



# GigaGemeinde Projekte Service & Eskalationswege

10.01.2023





# Vodafone GigaGemeinde Support für Glasfaser-Kunden

## Vorvermarktung & Bauphase

(Vor der Anschaltung)

- Vertragsaufnahmen (keine Beratung)
- Terminvereinbarung in der VVM
- Abfrage Vertragsstatus
- Clearing-Prozess
- Warum wurde mein Anschluss nicht gebaut?
- Eigentümer-/Mietewechsel, Vertragsumschreibung

- Fragen zu Tarifen
- Inhouse-Verkabelung
- Anbieterwechsel-Prozess

- Reaktivierung funktioniert nicht
- Rufnummernportierung hat nicht funktioniert
- Anbieterwechsel-Prozess

- Terminverschiebung
- Anschlussung
- Techniker nicht erschienen
- Inbetriebnahme nicht fertig gestellt; wann ist der nächste Termin?
- Mängelanzeige / Schadensanzeige Installation

- Anschluss funktioniert nicht
- Performance-Probleme
- Tariffragen
- Rechnungsfragen
- Neue Produkte
- Tarif-Anpassung
- etc.

## Anschaltphase

(Termin & Kunden-Nr. bekannt / am Tag der Anschaltung)

## Aktivierung

**InLife**  
(Kunde nutzt Anschluss)

0800 20 30 325  
GG - ORDER MGMT

PROJEKT-WEBSITE  
VERTRIEBS-MITARBEITER

12112  
GG ORDER MGMT

INDIVIDUELLE RN  
KDL-DISPO  
WIP

12112 (PRIVATKUNDEN)  
1234 (GESCHÄFTSKUNDEN)

12112 = 0800 172 1212  
1234 = 0800 172 1234

Insert Confidentiality Level in slide footer

C2 General

2

Bis dahin: Kunde erhält mit Welcome-Letter Login, um Termin zu verschieben; und beim Termin Kontaktdaten vom KDL

16 March 2023

