



# Arbeitshandbuch Service

## für L2-BSA-Übergabeanschluss

# 1 Service

## 1.1 Allgemein

Störungsmeldung, Eingangsbestätigung und Erledigungsmeldung werden zwischen dem Kunden und der Telekom über ein E-Mail-Verfahren oder Telefax-Verfahren abgewickelt.

Die Störungsmeldungen erfolgen anhand einer von der Telekom bereitgestellten Vorlage.

Das Eingangstor für die Störungsmeldungen ist die zuständige regionale Netzkontrollstelle. Die E-Mail-Adresse oder Telefaxnummer der zuständigen Netzkontrollstelle wird dem Kunden von Seiten der Telekom mitgeteilt (siehe Anhang D).

## 1.2 Störungsmeldung

Die Annahme der Störung erfolgt durch den Kunden.

Der Kunde muss, bevor die Störung an die Telekom gesendet wird, folgende Vorprüfungen durchführen.

- Funktionierte der L2-BSA-Übergabeanschluss bisher?
- Ist eine betriebsfähige Bereitstellung des L2-BSA-Übergabeanschluss erfolgt?
- Sind alle Geräteverbindungen gesteckt?

Das Ergebnis der Vorprüfung ist im Rahmen der Störungsmeldung zu berücksichtigen.

### 1.2.1 Störungsmeldung für L2-BSA-Übergabeanschluss

Die Störungsmeldungen L2-BSA-Übergabeanschluss sind vom Kunden unter Verwendung des Formblattes "Meldeverfahren zwischen Telekom Deutschland GmbH und Kunde" per Telefax an die Telekom zu senden.

Im Rahmen einer Störungsmeldung sind folgende Angaben zu machen:

- Kundennummer (siehe Anhang D, Ansprechpartner, Ziffer 1);
- RV-Nummer (siehe Anhang D, Ansprechpartner, Ziffer 1);
- Einzelvertragsnummer;
- Interne Störungsnummer des Kunden;
- E-Mail-Adresse des Kunden oder Telefaxnummer des Kunden;
- Telefonnummer des Kunden;
- Name des Bearbeiters;
- Datum, Zeit;
- Art des L2-BSA-Übergabeanschluss (1 GE od. 10 GE, bitte ankreuzen);
- Standort der BNG-Lokation
- Ansprechpartner vor Ort;
- Leitungsschlüsselzahl (wenn bekannt);
- Ordnungsnummer (wenn bekannt);
- Beginn der Störung;
- Ausführliche allgemeine Störungsbeschreibung unter Berücksichtigung der Vorprüfung.

Die Telekom sendet dem Kunden per E-Mail oder Telefax eine Auftragsbestätigung. Aus der Auftragsbestätigung ist die Störungsnummer der Telekom zu entnehmen.

### 1.2.2 Terminanfrage für den Besuch eines Servicetechnikers

Sollte der Besuch eines Servicetechnikers bei der Kollokationsfläche/im Kollokationsraum notwendig sein, bedarf es einer entsprechenden Terminabsprache. In Fällen, bei denen beispielsweise der Ansprechpartner vor Ort für die Telekom nicht erreichbar ist und somit eine Terminvereinbarung nicht erfolgen kann, sendet die Telekom eine Terminanfrage an den Kunden per E-Mail oder Telefax.

### 1.2.3 Erledigungsmeldung

Nach Beendigung der Entstörung sendet die Telekom dem Kunden per E-Mail oder per Telefax eine Erledigungsmeldung.

Der Kunde erhält für die erbrachten Leistungen auf Wunsch per E Mail einen Service- und Montagenachweis, insofern der Kunde hierfür ein Funktionspostfach angegeben hat (Anhang D - Ansprechpartner).

### 1.2.4 Zwischenmeldungen im E-Mail-Verfahren

Die Störungsmeldung seitens des Kunden und die Erledigungsmeldung seitens der Telekom sind an ein Telefax-Verfahren gebunden. Es besteht auf Wunsch des Kunden jedoch die Möglichkeit, den Meldungs austausch zwischen Störungsmeldung und Erledigungsmeldung im E-Mail-Verfahren durchzuführen.

## 2 **Anlage**

### **Anlage 1**

„Störungsmeldung L2-BSA-ÜAS“

### **Anlage 2**

„Eingangsbestätigung L2-BSA-ÜAS“

### **Anlage 3**

„Zwischenmeldung L2-BSA-ÜAS “

### **Anlage 4**

„Erledigungsmeldung L2-BSA-ÜAS“

### **Anlage 5**

„Abbruchmeldung L2-BSA-ÜAS “