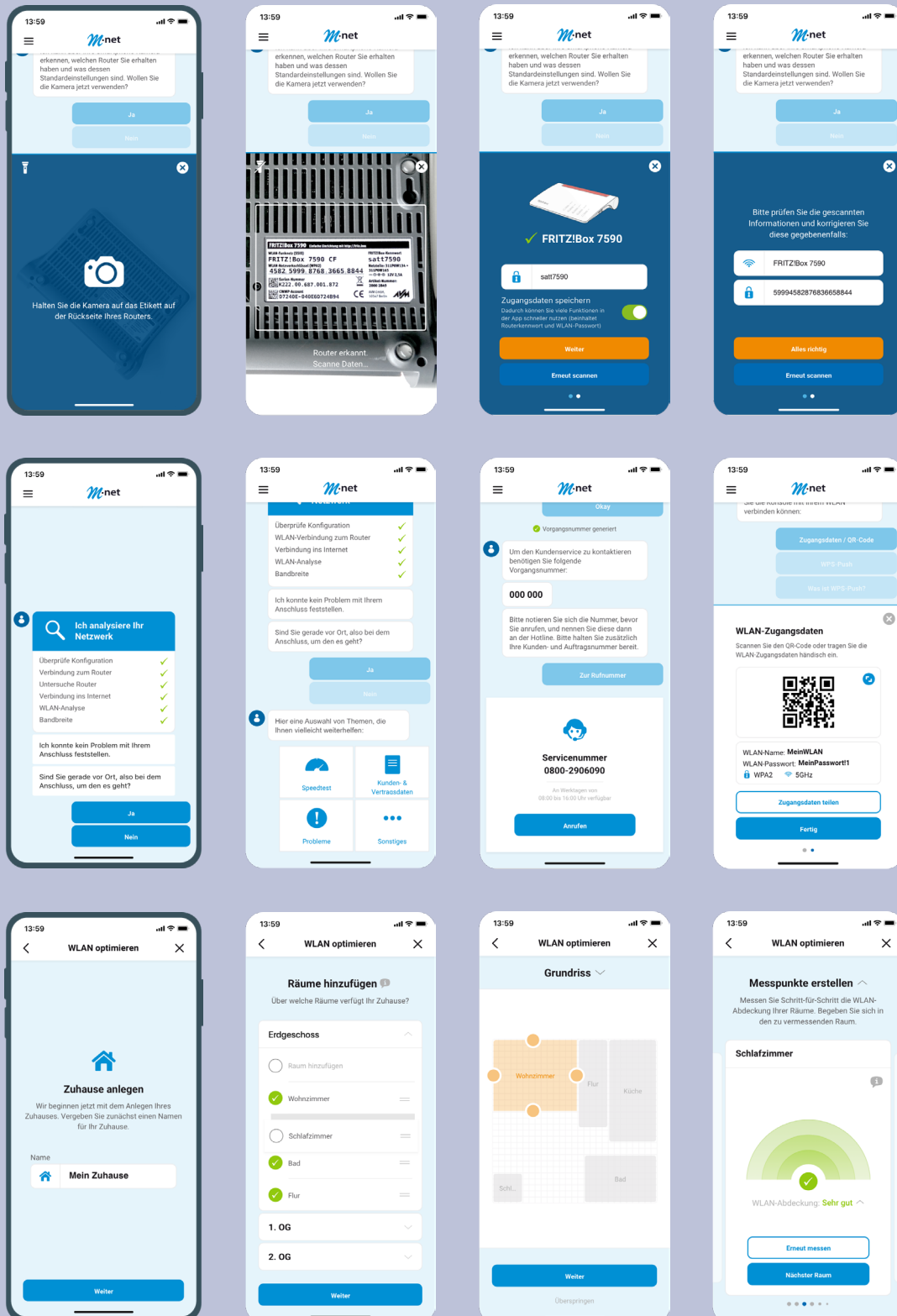
Die M-net hilft App hat seit ihrem Release im Jahre 2018 eine fortschreitende Entwicklung durchlaufen. Im Jahr 2019 wurde die Lösung bereits um zusätzliche Funktionen erweitert, gefolgt von der Integration des M-net Kundenportals im Jahr 2020. Die M-net hilft App wird kontinuierlich nach wachsendem Kundenbedarf ausgebaut, um den steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden. Folglich wurde in der M-net hilft App im Jahre 2021 die Funktion WLAN optimieren und ein Jahr später die Störungsmeldung ergänzt. Die M-net hilft App bietet den KundInnen optimale Unterstützung, da sie interaktiv und unkompliziert – für jede Altersgruppe – einsetzbar ist. Kundinnen und Kunden können sich rund um die Uhr selbst bei Problemen im Heimnetzwerk helfen, da die intuitive Customer Self-Service Lösung die Umgebung im Heimnetzwerk der KundInnen analysiert, komplexe Probleme erkennt und passende Lösungen anbietet. Gleichzeitig unterstützt die App bei der Konfiguration der besten WLAN-Versorgung. M-net ist sich der steigenden Anforderungen und der Notwendigkeit einer stabilen Internetverbindung besonders bewusst. Daher ist es für die

M-net Telekommunikations GmbH besonders wichtig, dass M-net-KundInnen die bestmögliche Internetgeschwindigkeit, -auslastung und -verfügbarkeit geboten wird.

Die Instandhaltung der App wird vollständig von Conntac übernommen, wodurch für M-net nahezu kein Wartungsaufwand entsteht. Die Integration in die internen Prozesse verlief reibungslos. Zusätzlich nutzt M-net auch andere Technologien (z. B. Webviews), um Funktionen in der App zu realisieren. Somit haben M-net KundInnen einen einheitlichen Eindruck des gesamten Serviceportfolios von M-net. Sowohl für M-net Mitarbeitende als auch für KundInnen ist der Einsatz der M-net hilft App ein voller Erfolg.

Die App liefert AgentInnen wertvolle Informationen, die professionelle und schnelle Lösungsansätze für Kundenprobleme ermöglichen.

Die App wird von KundInnen ebenfalls erfolgreich angenommen und als intuitiv bedienbar gelobt. Insbesondere die hervorragende Unterstützung bei der Router-Ersteinrichtung sowie die Problemlösung und die unkomplizierte Weiterleitung zum Kundenservice werden in den Rezensionen positiv hervorgehoben.



M-NET HILFT APP ERFOLGE IM ÜBERBLICK



Mehr als 50 % der App-Nutzenden sind **langjährige BestandskundInnen**, die von der App gänzlich überzeugt sind.



Über 25 % der App-Nutzenden verwenden die App **seit der Erstinstallation** – folglich von Beginn an.



4,7 Sterne – die durchschnittliche Bewertung in den gängigen App-Stores.

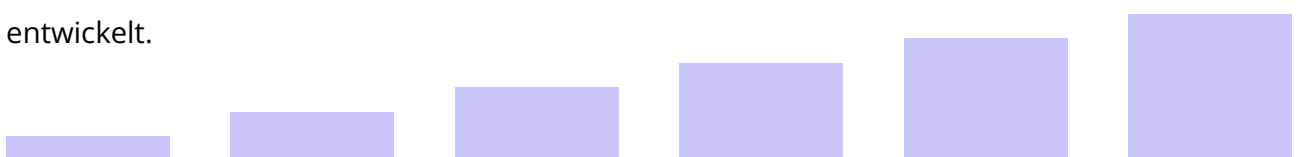


Mehr als die **5,5-fache Nutzungsquote** pro Download.

100.000 DOWNLOADS

erreichte die M-net hilft App Stand Ende Dezember 2023.

Die Gesamtnutzung aller Funktionen **steigt jährlich**. Die mobile Nutzung des M-net Kundenportals hat sich zur Hauptfunktion entwickelt.



„DIE M-NET HILFT APP IST FÜR VIELE KUNDEN DER EINFACHE MOBILE WEG, UM IN DAS M-NET KUNDEN-PORTAL ZU GELANGEN.

MIT DER PUSH-FUNKTIONALITÄT ERHÄLT DER NUTZER ALLE RELEVANTEN INFORMATIONEN DIREKT AUF SEIN SMARTPHONE UND WIRD ÜBER WICHTIGE THEMEN SOFORT INFORMIERT.

DURCH DIE ERWEITERUNG DER M-NET HILFT APP UM THEMEN AUSSERHALB DER PROBLEMLÖSUNG WIRD DIE APP ZUR UMFANGREICHEN INFORMATIONSGUELLE FÜR M-NET KUNDEN.“



DIETER LEHMEYER

Abteilungsleiter Kundencenter

M-net Telekommunikations GmbH

DAS SAGT M-NET ÜBER DEN EINSATZ DES AGENTEN-DASHBOARDS

M-net Mitarbeitende kommen mit dem Dashboard, welches Teil der Conntac Self-Service Lösung ist, sehr gut zurecht – insbesondere die klare Struktur und Interaktivität wird im Unternehmen sehr geschätzt.

Durch den übersichtlichen Aufbau der Lösung erhalten sie alle relevanten Informationen, einschließlich der von Kundinnen und Kunden gestarteten App-Vorgänge, Problemlösungs-szenarien sowie durchgeführte Messungen. Eingearbeitete Mitarbeitende können die in-

dividuelle Situation der KundInnen schnell erfassen und gezielt in die Problembehebung einsteigen. Die Intuitivität des Dashboards erleichtert selbstverständlich auch das Onboarding und die Einarbeitung neuer Teammitglieder im Kundenservice von M-net. Eine Grundlagenschulung und eine kurze Einweisung zur Technik ist zwar erforderlich, jedoch ist das Dashboard-Onboarding dank der kurzen Dauer von ein bis zwei Stunden effektiv und leicht verständlich.



© Sanele Gobinduku / Adobe Stock

DAS SAGEN ZUFRIEDENE M-NET KUNDINNEN UND KUNDEN



ALLES PROBIERT NICHTS GESCHAFFT -> APP INSTALLIERT UND LÄUFT !

Anfangs war ich ein bisschen misstrauisch dieser App gegenüber. Weil die meisten es zum Schluss doch nicht schaffen und du nur Zeit verschwendet hast. Tatsächlich habe ich 6 Stunden damit verbracht, mein Router für die Glasfaser einzurichten jedoch ohne Erfolg die App installiert. Nach 2 Minuten war tatsächlich mein Internet eingerichtet. Ich bin sehr erstaunt, was das Augsburger Unternehmen hier auf die Beine gestellt hat [...]. Super App jedem Kunden [...] zu empfehlen!



DAS NENNT MAN ECHTE HILFE!!!!

Super Unterstützung mit Text, Bildern und Auswahlmöglichkeiten. Wirklich klasse, da kann nichts schief gehen!!!



UNGLAUBLICH

Die Erstinstallation des Routers mit Hilfe der M-net App hat entgegen meiner Erwartungen absolut erfolgreich funktioniert. Internet und Anschluss des Analog-Telefons waren einfach erklärt und mit Anschluss-Bildern hinterlegt. Gratulation.



SUPER APP – SCHNELL UND UNKOMPLIZIERT!

Führt einen schnell durch Erst- oder Neuinstallation von Anschluss/ Router und konfiguriert alles automatisch! War noch nie so einfach!

**DIESE APP IST EIN GAMECHANGER!**

Wusste zuvor nicht dass solche Apps existieren...einfach ein Game Changer! Hat keine 5 Minuten gedauert den Router zu installieren

**EINFACH UND SCHNELL!**

Tolle App, die auch nicht versierten Personen hilft, den Router schnell und unkompliziert anzuschließen.



Alles perfekt! Pünktlich und die Einrichtung mit der App dauerte gerade mal 2 Minuten. Noch nie war ein Umzug so leicht! 1.000 Dank!



Noch nie so unkompliziert den Router eingerichtet. Sehr zu empfehlen.



© Julia Amaral / Adobe Stock

ABSCHLIESSENDES

“DIE PARTNERSCHAFT ZWISCHEN M-NET UND CONNTAC ZEICHNETE SICH DURCH DIE ANPASSUNGSFÄHIGKEIT DER LÖSUNG AN DIE WÜNSCHE VON M-NET UND EINE ÄUSSERST EFFIZIENTE ZUSAMMENARBEIT AUS.

DURCH EINEN OFFENEN AUSTAUSCH, DAS VORHANDENSEIN STETS RICHTIGER ANSPRECHPARTNER SOWIE INNOVATIVER LÖSUNGEN, ENTWICKELTE SICH EINE **LANGFRISTIGE UND LÖSUNGSORIENTIERTE PARTNERSCHAFT.**

DIESES GEMEINSAME VERSTÄNDNIS BILDET DAS FUNDAMENT FÜR DEN ERFOLG DER M-NET HILFT APP.”



M-NET CUSTOMER SERVICE

An dieser Stelle möchten wir uns herzlich für die engagierte Zusammenarbeit an dieser Case Study und die Bereitstellung wertvoller Inhalte bei der M-net Telekommunikations GmbH bedanken. Ihre Mitwirkung hat maßgeblich zum Erfolg dieses Projektes beigetragen.

Autorin: Cynthia Loos

INTERESSE GEWECKT?

Was ist mit Ihnen? Haben Sie in Ihrem Unternehmen bereits Self-Service Lösungen zur Optimierung Ihres technischen oder auch nicht-technischen Kundenservice im Einsatz?

Lassen Sie uns gemeinsam und unverbindlich über Ihre Herausforderungen und Lösungen sprechen.



DR. MICHAEL FAATH

CEO / Geschäftsführer