

# Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik der Plusnet GmbH ist in der Unternehmensstrategie fest verankert und bietet den Rahmen zur Festlegung unserer Qualitätsziele.

## Festlegung der Qualitätspolitik der Plusnet GmbH

Plusnet will bis 2030 zum führenden Partner für Telekommunikation und Schrittmacher für die digitale Zukunft von Mittelstand, Großkunden und Kommunen in Deutschland werden.

Plusnets Ziel ist es, die Chancen im Glasfasermarkt und die eigene hervorragende Ausgangsposition zu nutzen, um den Unternehmenswert und den Kundennutzen zu steigern. Dies realisiert Plusnet über ihre Wachstumsstrategie in zwei Feldern: eigenwirtschaftlicher Glasfaserausbau und neue Wertschöpfung im Ökosystem Glasfaser.

Unser Qualitätsanspruch ist es, einen vollständig zufriedenen Kunden zu haben. Durch kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Geschäftsprozesse steigern wir die Effizienz, sichern unsere Profitabilität und erfüllen unseren Qualitätsanspruch.

Um die Qualität zu sichern und steigern, nutzt das Unternehmen die vorhandenen Stärken und baut diese im Rahmen von strategischen Projekten gezielt aus.

Die Spannweite an Kunden, die Plusnet durch das **modulare Produktportfolio** bedient, ist groß und reicht von mittelständischen und großen Unternehmen über Kommunen und Stadtwerke bis hin zu Value Added Resellern, Internet Service Providern, Telekommunikationsanbietern und Carriern.

Die Chancen, die sich durch das breite Kundenspektrum ergeben, nutzt Plusnet effektiv durch ihre außerordentliche **Kundenähe**. Plusnet setzt diese besondere Nähe zum Kunden ein, um Bedarfe optimal zu erfüllen und stiftet Synergien durch Lösungen aus einer Hand.

Ihre **Kundenorientierung** wird Plusnet durch eine gezielte Analyse der Kundenerfahrung und eine Optimierung der Kundenkontaktpunkte weiter ausbauen. Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen und Benchmark-Analysen liefern einen aktuellen Status über die Plusnet-Performance.

Die ausgeprägte **Partnerfähigkeit** von Plusnet ist eine weitere Stärke des Unternehmens. Plusnet unterhält viele langjährige und stabile Beziehungen zu unterschiedlichen Stakeholdern – von Kunden über Partner bis zu Wettbewerbern – und steht für Zuverlässigkeit, Fairness und Verbindlichkeit.

**Innovation** ist ein Schlüsselfaktor, um im neu entstehenden Ökosystem Glasfaser erfolgreich zu sein.

Dazu intensiviert das Unternehmen in die Marktbeobachtung und ein noch besseres Marktverständnis, führt ein softwaregestütztes Ideen- und Innovationsmanagement ein und misst den Erfolg der umgesetzten Innovationen.

Ein weiterer Erfolgsfaktor ist die **digitale Kompetenz**. Plusnet verfolgt das Ziel, das Unternehmen auf Basis datengetriebener Analysen zu steuern und das gewonnene Kundenverständnis zu nutzen, um stetig besser zu werden.

**Operative Exzellenz** ist entscheidend, um die Chancen im Glasfasermarkt erfolgreich zu nutzen.

Eine Verkürzung der Anschaltzeiten von Produkten und Services, die Erhöhung der Dienstverfügbarkeit für die Kunden und die Beschleunigung von Entstörzeiten steigern die operative Exzellenz von Plusnet weiter.

Schlussendlich basiert alles, was das Unternehmen tut, auf der Motivation und dem Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Plusnet schätzt ihr **Team** als wesentlichen Erfolgsfaktor, der maßgeblich zur Qualität beiträgt. Deshalb entwickeln wir die Organisation nachhaltig weiter, indem das Unternehmen gezielt in die Weiterentwicklung von Fach- und Führungskräften, in die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben sowie in die Unternehmenskultur von Plusnet investiert.

Die Leistung und Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems überprüfen wir regelmäßig im Rahmen der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 und durch einen sachgerechten Umgang mit den Ergebnissen aus den regelmäßigen Befragungen unserer Kunden.