

SONOS

Sonos verpflichtet sich zu besserer Qualität und Kundenzufriedenheit

Das Unternehmen verspricht neue Standards und setzt sich für den Wiederaufbau von Vertrauen ein

Santa Barbara, Kalifornien, 1. Oktober 2024 – Sonos (Nasdaq: SONO), das führende Unternehmen für Sound-Erlebnisse, gibt heute sieben neue Maßnahmen bekannt, die aus einer internen Überprüfung der App-Veröffentlichung im Mai hervorgegangen sind. Diese Maßnahmen sollen sicherstellen, dass Sonos weiterhin das beste kabellose Audiosystem der Welt bietet und Kunden stets die Qualität genießen, für die Sonos bekannt ist.

*„Unsere Priorität seit der Veröffentlichung war – und bleibt es – die App zu verbessern. Es wurden Fehler gemacht, wir haben alles analysiert, um zu verstehen, wie es dazu kam, und haben dann Maßnahmen ergriffen, um diese Erkenntnisse in Taten umzusetzen“, sagt **Sonos-CEO Patrick Spence**. „Wir sind fest entschlossen, die notwendigen Änderungen vorzunehmen, um wieder eine Marke zu werden, die Menschen schätzen, indem wir ihnen das beste Audiosystem für Zuhause und mehr anbieten. Wir müssen immer im Sinne unserer Kunden handeln, und ich bin zuversichtlich, dass wir mit diesen Verpflichtungen unser Ziel erreichen werden.“*

Um sicherzustellen, dass stets eine erstklassige Kundenzufriedenheit geboten wird, hat sich Sonos zu folgenden Maßnahmen verpflichtet, die in zwei Kategorien gegliedert sind: Die Ursachen der Probleme mit der App-Veröffentlichung anzugehen und das Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen. In Bezug auf die Ursachen verpflichtet sich Sonos zu:

- **Absolutem Fokus auf die Kundenzufriedenheit.** Um sicherzustellen, dass die höchste Kundenzufriedenheit erreicht wird, werden ehrgeizige Qualitätsmaßstäbe zu Beginn der Produktentwicklung festgelegt und keine Produkte eingeführt, bevor diese Kriterien erfüllt sind. Zudem werden die Werkzeuge zur Messung der tatsächlichen Kundenzufriedenheit verbessert, um sicherzustellen, dass die Standards gehalten werden, die die Kunden erwarten.
- **Erhöhung der Strenge der Testphasen vor der Markteinführung.** Das Beta-Testprogramm wird mehr Kundentypen und vielfältige Setups über einen längeren Zeitraum einbeziehen. Dies wird es ermöglichen, Kundenprobleme schneller zu identifizieren, zu diagnostizieren und zu lösen, bevor das Produkt auf den Markt kommt.
- **Bescheidenheit bei der Einführung von Änderungen.** Im Gegensatz zur automatisierten App-Veröffentlichung im Mai, bei der alle Änderungen auf einmal eingeführt wurden, werden größere Änderungen an der Sonos-App künftig schrittweise erfolgen, sodass Kunden sich daran gewöhnen und Feedback geben können, bevor sie zur Standardeinstellung werden. Für kleinere neue Funktionen wird eine Opt-in-Option für experimentelle Features in der App eingeführt, für Kunden, die an deren Erprobung teilnehmen möchten.
- **Ernennung eines Qualitäts-Ombudsmannes.** Diese neue Rolle wird sicherstellen, dass die Mitarbeiter von Sonos einen klaren Weg haben, Bedenken hinsichtlich der Qualität und Kundenzufriedenheit anzusprechen. Diese Person wird während des gesamten Entwicklungsprozesses und vor jeder Produkteinführung von der Unternehmensführung konsultiert. In dieser Funktion wird der Ombudsmann Transparenz gewährleisten und zweimal im Jahr einen Bericht an die Geschäftsführung und die Mitarbeiter veröffentlichen sowie regelmäßig vor dem Sonos-Vorstand präsentieren.

Darüber hinaus verpflichtet sich Sonos zu folgenden Maßnahmen, um das Vertrauen der Kunden

zurückzugewinnen:

- **Verlängerung der Garantie der Speaker für zu Hause.** Um das starke Vertrauen in die Qualität der Produkte zu unterstreichen, wird die Herstellergarantie um ein Jahr für alle Heimkino- und Plug-in-Speaker verlängert, die derzeit noch unter Garantie stehen.
- **Ständige Verbesserung der App-Erfahrung durch regelmäßige Software-Updates.** Alle 2-4 Wochen werden aktualisierte Software-Versionen für Mobilgeräte eingeführt, um die Benutzererfahrung zu optimieren und zu verbessern, selbst wenn das aktuelle Problem bereits behoben ist.
- **Einrichtung eines Kundenbeirats.** Um sicherzustellen, dass die Stimme der Kunden niemals überhört wird, wird dieser Beirat aus der Kundenperspektive Feedback und Einblicke geben, um die Software und Produkte vor ihrer Einführung zu gestalten und zu verbessern.

Viele dieser Initiativen sind bereits in Umsetzung, andere werden im Laufe des Jahres umgesetzt. Um die Bedeutung dieser Verpflichtungen für das Unternehmen zu verdeutlichen, wird kein Mitglied des Executive Leadership Teams eine jährliche Bonuszahlung für das Geschäftsjahr Oktober 2024 - September 2025 annehmen, es sei denn, das Unternehmen schafft es, die Qualität der App-Erfahrung zu verbessern und das Kundenvertrauen wiederherzustellen.

Aktualisierung zur Sonos-App

Seit der Einführung der neuen App im Mai arbeitet das Sonos-Team intensiv daran, alle zwei Wochen neue Software-Updates zu veröffentlichen und schnell neue Funktionen sowie bedeutende Verbesserungen und Fehlerbehebungen bereitzustellen. Mehr als 80% der fehlenden Funktionen der App wurden bereits wiederhergestellt, und das Unternehmen erwartet, in den kommenden Wochen nahezu 100% wieder verfügbar zu machen. Die Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit der App hat sich mit jedem Update verbessert.

„Wir haben gute Fortschritte bei der Behebung vieler Software-Probleme gemacht, und diese neuen Verpflichtungen werden uns dazu antreiben, aus dieser Phase mit einem noch stärkeren Engagement für Qualität hervorzugehen“, sagt **Spence**.

Weitere Informationen finden Sie unter sonos.com. Folgen Sie uns auch auf [@sonos](https://twitter.com/sonos).

Über Sonos

Sonos (Nasdaq: SONO) ist der Marktführer für smarte Sound Systeme. Seit Einführung des weltweit ersten WLAN-basierten Multiroom Sound Systems bietet Sonos Menschen in aller Welt noch besseren Sound – durch Zugang zu Inhalten, die sie lieben, und durch die Möglichkeit, Sonos zu steuern, wie und wo sie es wollen. Sonos liefert unvergleichlichen Sound, durchdachtes Design, einfache Bedienung und eine offene Plattform. So macht Sonos die komplette Bandbreite von Audioinhalten für jeden zugänglich. Der Hauptsitz von Sonos befindet sich in Santa Barbara, Kalifornien. Weitere Informationen sind auf www.sonos.com zu finden.

Pressekontakt

Sonos CE
Barbara Bednar
e. mail: barbara.bednar@sonos.com

ablanktext;
Angela Blank
e. mail: bla@ablanktext.com