DTV – Ablauf Installationshilfe

Kunde bestellt dtv.

Kunde erhält mit der Gerätezustellung den **welcome letter**, auf welchem die Gratis-nummer 0800 66 88 66 vermerkt ist.

Kunde kontaktiert telefonisch den Helpdesk, da er Hilfe bei der Installation benötigt.

Helpdesk probiert die Installation direkt via Telefon vorzunehmen.

Sollte die telefonische Installation nicht möglich sein, offeriert der Helpdesk eine Installation vor Ort. Je nach dem wird einer von zwei Abläufen ausgelöst, welche nachfolgend aufgelistet sind:

1

Da sich bereits während dem Telefongespräch herausstellt, dass der Kunde nicht berechtigt ist, soll er FUST direkt anrufen.

Kostenpflichtige Installation erfolgt durch FUST.

Installation und Verrechnung erfolgt direkt durch FUST.

2

Der Kunde erfüllt die Voraussetzungen für eine Gratisinstallation (Kunden ab 65 Jahren und/oder Kunden mit einer Behinderung). Der Helpdesk sendet den Installationsauftrag an FUST.

FUST kontaktiert den Kunden innert 48h und vereinbart einen Termin.

Ausweisüberprüfung ob Kunde effektiv berechtigt ist durch FUST Mitarbeiter vor Ort (Alter oder IV Ausweis).

Installation erfolgt durch FUST.

Sollte der Kunde nicht berechtigt sein, wird ihm die Installation mit CHF 160.00 verrechnet. Die Verrechnung erfolgt durch FUST direkt an den Kunden. Sollte er berechtigt sein, wird die Installation an cablecom verrechnet.