



**NATÜRLICH JEDEN TAG.**  
www.stadtwerke-schwerin.de



## PRESSEINFORMATION

Unternehmenskommunikation/Presse  
Eckdrift 43 – 45  
19061 Schwerin  
Tel.: 0385 633 11 90  
Fax: 0385 633 12 93  
E-Mail: kommunikation@swsn.de  
Internet: www.stadtwerke-schwerin.de

Schwerin, den 31.05.2021

### **Self-Service-App „SWS hilft“ ist gestartet** **Stadtwerke Schwerin erweitern digitales Serviceangebot für Glasfaserkunden**

Die Stadtwerke Schwerin bieten ihren city.kom-Kunden ab sofort eine Service-App zur Optimierung ihres Internet-Heimnetzwerkes an. Die „SWS hilft“ genannte App bietet für eine Vielzahl von technischen Problemen entsprechende Hilfestellungen. Sie unterstützt bei der Fehleranalyse und -behebung, wenn beispielsweise das WLAN-Signal zu schwach ist oder der Router eine Fehlermeldung anzeigt. Die Anwendung ist kostenfrei für iOS- und Android-Geräte im jeweiligen Store abrufbar. Neben der neuen digitalen Hilfe zur Selbsthilfe bleibt der gewohnt zuverlässige, persönliche Vor-Ort-Kundenservice des kommunalen Versorgers natürlich erhalten.

„Die Self-Service-App ist eine moderne Erweiterung unserer digitalen Angebote und bietet unseren Kunden einen sofortigen technischen Support. Unsere Servicetechniker arbeiten schnell und akkurat. Doch die App ist noch schneller und kann in den meisten Fällen eine Problembehebung ohne einen – auch für Kunden – zeitaufwändigen Vor-Ort-Termin umsetzen. Und das auch noch rund um die Uhr,“ erläutert Mario Jeske, Gruppenleiter Service und Vertrieb Telekommunikation bei den Stadtwerken Schwerin.

Thomas Jerratsch, Bereichsleiter Kundenservice, hebt die einfache Bedienung der App hervor: „Die ‚SWS hilft‘-App dient der Selbsthilfe. Noch bevor unsere Kunden wegen eines Internetproblems bei uns anrufen, können sie zum Beispiel über den Menüpunkt ‚Anschluss Diagnose‘ eine automatische Fehleranalyse und Netzwerkoptimierung durchführen lassen. Ist das Problem selbst lösbar, werden die Lösungsvorschläge leicht verständlich aufgeführt. Ein weiterer Vorteil ist zudem, dass die Anwendung auch bei unterbrochener Internetverbindung funktioniert und eine Fehlerdiagnose serverunabhängig erfolgen kann.“



BU: Die neue „SWS hilft“ App bietet allen city.com-Kunden der Stadtwerke Schwerin schnelle technische Hilfe.