Auszug aus DaybyDay ISSN 1860-2967

http://www.iris-media.info/spip.php?article3871

Geräte-Wechsel: "Ja"

- DaybyDay ISSN 1860-2967 -

Redaktionsdatum: Montag 2. April 2012

Erscheinungsdatum: 2. April 2012

DaybyDay ISSN 1860-2967

Copyright © 2004 - 2013 IRIS® Media

Dieser Bericht ist die Weiterführung des Eintrages vom 29. März 2012 unter dem Titel: Betreiber-wechsel "Nein" Geräte-wechsel "Ja".

Eintrag vom 02.04.2012:

GERÄTE WECHSEL

Zum gleichen Zeitpunkt - aber völlig unabhängig davon - wird festgestellt, dass seit der Nacht vom 27. auf den 28. März alle Netzwerk- und Internetzugänge von allen Client-Rechnern im Büro nicht mehr zugänglich sind.

Es bedarf zwei Tage des Suchens und Analysierens, bis die Ursache für dieses Problem gefunden wurde. Der von der Deutschen Telekom als Leihgerät bei der Einrichtung des VDSL-Netzes mitgelieferte Router vom Typ W 723 V B, löste die DNS-Dienste nicht mehr richtig auf.

Was tun?

Es stellt sich heraus, dass der defekte Router nicht an einem T-Punkt getauscht werden kann. Nein, er müsse von dem Versandaustausch-Service geliefert werden. Das werde aber - mindestens - drei Tage in Anspruch nehmen.

Ja, der Anspruch auf Fehlerbehebungen innerhalb von 8 Stunden würde nur die Netzleistungen betreffen, aber nicht die für deren Nutzung notwendigen Geräte.

Warum bitte, sollen wir dann den Mietvertrag für ein solches Gerät in Anpruch nehmen, wenn es uns im Falle eines Falles nicht in dieser zugesagten Frist bereitgestellt werden kann?

Aber es kommt noch schlimmer. Offensichtlich in dem Bemühen, doch noch das Unmögliche möglich zu machen, wird ein Ersatzgerät so schnell in den Versand gebracht, dass es an einem Sonnabend zugestellt wird, was dann aber nicht möglich ist, da das Büro an diesem Tag geschlossen ist.

Ein Benachrichtigungsschein über diesen Vorgang ist in der Montagspost nicht zu finden. Nach einer Reihe von weiteren Telefonaten am Montag wird mitgeteilt, dass das Paket in einer Postfiliale in der Wilmersdorfer Strasse Nr. 46 zur Abholung bereit gehalten werde.

Als daraufhin eine Mitarbeiterin dort um Punkt 10 Uhr um die Aushändigung des Paketes bittet, wird diesem Ersuchen nicht stattgegeben. Und das, obwohl ihr sowohl eine Vollmacht als auch eine auf die Firma ausgestellte "PostCard" mit auf den Weg gegeben worden war. Das liegt aber nun an der Post und nicht an der Telekom.

Copyright © 2004 - 2013 IRIS® Media

So scheitert der Versuch, das Paket von der Büroassistentin abholen zu lassen, an der nicht vorliegenden Benachrichtigungskarte und damit der Berechtigung, ein Paket in Empfang zu nehmen. Allein mit der PostCard und einer Visitenkarte als Vollmacht sei schon zu oft Missbrauch betrieben worden, so die Schalterbeamtin. Lediglich der Postcard-Besitzer könne das Paket holen, wenn er sich gleichzeitig ausweisen würde.

Also zurück ins Büro und erneut auf telefonischem Wege die Paket- bzw. Versandnummer abgerufen. Einer der MitarbeiterInnen wird der gesamte Vorgang selbst so peinlich, dass sie eine Gutschrift anbietet.

Zwischenzeitlich der erneute Weg zur Postfiliale. Inzwischen sind 3 Stunden vergangen, ohne dass das Gerät im Büro eingetroffen ist.

Eine Entscheidung steht auf jeden Fall fest: Nachdem der Austausch des Gerätes einen solchen Aufwand verursacht hat, obwohl vertraglich eine Störungsbeseitigung innerhalb von 8 Stunden zugesichert wird, werden wir auch dieses Gerät samt seinen Vorgängern zurücksenden, sobald der anstehende Umzug [1] durchgeführt sein wird.

Denn neben dem jetzt defekten Gerät liegen hier noch ein Speedport W 7001 V und ein Speedport 221 VDSL2 Modem.
Diese beiden Geräte zusammen haben es trotz vielfältigster Bemühungen nicht geschafft, die nun mit dem W 723 V realisierte Verbindung zu realisieren. [2]
Der Bitte, diese Geräte zurückzunehmen und den Kaufpreis zu erstatten, wurde nicht nachgekommen. Dass wir dort von dem Hause falsch beraten worden seien, sei unser Problem, also das des Kunden und nicht das der Deutschen Telekom.

Abschliessend sei festgestellt, dass wir nach wie vor bereit sind, an der Partnerschaft mit dem Provider Deutsche Telekom bzw. Telekom Deutschland festzuhalten und dass wir hoffen, dass Berichte wie diese dazu beitragen können, der so oft vorgetragenen Absicht des Hauses zu entsprechen, im Service noch besser zu werden.

WS.

Eintrag vom 02.04.2012

Soweit der Text des vorangegangenen Artikels. Schliesslich soll man ja aus der Mücke keinen Elefanten machen und auch von Kundenseite immer seinen *Goodwill* unter Beweis stellen.

Aber es kommt noch härter.

Nachdem zunächst die Herausgabe des Post-Paketes verweigert worden war, wird beim nochmaligen Besuch in der Filiale erklärt, dass dieses Paket gar nicht vorläge.

Jetzt ist Mittag. Wir haben 4 Stunden für diese Suchaktion vergeudet - und sind dennoch unserem Ziel keinen Schritt näher gekommen.

Daraufhin wird dieser Bericht als ein eigener Beitrag an dieser Stelle nochmals publiziert, um als Grundlage für die weiteren Bemühungen und Beschwerden verwendet zu werden.

Zur Information geben wir auch alle zur Verfügung stehenden Daten bekannt:

Copyright © 2004 - 2013 IRIS® Media

Auftragsnummer: 5068621
Paketnummer: 166844813708.

Laut Auskunft von DHL (01805-3452255) soll das Paket am Nachmittag in der Filiale nicht vor 16 Uhr zur Abholung zur Verfügung stehen.

Das bedeutet, einen weiteren Tag ohne ein funktionierendes System.

PS.

Am Abend dieses Tage konnte das Paket aus der oben bezeichneten Filiale abgeholt werden. Aber auch das ging nur mit einem - sagen wir mal - "Trick".

Denn zunächst wurde die Ausgabe des Paketes erneut verweigert, obwohl nunmehr auch die Bestellnummer - siehe oben - vorgelegt werden konnte.

Also wurde auf die Schnelle eine von der Deutschen Post herausgegebene Vollmachtskarte ausgefüllt, unterschrieben. Und diese dann bei einem weiteren Gang zum Schalter vorgelegt.

Daraufhin wurde dann das Paket ausgehändigt.

Bei der Sichtung des Lieferscheins stellt sich heraus, dass auf diesem auf dem Adressfeld kein Firmenname, sondern nur ein Personenname angegeben wurde.

Nachtrag 1:

Am Folgetag gab es nochmals ein Gespräch mit dem Geschäftskunden-Vertrieb, nachdem klar war, dass die im Protokoll vom 22. September 2011: Vom Saphir- zum DTAG-VSE-Kunden aufgestellten Behauptungen sich auch bei erneuten, den aktuellen Herausforderungen geschuldeten Bemühungen bestätigt hatten: Die Koppelung der Geräte W 701 V und Speedport 221 führt nicht zu dem in allen technischen Angaben vorhergesehenen Ergebnissen.

Nach der erneuten Übersendung der gesamten Dokumentation soll jetzt zumindest der Kaufpreis für das im August 2011 erworbene VDSL2-Modem gutgeschrieben werden.

Nachtrag 2:

Der Austausch der Geräte verlief problemlos - wenn man einen guten Admin hat :-)

Aber auch mit dem Neugerät tauchen die gleich Problem auf, wie sie bei vorhergehenden bestanden.

Nunmehr steht fest, dass sowohl das alte als auch das neue Gerät zurückgeschickt werden, zusammen mit einer Kündigung des Mietvertrages.

Was tun?

Copyright © 2004 - 2013 IRIS® Media

Wie schreibt Andreas Nolde, Redakteur bei CHIP in der Ausgabe vom April 2010 unter der Überschrift Vollgepackter VDSL-Virtuose:

"*Geplagte Telekom-VDSL-Nutzer werden aufatmen, dass es endlich eine Alternative zum Speedport-Router gibt*."

Gemeint ist damit die Fritz!Box 7390.
Und wir werden damit die Probe auf's Exempel machen. [3]

Nachtrag 3:

Eine Woche nach der Publikation dieses Textes trifft ein Anruf von einer Meinungsforschungsagentur ein. Die Agentin fragt nach den Ergebnissen des letzten Gesprächs und will dazu vier Fragen beantwortet haben.

Der Hinweis, dass es in der letzten Zeit nicht nur ein Gespräch gegeben habe, sondern eine ganzes Dutzend, findet keine Echo.

Ebenso die Bitte, mit der Befragung zu warten, bis der Fall abgeschlossen sei.

Kurz und gut: Um zumindest in irgendeiner Weise zu einem Erfolg der Anfrage beitragen zu können, das Angebot diesen und die vorangegangenen Texte in dieser Sache zur Kenntnis nehmen zu wollen.

Aber auch das wird abgelehnt: sie habe Nichts zum aufschreiben...

Hat man da noch Worte?

---

[1] Siehe: OoO: Out of the new Offices.

[2] Siehe dazu das Protokoll vom 22. September 2011: Vom Saphir- zum DTAG-VSE-Kunden.

[3] Online wird das Gerät ab Euro 190,- angeboten, bei Karstadt in der Elektroabteilung für knapp 250,- beim MediaMarkt für 209.-

Copyright © 2004 - 2013 IRIS® Media