

PÿUR investiert in Service und Technik

Seit bald zwei Jahren präsentiert sich Tele Columbus, einer der führenden Glasfasernetzbetreiber in Deutschland unter der Marke PÿUR. Der neue Name für die Versorgung vieler Städte und Gemeinden mit Internet und Telefon ist inzwischen gut bekannt und auch die anspruchsvolle Zusammenführung der drei Unternehmen Tele Columbus, primacom und pepcom ist mittlerweile abgeschlossen. Nun konzentriert sich Tele Columbus voll auf die Kundenzufriedenheit beim Service, bei den Produktangeboten und bei der Leistungsfähigkeit der Netze.

Im Service will PÿUR jedes Anliegen bereits beim ersten Kontakt rasch zur vollen Zufriedenheit des Kunden lösen. Damit das ohne lange Wartezeiten am Telefon funktioniert, wurde die Zahl der Experten in der Hotline im vergangenen Jahr deutlich erhöht. Der PÿUR Kundenservice für die Kunden der Gemeinde Soyen steht Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr zur Verfügung. „Während der internen Umstellungen gab es mehr Kundenanfragen und Anrufe, als erwartet. Das hat leider zu einer nicht immer zufriedenstellenden Erreichbarkeit geführt und ich bin froh, dass wir diese schwierige Zeit überwunden haben“, erklärt Roland Schleicher, der als Chief Operations Officer den Kundenservice verantwortet.

Weil immer mehr Kunden ihre Anliegen lieber mit wenigen Klicks selber lösen, statt eine Hotline anzurufen, baut PÿUR auch das Angebot im Online-Service aus: Informationen zum eigenen Vertrag und zu den Monatsrechnungen für Telefon und Internet sind besonders schnell im Web oder über die PÿUR App zugänglich, die für Android- und Apple-Smartphones entwickelt wurde. Ihre Funktionen sind jüngst nochmals erweitert worden, um Kunden individuell über den Netzstatus zu informieren. Wenn es durch Wartungsarbeiten oder Störungen zu einer Unterbrechung der Internet-Verbindung kommt, erhalten die Kunden die Ursache und die voraussichtliche Dauer direkt auf dem Smartphone angezeigt.

Natürlich soll es aber gar nicht erst zu Störungen oder Einschränkungen des Services kommen. Deshalb investiert PÿUR hohe Summen in den Ausbau seiner Netzkapazität und in die laufende Modernisierung der regionalen Multimedia-Kopfstellen.

Sollten die Soyener Bürger dennoch einmal ein Anliegen oder technische Fragen haben, so sind die PÿUR Mitarbeiter gern erreichbar.

Alle Informationen gibt es auf der Website www.pyur.com/soyen. Die Möglichkeiten sich persönlich in Soyen beraten zu lassen, werden demnächst bekannt gegeben.

Für den telefonischen Kontakt ist für die bayerischen pepcom-Glasfaserprojekte eine Hotline eingerichtet worden, die von 8 bis 17 Uhr unter 030 25 777 499 von der allgemeinen PÿUR Servicenummer direkt an die pepcom-Experten in München weiterschaltet, die alle Fragen speziell für Soyen beantworten.