Geschrieben von: Lorenz
Samstag, den 09. August 2014 um 19:26 Uhr

Unternehmen in Bad Münder wurde quälend lange drei Wochen aufgrund einer Callcenter-Schlamperei vom Rest der Welt abgehängt

Hydraulik-Unternehmer Ruppel musste bei Vodafone ordentlich "Druck erzeugen"

Samstag 9. August 2014 - **Bad Münder (wbn). Es ist der Albtraum eines jeden Unternehmers. Gut drei Wochen war der Hauptanschluss einer Hydraulikfirma an der Südstraße in Bad Münder vom Netz weil in einem Callcenter offenbar geschlampt worden ist.**

„Die Nummer ist zur Zeit nicht vergeben“ tönte es, wenn internationale Kunden Bestellungen in bis zu sechsstelliger Größenordnung aufgeben oder sich mit dem weltweit operierenden Hydraulik-Unternehmen aus Bad Münder in Verbindung setzen wollten. Eine absolute Katastrophe und ein Umsatzkiller sondergleichen, denn sowas riecht nach Pleite. Ein Vodafone-Mitarbeiter hat nach Darstellung des Unternehmers Gerrit Ruppel aus Bad Münder versehentlich den Telefonanschluss gekündigt. Dabei sollte nur ein bestimmtes Vodafone-Servicepaket abbestellt werden.

Fortsetzung von Seite 1

Weil Vodafone aber ganz offensichtlich gut 21 Tage lang nicht in der Lage war den Fehler zu korrigieren und auch eine Ende des Albtraums nicht absehbar schien, wendete sich die Firmenleitung in ihrer Verzweiflung an die Presse. Darunter auch an die „Weserbergland-Nachrichten.de“ und an „Bild“ sowie „Antenne Niedersachsen“. Waren die Chefs Gerrit und Gerhard Ruppel geschlagene drei Wochen lang hoffnungslos dem

Callcenter-Mitarbeiter-Labyrinth des Vodafone-Konzerns ausgeliefert, verbunden mit viel hilflosem Achselzucken beim Telefongiganten, so brachte die entschlossene Intervention und Berichterstattung der Medien rasch die Wende.

Als sich „Bild“ Hannover einschaltete und in der Konzernspitze es wohl so langsam dämmerte, dass aus der Service-Panne ein Image-Desaster drohte, geschahen plötzlich Zeichen und Wunder. Gestern Nachmittag erfuhren die Weserbergland-Nachrichten.de bei einem erneuten Gespräch mit Gerrit Ruppel, dass soeben die alte Nummer wieder freigeschaltet worden war.

Nach heftigem Hin und Her mit Vodafone, Telekom und Netzagentur. Die Weserbergland-Nachrichten.de erfuhren als erste von der Beseitigung des Fehlers und gratulierten dem sichtlich erleichterten Unternehmer aus Bad Münder.

Die Redaktion versprach die Angelegenheit weiterhin aufmerksam zu verfolgen. Ruppel: „Wir sind unter anderen für namhafte Unternehmen wie Volkswagen, Siemens, ThyssenKrupp, Coca Cola, Bosch, MAN, Continental, Bucher Schörling und viele weitere tätig. Für unsere über 1000 Kundenkontakte ist eine permanente Erreichbarkeit Pflicht. Nicht umsonst haben wir ein Marketing.“

Hydraulik-Spezialist Ruppel will jetzt nicht so einfach zur Tagesordnung übergehen. Er will Schadenersatz. Und der wird auch nicht dadurch geschmälert, dass der Betrieb in Bad Münder lediglich hilfsweise über einen zweiten, jedoch weithin unbekannten, nicht eingeführten Telekom-Anschluss erreichbar war.