

DFN Fernsprechen

Störungsmeldung für Teilnehmer des DFN Vereins

Telefonisch International:	0800 2255742 3269 +49 6196 8025 2601
Per Fax International:	0800 2255742 3999
Per E-Mail	stoerungsmeldung@sprache.dfn.de

Wichtige Informationen für den Service Desk

1. Kundename: **DFN Verein** (Vertragspartner des DFN Verein)
2. Telefonnummer: **Vorwahl mit Kopfrufnummer**

Beispiel Fehlerszenario: **Zeitstempel, Quellrufnummer, Zielrufnummer**

- Bei VoIP Centrex:
- *NFON TK-Anlagennummer K...*
 - *Callbeispiele detailliert nennen (siehe - Fehlerszenario)*
 - *Ein Störungsbild je Störungsmeldung*
 - *Störungsmeldung innerhalb 24h nach Störungseintritt*
 - *Welcher Browser wurde benützt*

Störungen werden

- VoIP-basierten Anschlüssen (sofern die Störung im Verantwortungsbereich des Betreibers liegt) innerhalb von acht Stunden ab Störungsmeldung beseitigt.
- von DSL-Zugängen innerhalb von acht Stunden ab Störungsmeldung beseitigt.

Auf Wunsch wird dem Teilnehmer innerhalb einer Stunde ab Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mitgeteilt, sofern er eine Rückrufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Auf Wunsch wird dem Teilnehmer unter der angegebenen Rückrufnummer oder per E-Mail alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand erteilt.

Soweit erforderlich wird mit dem Teilnehmer ein Termin für den Besuch eines Servicetechnikers vereinbart. Der Teilnehmer wird unverzüglich nach Beendigung der Störung informiert.