



Anlage 2

Leistungsbeschreibung „Mein Techniker Termin“

Anlage 1 zum Vertrag „Mein Techniker Termin“ Leistungsbeschreibung

1. Leistungen der Telekom

Die Telekom erbringt im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten für KUNDE die nachstehend beschriebenen Leistungen.

Die Telekom erbringt diese Leistungen bei der Bereitstellung von TAL und xDSL Anschlüssen mit Endkundentermin (Geschäftsfall „NEU“), bei der Entstörung (Standardentstörung und Wiederholungsstörungen (WHS) sowie bei Bereitstellungsstörungen (BSS) von TAL und xDSL-Anschlüssen mit Endkundenbesuchstermin.

Die Telekom erbringt die Leistungen frühestens vier Wochen nach Wirksamwerden des Vertrags. Voraussetzung für die Leistungserbringung ist insbesondere der Zugang von KUNDE zur Datendrehscheibe.

Konkret erbringt die Telekom folgende Leistungen:

1.1 „Mein Techniker Termin“ bei der Bereitstellung von Anschlüssen

Am Vortag des Bereitstellungstermins sendet die Telekom eine SMS mit folgenden Inhalten an die von KUNDE bereitgestellte Mobilfunknummer des Endkunden:

- Hinweis auf den bevorstehenden Technikerbesuch
- HTTPS-Link zum Auftragsstatus und, sofern technisch möglich, ungefährem Eintreffzeitpunkt des Technikers

Wird der Link vom Endkunden bis zum Morgen des geplanten Bereitstellungstermines nicht angeklickt, wird eine zweite SMS versendet.

Nach Auftragsabschluss erfolgt in alleiniger Verantwortlichkeit der Telekom eine Zufriedenheitsabfrage des Systems beim Endkunden. Für die Durchführung dieser Zufriedenheitsabfrage (Sternebewertung) holt die Telekom in alleiniger Verantwortlichkeit die Einwilligung des Endkunden ein.

1.2 „Mein Techniker Termin“ bei der Entstörung von Anschlüssen

Im Entstörfall sendet die Telekom eine SMS an die von KUNDE bereitgestellte Mobilfunknummer des Endkunden mit einem Link zum bevorstehenden Technikerbesuch. Der Versand der SMS erfolgt bei Disponierung des Technikertermins für den gleichen Tag im Anschluss an die Disponierung, ansonsten am Vortag des Technikertermins. Reagiert der Endkunde auf eine am Vortag des Technikertermins verschickte SMS nicht, wird am Tag des Technikertermins eine weitere SMS an ihn verschickt.

Nach Auftragsabschluss erfolgt in alleiniger Verantwortlichkeit der Telekom eine Zufriedenheitsabfrage des Systems beim Endkunden. Für die Durchführung dieser Zufriedenheitsabfrage (Sternebewertung) holt die Telekom in alleiniger Verantwortlichkeit die Einwilligung des Endkunden ein.

1.3 Auftragsmenge

„Mein Techniker Termin“ wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für alle Bereitstellungs- und Entstörungsaufträge mit Endkundenbesuchstermin erbracht.

1.4 Inhalte der SMS

Die SMS mit personalisiertem Link enthält ausschließlich einen Carrier-individuellen Absender, Kundenansprache und Abbinder (siehe Anhang 3).

Beispiel für die 1. SMS am Vortag (Bereitstellung und Entstörung):

#Ansprache (z.B. Lieber carrier Kunde), unser Techniker ist am #datum zwischen #fruehsteAntrittszeit und #spaeetesteErledigungszeit bei Ihnen. Ein Klick hier #link und Sie sehen, wie lange es noch dauert. Bitte stellen Sie den Zugang zum Hausanschluss und den Telefondosen in Ihren Räumen sicher. Vielen Dank, #Abbinde (z.B. Ihre carrier oder Ihr carrier Team)

Beispiel für die 2. SMS am Tag des Termins, falls der Kunde den Link aus der ersten SMS nicht angeklickt hat:

#Ansprache (z.B. Lieber carrier Kunde), heute zwischen #fruehsteAntrittszeit und #spaeetesteErledigungszeit kommt der Techniker zu Ihnen. Ein Klick hier #link und Sie sehen, wie lange es noch dauert. Bitte stellen Sie den Zugang zum Hausanschluss und den Telefondosen in Ihren Räumen sicher. Vielen Dank, #Abbinde (z.B. Ihre carrier oder Ihr carrier Team)

1.5 Weitere Leistungsmerkmale

1.5.1 Carrier individueller Hilfelink / Checkliste

Für den Endkunden des Carriers kann auf der „Mein Techniker Termin“ Oberfläche zusätzlicher Hilfelink / Checkliste eingebettet werden.

Hilfelink / Checkliste und/oder Texte dürfen nur in neutralem Design eingebunden werden, individuelle Logos sind nicht erlaubt.

Für Bereitstellungen und Entstörungen ist jeweils ein Hilfelink / Checkliste mit externer Weiterleitung möglich. Diese externe Weiterleitung darf für Bereitstellungen und Entstörungen unterschiedlich sein.

Die Anzeige erfolgt im 1. bis 3. Screen, je nach Carrier Wunsch, aber einheitlich für alle Carrier. Im Anhang 4 werden die Werte der Checkliste dokumentiert.

Hilfelink / Checkliste ist eine optionale Leistung und nicht zwingend.

1.5.2 Infobox

Für den Endkunden des Carriers können auf der „Mein Techniker Termin“ Oberfläche zusätzliche Informationen für den Endkunden über eine Infobox eingeblendet werden. Aktuell werden verschiedene Bilder des Hausanschlusses (APL) für Bereitstellungen und Entstörungen gezeigt.

1.5.3 Auftragszähler

Für den Endkunden des Carriers wird anstelle „Termin ist im Zeitplan“ neu angezeigt, wie viele Aufträge der Techniker noch zu erledigen hat bzw. wie viele Kunden noch zu bedienen sind:

- noch 4 Kunden vor Ihnen
- noch 3 Kunden vor Ihnen
- noch 2 Kunden vor Ihnen etc.

Diese Anzeige erfolgt für Bereitstellungs- als auch Entstöraufträge.

1.6 Produktansicht vor Endkunden

Das Layout von „Mein Techniker Termin“ enthält eine neutrale Oberfläche. Eine werbliche Ansprache der Endkunden durch Telekom erfolgt nicht; insbesondere erfolgt keine Einblendung von Werbebannern oder Werbe-Pop-ups. Carrier-individuelle Anpassungen des Layouts sind ausgeschlossen.

1.7 Mitwirkungspflichten von KUNDE

KUNDE stellt in seinen Bereitstellungs- und Entstörungsaufträgen eine Mobilfunkrufnummer seines Endkunden zur Verfügung, an die der unter 1.1 und 1.2 genannte Link zu „Mein Techniker Termin“ gesendet werden kann. Sofern keine Mobilfunkrufnummer übermittelt wird, kann dem Endkunden von KUNDE keine SMS gesendet werden.

KUNDE trägt die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit der hinterlegten Mobilfunknummer.

2 Qualitäts- und Statistikdaten

Qualitäts- und Statistikdaten werden von TELEKOM, soweit keine technischen Hinderungsgründe bestehen, über eine Datendrehscheibe im Rahmen von täglichen und wöchentlichen Datenlieferungen bereitgestellt.

Struktur der täglichen Datenlieferung: Vgl. Anhang 1

Struktur der wöchentlichen Datenlieferung: Vgl. Anhang 2

3 Bestellung im Namen Dritter

Bestellt KUNDE im Namen eines anderen Carriers (Fremdcarriers) Aufträge mit der „Mein Techniker Termin“ Leistung, so ist zur eindeutigen Zuordnung folgendes Bestellkürzel im Bemerkungsfeld des Anschlussauftrages einzufügen: #AC#

Bei Bestellung über mehrere FremdcARRIER schließt sich eine fortlaufende Nummer an, z.B. #AC1#, #AC2#, ... (1=FremdcARRIER 1, 2=FremdcARRIER 2, ...).

Die Zuordnung der FremdcARRIER zur fortlaufenden Nummer ist in einem separaten Anhang 3 incl. der SMS Texte, Datenlieferung auf Datendrehscheibe etc. festzuhalten.

Bestellt KUNDE keine „Mein Techniker Termin“ Leistung für eigene Kunden, sondern ausschließlich für FremdcARRIER, wird bei Aufträgen ohne Bestellkürzel (z.B. #AC#) keine SMS versendet.