

Ja wo is er denn?



... fragte verzweifelt ein Kunde, der auf den Techniker eines Netzbetreibers zur Inbetriebnahme des neuen Telefonanschlusses wartete. Wiederholt hatte er vergeblich gewartet. Jedes Mal erhielten wir auf Nachfrage beim Netzbetreiber die Antwort: Kunde war nicht auffindbar.

Kann ja alles sein, wenn es sich um einen Neubezug handelt und weder Firmierung noch Namensschild am Eingang oder Klingelknopf zu finden sind. Ist nicht einmal der Briefkasten beschriftet erhält man die Ankündigung des Installationstermines natürlich auch nicht.

Hier war nichts davon der Fall. Da der Kunde nicht einfach zu finden war, rückte der Techniker unverrichteter Dinge immer wieder ab, statt die angegebene Kontaktrufnummer des Kunden zu wählen und den Weg zu erfragen.

Das Brotkrumen nichts nutzen, wissen wir spätestens seit Hänsel und Gretel. Also übermittelten wir letzten Endes eine Skizze mit Straßenzügen und gestrichelter Linie zum Eingang des Kunden an den Dienstleister. So wurde der Kunde nicht vollends in den Wahnsinn getrieben.



Eigentlich kann man doch erwarten, dass noch jemand bei der Arbeit nachdenkt oder ist das bei der kümmerlichen Pauschale für die Inbetriebnahme von einfachen Telefonanschlüssen nicht mehr machbar? Vor allem wenn Subunternehmer die Dienstleistung erbringen sollen.

keep connected

Euer TK-Joe