



Relaunch des 1&1 Hilfe-Centers: optimale Nutzerführung und verbesserte Suchfunktionen

- Kundinnen und Kunden erhalten nach maximal drei Klicks Antwort auf gestellte Fragen
- Effiziente Suche durch Suchleiste mit Auto-Suggest sowie Bild-Icons zur schnellen Orientierung
- Enge Verzahnung mit 1&1 Control-Center als persönlichem Kundenbereich

Montabaur, 19. September 2023. Wie kann ich meinen WLAN-Router einrichten? Wie kann ich mein monatliches Datenvolumen erhöhen? Oder wie kann ich Sonderrufnummern sperren? Antworten auf diese und viele weitere Fragen gibt es im 1&1 Hilfe-Center. Dessen Nutzung ist nach einem umfassenden Relaunch für Kundinnen und Kunden jetzt noch intuitiver und effizienter. Das 1&1 Hilfe-Center im responsiven Design für Desktop- und Smart-Screens besticht durch eine optimale Nutzerführung.

Intuitive Suche nach Themen im neuen 1&1 Hilfe-Center

Im Vergleich zur früheren Version fallen auf der Startseite des neuen 1&1 Hilfe-Centers prominent platzierte Themenkacheln auf, die einen intuitiven Einstieg in die Suche ermöglichen. Von den beliebten Produkten „Mobilfunk“, „DSL“ und „Glasfaser“ bis zu relevanten Mehrwertdiensten und Themenfeldern wie „Vertrag & Kundendaten“ sowie „Störung & Technische Hilfe“ werden die wichtigsten Kategorien auf einen Blick angezeigt. Alternativ können Kundinnen und Kunden über die Suchleiste mit „Search as you type“- , „Auto-Fill-In“- oder „Auto-Suggest“-Funktion Schlagworte zur freien Suche eingeben. Am Ende der Startseite befindet sich ein Hinweis zum persönlichen Kundenbereich, dem 1&1 Control-Center. Über direkte Verlinkungen zum App Store sowie zum Google Play Store und zum Login über die Web-Version ist das 1&1 Control-Center besonders leicht erreichbar.

Optimale Nutzerführung – maximal drei Klicks zum Artikel mit passender Hilfestellung

Durch den intuitiven Seitenaufbau des überarbeiteten 1&1 Hilfe-Centers benötigen Kundinnen und Kunden maximal drei Klicks, bis sie die Antwort auf eine Frage finden. Nach Auswahl des übergeordneten Themas auf der Startseite gelangen sie zu einer Unterseite, die alle relevanten Anliegen zum ausgewählten Produkt- bzw. Themenfeld übersichtlich mit Icons abbildet. Mit dem zweiten Klick werden alle relevanten Unterkategorien zum Thema angezeigt bevor Kundinnen und Kunden mit dem dritten und letzten Klick zielgerichtet den Artikel aufrufen können, der ihre Frage beantwortet. Insofern es für das aktuelle Anliegen, z. B. SIM-Karte sperren, eine Lösung im 1&1 Control-Center gibt, sind direkte Verlinkungen prominent im Artikel platziert. Auf diese Weise



Pressemitteilung

können Kundinnen und Kunden die meisten Anliegen schnell und einfach selbst lösen. Für weitere Fragen ist der 1&1 Kundenservice verlinkt, der rund um die Uhr kostenlos zur Verfügung steht.

Das 1&1 Hilfe-Center ist nach dem umfassenden Relaunch unter folgender URL erreichbar:

<https://hilfe-center.1und1.de/>

Über die 1&1 AG

Die 1&1 AG ist ein börsennotierter Telekommunikationsanbieter mit Sitz in Montabaur. Das Unternehmen gehört zum Konzernverbund der United Internet AG. 1&1 bietet seinen Kunden ein umfassendes Portfolio an Mobilfunk- und Breitband-Zugängen an. Außerdem attraktive Bundle-Produkte aus Mobilfunk und Festnetz sowie Mehrwert-Anwendungen wie Heimvernetzung, Online-Storage, Video-on-Demand, Smart Home-Lösungen oder IPTV. Während die Marke 1&1 Value- und Premiumsegmente adressiert, sprechen die Discount-Marken des Konzerns preisbewusste Zielgruppen an.

Nach der erfolgreichen Teilnahme an der 5G-Frequenzauktion baut 1&1 als Neueinsteiger und vierter deutscher Netzbetreiber das europaweit erste vollständig virtualisierte Mobilfunknetz auf Basis der innovativen Open-RAN-Technologie.