

Anhang E

Arbeitshandbuch Service für FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Node

1 Service

1.1 Allgemein

Störungsmeldung, Eingangsbestätigung und Erledigungsmeldung zum FB-Übergabeanschluss am Ethernet Node (nachfolgend „**FB-EN-Übergabeanschluss**“ genannt) werden zwischen dem Kunden und der Telekom über ein E-Mail-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 der zuständigen Netzkontrollstelle wird dem Kunden von der Telekom mitgeteilt (siehe Anhang F).

1.2 Störungsmeldung

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

- Funktionierte der FB-EN-Übergabeanschluss bisher?
- Ist eine betriebsfähige Bereitstellung des FB-EN-Übergabeanschlusses erfolgt?
- Sind alle Geräteverbindungen gesteckt?

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

1.2.1 Störungsmeldung für FB-EN-Übergabeanschluss

Die Störungsmeldungen FB-EN-Übergabeanschluss sind vom Kunden unter Verwendung des Formblattes „Störungsmeldung FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Node“ per E-Mail an die Telekom zu senden.

Im Rahmen einer Störungsmeldung sind folgende Angaben zu machen:

- Kundennummer (siehe Anhang F, Ansprechpartner, Ziffer 1);
- RV-Nummer (siehe Anhang F, Ansprechpartner, Ziffer 1);
- Einzelvertragsnummer;
- Interne Störungsnummer des Kunden;
- E-Mail-Adresse des Kunden des Kunden;
- Telefonnummer des Kunden;
- Name des Bearbeiters;
- Datum, Zeit;
- Art des FB-Übergabeanschlusses (1 GE od. 10 GE, bitte ankreuzen);
- Bestätigung der Vorprüfung
- Standort der EN-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 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 Technikfläche 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.

1.2.3 Erledigungsmeldung

Nach Beendigung der Entstörung sendet die Telekom dem Kunden per E-Mail 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 F – Ansprechpartner).

1.2.4 Zwischenmeldungen im E-Mail-Verfahren

Auf Wunsch des Kunden erfolgt eine Zwischenmeldung per E-Mail.

2 Anlage

Anlage 1

„Störungsmeldung FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Node“

Anlage 2

„Eingangsbestätigung Störungsmeldung FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Node“

Anlage 3

„Zwischenmeldung (Störungsmeldung) FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Node“

Anlage 4

„Erledigungsmeldung (Störungsmeldung) FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Node“

Anlage 5

„Abbruchmeldung (Störungsmeldung) FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Node“