

## **Merkblatt ImproWare AG – Kundendienst und Pikett**

Sehr geehrte Kabelnetzunternehmen und Partner.

Häufig werden wir von Drittparteien gefragt, wie unsere Kunden uns bei Ausfällen kontaktieren können.

Daher möchten wir Sie über unsere Pikett Organisation informieren.

- ImproWare AG betreibt einen technischen 24x7 Pikett Dienst.
- Alle Kabelnetzbetreiber unterhalten für den Betrieb der Kabel Netze einen eigenen Pikettdienst.
- Sämtliche Server und Netzkomponenten der ImproWare AG werden 24x7 überwacht. Bei einem Ausfall oder bei Messwerten ausserhalb der Norm, wird dieser Pikett automatisch alarmiert und dieser kümmert sich 24x7 um eine Lösung des Problems.
- Die HF-Messwerte und die Anzahl Kunden auf sämtlichen Kabelnetzen werden laufend überwacht. Fallen die Werte unter den als *gut* definierten Werten, oder sinkt die Anzahl Kunden auf einem Upstream schlagartig um eine bestimmte Prozentzahl, wird automatisch der Pikettdienst des betroffenen Netzbetreibers 24x7 alarmiert. Der Netzbetreiber kümmert sich um die Lösung des Problems.

Dadurch ist sichergestellt, dass bei Ausfällen, welche nicht die Ursache bei einen Einzelkunden haben, die Störungsbehebung eingeleitet wird, unabhängig davon, ob das Ereignis innerhalb oder ausserhalb der Geschäftszeiten der ImproWare AG liegt.

- Sämtliche Kunden mit Standleitungen und Commerce Abo erhalten beim Vertragsabschluss die Kontakt Nummer des ImproWare AG Pikett. Diese Kunden können dem Pikett per Voicemail eine Nachricht hinterlegen und der Pikett ruft innerhalb kurzer Zeit den Geschäftskunden zurück, auch ausserhalb der Hotline Öffnungszeiten. Während der Öffnungszeiten werden diese Anrufe von der Hotline entgegengenommen.

Einem Kunden mit individuellem Problem, oder mit Problem in der Liegenschaft, kann ausserhalb der Öffnungszeiten der Hotline keine Hilfestellung geboten werden. Die meisten solchen Fälle betreffen nach unserer Erfahrung defekte Modems oder Situationen, in welchen der Kunde einen Termin mit einem Elektriker vereinbaren muss. Eine Lösung im Einzelfall ist daher ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten nicht möglich.