



## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Customer Experience Studie 2023 von the savvy company**

### **M-net mit höchster Kundenzufriedenheit im deutschen Festnetzmarkt**

- **Als bestbewerteter Anbieter erreicht M-net eine Weiterempfehlungsrate von +21**
- **M-net performt in allen Kategorien besser als der Gesamtmarkt**
- **Kunden von M-net schätzen die Technologie, den Preis und den Service**

**29.09.2023 – In der diesjährigen Studie des unabhängigen Marktforschungsunternehmens the savvy company zur Kundenzufriedenheit bei deutschen Internetanbietern ging M-net als klarer Sieger hervor. In allen untersuchten Kategorien performte Bayerns führender Glasfaseranbieter besser als der Gesamtmarkt. Dabei konnte M-net sein Ergebnis im Vergleich zum Vorjahr um 14 Indexpunkte verbessern und erreichte eine Weiterempfehlungsrate (Net Promoter Score/NPS) von +21.**

Die Customer Experience, also die Summe an Erfahrungen, die ein Kunde mit einem Unternehmen macht, spielt vor allem in der Telekommunikationsbranche eine immer wichtigere Rolle. Grund hierfür ist unter anderem die technologische Weiterentwicklung: Waren beispielsweise Glasfaseranschlüsse vor wenigen Jahren noch ein Alleinstellungsmerkmal, setzen heute alle deutschen Festnetzanbieter auf diese zukunftssichere Technologie und treiben den Ausbau in ihren Netzgebieten mit großem Eifer voran. Als relevantes Differenzierungsmerkmal rückt damit immer mehr die individuelle Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt des Interesses.

### **Repräsentative Studie mit 2.500 Interviews**

Dieser Entwicklung trägt die jährliche Customer Experience Studie des unabhängigen Marktforschungsunternehmens the savvy company Rechnung. Für die repräsentative Studie



wurden insgesamt 2.500 Kundinnen und Kunden deutscher Internetanbieter zu ihrer Zufriedenheit mit ihrem Anbieter und den zentralen Kontaktpunkten des Unternehmens sowie ihrer Wahrnehmung des Angebots befragt. Die jeweiligen Aussagen flossen in den sogenannten Net Promoter Score ein, kurz NPS. Er gibt Auskunft über die Weiterempfehlungsbereitschaft eines Kunden an Freunde, Bekannte oder Verwandte.

### **M-net als klarer Sieger**

Mit einem NPS von +21 ist M-net der mit Abstand bestbewertete Internetanbieter in der diesjährigen Untersuchung, konnte sein Ergebnis im Vergleich zum Vorjahr um 14 Punkte verbessern und erzielte in allen Kategorien bessere Bewertungen als der Gesamtmarkt. Als besonders positiv bewerteten die Kundinnen und Kunden von M-net dabei die „qualitativ hochwertigen Produkte“, das „exzellente Preis-Leistungsverhältnis“ und die „zukunftsichere Technologie“. Den Spitzenplatz belegte M-net darüber hinaus in den Unterkategorien „Vertrauen“, „Engagement“, „Einfachheit“ und „Service“.

„Der Faktor Kundenzufriedenheit spielt schon seit Jahren eine immer größere Rolle bei uns und ist zentraler Teil unserer Strategie“, sagt Tobias Brückel, Leiter der Abteilung Customer Experience & Produktmanagement bei M-net. „Das Ergebnis der diesjährigen Customer Experience Studie von savvy macht mich persönlich sehr glücklich. Es zeigt, dass wir verstehen, was unsere Kundinnen und Kunden von uns erwarten, und dass wir diese Erwartungen auch erfüllen“, so Brückel weiter.

Weitere Informationen zur Customer Experience Studie 2023 finden sich auf der Webseite von the savvy company unter: [https://savvy.company/de/project\\_list/cx-studie-2023/](https://savvy.company/de/project_list/cx-studie-2023/)

### **Über M-net**

M-net ist der führende Glasfaseranbieter Bayerns und bietet seinen Kunden schnelles Internet, günstige Telefon- und Mobilfunkanschlüsse sowie ein breites Fernsehangebot. Auch Geschäftskunden sind bei M-net an der richtigen Adresse: Sie erhalten bei M-net Internet-, Telefonie-, Vernetzungs- und Rechenzentrumsleistungen und eine individuelle Betreuung vor Ort. Als Anbieter aus der Region für die Region vernetzt M-net die Gemeinschaft vor Ort und schafft jeden Tag neue Möglichkeiten in der



digitalen Welt. Das Unternehmen ist Vorreiter beim Einsatz der zukunftsfähigen Glasfaser-Technologie und wurde beim Connect Festnetztest achtmal in Folge mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet. Darüber hinaus übernimmt M-net auch gesellschaftliche Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft: Das Unternehmen ist seit 2021 durch den TÜV Rheinland als klimaneutral zertifiziert und somit der erste klimaneutrale Telekommunikationsanbieter in Deutschland.

Das Versorgungsgebiet von M-net umfasst große Teile Bayerns, den Großraum Ulm und den hessischen Main-Kinzig-Kreis. Hinter M-net steht mit den Stadtwerken München und Augsburg, dem Allgäuer Überlandwerk, der N-ERGIE, infra fürth und den Erlanger Stadtwerken ein Gesellschafterkreis namhafter Regionalversorger. M-net zählt mehr als 507.000 Geschäfts- und Privatkundenanschlüsse, beschäftigt ca. 850 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2021 einen Umsatz von rund 274 Millionen Euro.

Weitere Informationen unter [www.m-net.de/ueber-m-net](http://www.m-net.de/ueber-m-net)

### **Pressekontakt**

**M-net Pressestelle**  
Tel. 089 45200-8682  
[presse@m-net.de](mailto:presse@m-net.de)

**Andreas Dietrich**  
M-net Telekommunikations GmbH  
Tel. 089 45200-8682  
[andreas.dietrich@m-net.de](mailto:andreas.dietrich@m-net.de)

**Hannes Lindhuber**  
M-net Telekommunikations GmbH  
Tel. 089 45200-8300  
[hannes.lindhuber@m-net.de](mailto:hannes.lindhuber@m-net.de)