

Erstes Treffen des 1. Expertenkreises der Deutschen Telekom
am 9. November 2011 in Bonn

Inhalt:

- Darstellung der Konsequenzen des demografischen Wandels
- Bedeutung des Wandels für Unternehmen und die Produktgestaltung
- Konsequenzen für die Umweltgestaltung
- Möglichkeiten des aktiven Alterns – inkl. moderner Kommunikationsmittel

Ziele:

Telekom Expertenkreis kein „Feigenblatt“

- Dialog als wichtiger Impuls für Ideen bzw. zur Konzeptüberprüfung
- Empfehlungen werden aufgenommen und im Unternehmen auf Realisierbarkeit geprüft – Ergebnisse werden zurückgespielt
- Der Expertenkreis weniger ein Prädikat nach außen, sondern vielmehr Signal nach innen (verstärkte Kundenorientierung)

Ergebnis:

- Hilfestellung beim Internet-Einstieg: Mehr als eine einmalige Internet-Einweisung zu Beginn (z.B. begleitende Schulungsmodule), Angebot von Komplettlösungen (Endgerät, Tarif, Service), verständliche und bedürfnisorientierte Werbung/ Flyer sowie Beratung
- Ideen zur Portfolioerweiterung (z.B. Alternativen zum 24-monatigen Service-Vertrag, Leistungserweiterung des Service vor Ort)
- Diskussion verschiedener Faktoren von gutem Design zur Nutzungsunterstützung (u.a. Sprachsteuerung und zuschaltbarer Sprachausgabe)
- Nächste Schritte: Prüfung der Ideen und Teilnehmer-Vorschläge
- Einladung der Teilnehmer zur „Zukunftsausstellung“ (T-Gallery). Termin noch festzulegen und zu kommunizieren

Folgerungen:

- Stärkung der Verbraucherinteressen der älteren Menschen, daher unterstützt die BAGSO Dialoge zwischen den älteren Kunden/innen und der Wirtschaft wie z.B. den Telekom Expertenkreis
- Eingangstor und Ansprechpartner für Anregungen und Ideen rund um den Expertenkreis:
Klaus Uwe Meier, Telefon 0228-552556 und Nicola Röhrich, Telefon 0228-55 52 55 54, E-Mail: meier@bagso-service.de und roehricht@bagso-service.de