

Sehr geehrte Bürgermeisterinnen und Bürgermeister,

der geförderte Breitbandausbau in Ihrer Region war und ist für alle Beteiligten eine Premiere und eine große Chance. Wir sind stolz, mit Ihnen gemeinsam ein Projekt dieser Größenordnung durchführen zu können und Ihrer Gemeinde den Weg in die Zukunft zu ebneten.

Einen wichtigen Teil dieses Erfolges machen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus. Gerade der Kundenservice leistet hierbei als Vermittler eine wertvolle Arbeit. Deshalb setzen die WEMAG AG und ihre Tochter, die WEMACOM Breitband GmbH, auf gut geschulte und kompetente Servicemitarbeiter. Weil aber auch die beste Servicekraft bei einem steigenden Aufkommen irgendwann an ihre Grenzen stößt, hat die WEMACOM entschieden, ihren Kundenservice für Breitband-Themen zu erweitern und neu zu strukturieren.

Zwei neue Service-Nummern

Wir haben seit der sukzessiven Inbetriebnahme des Glasfasernetzes sowohl positive, als auch negative Anmerkungen zu unserer Servicequalität erhalten. Viele surfende Kundinnen und Kunden haben sich an unserer Zufriedenheitsbefragung beteiligt und wertvolles Feedback gegeben. Alle Hinweise fließen in unser Qualitätsmanagement und helfen uns dabei, uns weiter zu verbessern.

Zur weiteren Erhöhung der Servicequalität haben wir die Kapazitäten des Support-Teams nach und nach aufgestockt. Nun stehen noch mehr Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter zur Verfügung, um auch bei hohem Anrufaufkommen die Anliegen der Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen.

Im nächsten Schritt wurden zwei neue Service-Rufnummern eingerichtet, die je einem Themengebiet zugeordnet sind. So können die Fragen direkt beim richtigen Ansprechpartner platziert werden und der Anrufende erhält noch schneller eine passende Antwort oder Hilfestellung.

Bei allen Fragen rund um die Internet- und Telefentarife sowie zum Glasfaser-Internet der WEMAG können sich Kundinnen und Kunden zukünftig telefonisch an die **0385 . 2027-1111** und per Mail an internet@wemag.com wenden.

Ihre Anliegen rund um den geförderten Glasfaser-Hausanschluss können Kundinnen und Kunden an die Rufnummer **0385 . 2027-9858** oder an hausanschluss@wemacom.de richten.

Beide Hotlines sind montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr erreichbar. Bei längeren Wartezeiten können die Kundinnen und Kunden den Rückrufservice in Anspruch nehmen. Die Service-Mitarbeitenden rufen zur gewünschten Zeit zurück und versuchen für die Anliegen schnellstmöglich eine Lösung zu finden.

Wer aus Gewohnheit noch die alte Servicenummer (0385 . 755-3755) wählt, wird zum richtigen Ansprechpartner weitergeleitet.

Bleiben Sie gesund und kommen Sie weiterhin gut durch die nächste Zeit!

Beste Grüße
Madlen Lembck und Michael Hillmann von der WEMAG

WEMAG Social Media



WEMAG AG | Obotritenring 40 | 19053 Schwerin | www.wemag.com | Tel: 0385.20271111

[Impressum](#) | [Datenschutz](#)