



## Kundenzufriedenheit dank der richtigen Instrumente

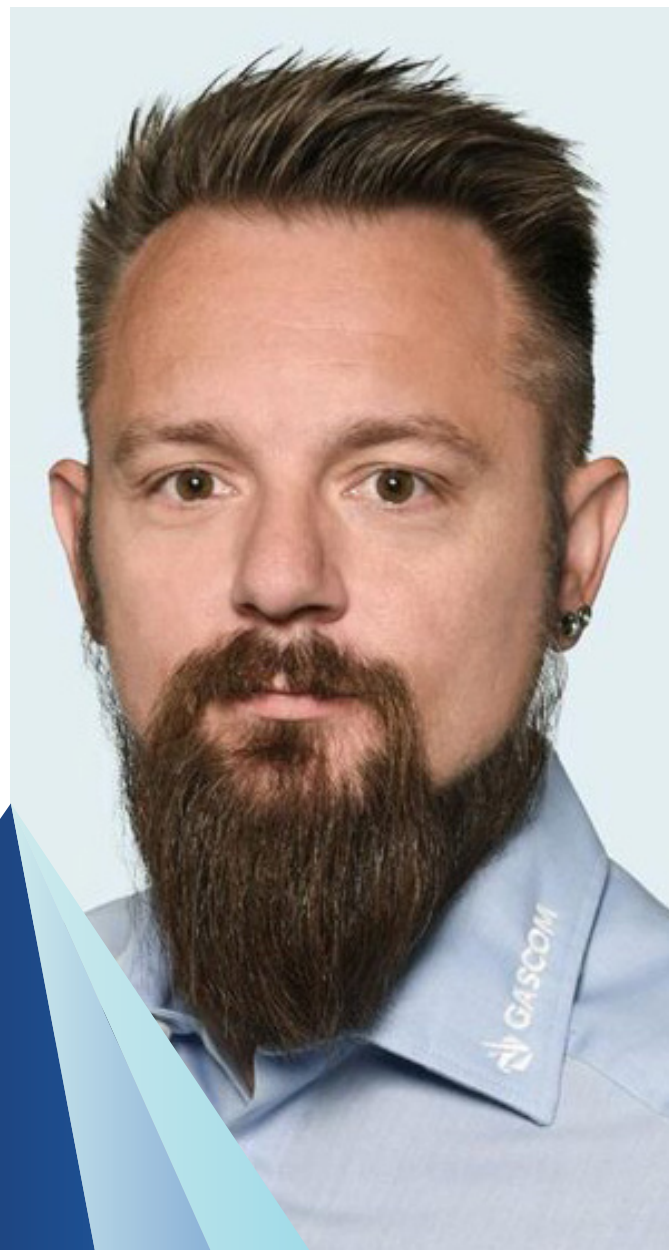
### 5 Fragen an Elvir Merdanovic, Field Service Engineer

Unsere Kunden können sich auf einen reibungslosen Betrieb ihrer Services und Produkte verlassen. Die Basis dafür liefern unsere modernen Instrumente, welche auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet sind und eingesetzt werden.

#### Elvir Merdanovic im Interview:

*«Allen unseren Kunden steht nach der reibungslosen Inbetriebnahme eines terminlich vereinbarten Kundenservices unser technischer Support durch unser eigenes Operations-Team zur Verfügung. Das bedeutet, der Kunde gelangt mit seinem Anliegen direkt zu uns und nicht in ein externes Callcenter. Wir behalten demzufolge stets den direkten Draht zum Kunden, was im heutigen Umfeld unserer Branche immer seltener wird. Eine effiziente Störungsbeseitigung kann aber nur garantiert werden, wenn man die gesamte Netzstruktur kennt, die Materie versteht und das richtige Werkzeug benutzt.»*

#### Elvir Merdanovic Field Service Engineer



### **1. Wie garantiert die GAS&COM ihren Kunden schnelle Reaktionszeiten?**

Für Anliegen aller Art steht unserer Kundschaft ein modernes und rund um die Uhr besetztes Dispatching zur Verfügung. Das Dispatching hat die Aufgabe, für jedes Anliegen ein Ticket zu eröffnen und alle eingehenden Meldungen tagsüber unmittelbar an unsere diensthabenden EoDs (Engineer on Duty) weiterzuleiten, ausserhalb der Bürozeiten an einen Pikett-Techniker. Die Techniker bearbeiten das Kundenanliegen individuell und persönlich, bis eine Lösung für das Kundenbedürfnis gefunden und realisiert wurde.

### **2. Durch was wird eine effiziente Störungsbeseitigung garantiert?**

Eine effiziente Störungsbeseitigung kann nur garantiert werden, wenn man die gesamte Netzstruktur kennt, die Materie versteht und das richtige Werkzeug benutzt. Um dies für unsere Kunden zu ermöglichen, braucht es Techniker mit langjähriger Erfahrung und vernetzter Denkweise. Ausserdem legen wir sehr grossen Wert auf eine lückenlose Netzdokumentation: Damit kann eine erschwerte Störungssuche vermieden werden. Mit ausgewählten Monitoring-Tools können wir ausserdem die Services aktiv überwachen und bei einer Störung schnellstmöglich reagieren. Grössere Schäden wie ein Kabelunterbruch wird durch unsere Techniker mittels eigenen OTDR ermittelt und durch unsere qualifizierten Pikettvertragspartner zu jeder Zeit behoben.

### **3. Welches sind die zentralen Instrumente einer hohen Servicequalität?**

Wir legen grossen Wert auf eine sichere, redundante Wegführung und eine hohe Verfügbarkeit der einzelnen Fasern und der Bandbreitenservices, sodass ein Kundendienst möglichst gar nicht in Anspruch genommen werden muss. Dafür betreiben wir modernes Netzwerkequipment und optimal verlegte Kabel- und Rohranlagen. Schon die Vorbereitung der Inbetriebnahme erfolgt so, dass diese zum vereinbarten Termin reibungslos erfolgt. Danach steht allen Kunden rund um die Uhr unser

technischer Support durch das Operations-Team zur Verfügung. Jedes Anliegen wird durch eine persönliche, spezialisierte Kontaktperson bearbeitet, die mit dem Kunden eine passende Lösung erarbeitet.

### **4. Dank welcher Instrumente garantiert die GAS&COM höchste Flexibilität?**

Unser Backbone-Netz verfügt über eine ausreichende Anzahl an Fasern und kann so jeden Bedarf decken. Es ist in Ring- und Sterntopologien aufgebaut, was unseren Kunden georedundante Zweitwege ermöglicht und somit einen Ausfall praktisch unmöglich macht. Bei abgelegeneren Standorten, an denen wir über keine eigene Infrastruktur verfügen, haben wir dank der hervorragenden Beziehung zu unseren Aktionären und anderen Netzanbietern die Möglichkeit, auch diese schnell und unkompliziert zu vernetzen, auch im Ausland. Ausserdem wird das gesamte Netz durch unsere eigenen Mitarbeiter betrieben, was zu einer schnellen und individuellen Bearbeitung aller Kundenbedürfnisse im eigenen Unternehmen führt.

### **5. Wieso können die GAS&COM Kunden immer auf höchste Transparenz zählen?**

Für eine stabile Verbindung muss sichergestellt werden, dass die vorgesehene Strecke vor der Inbetriebnahme eines Service die vorgeschriebenen Normen erfüllt. Dies wird durch den Techniker mittels eigenen OTDR- oder Netzwerktester geprüft und schriftlich protokolliert. Zusätzlich wird die geografische Streckenführung eines Kundenservices durch ein KMZ-File ausgewiesen. Mit unseren Überwachungstools können wir bei aktiv überwachten Services immer die aktuelle Auslastung abrufen und unseren Kunden kommunizieren. Unser Netz und auch die Partnernetze werden regelmäßig nach Plan gewartet. So können wir unsere Kunden immer rechtzeitig und bei Einhaltung der Frist über einen möglichen temporären Unterbruch der betroffenen Services informieren.

# Seit über 20 Jahren – Der sicherste und schnellste Glasfasernetzbetreiber der Schweiz.

Als unabhängiger und Schweizer Anbieter im Telecom-Infrastruktur-Geschäft stellen wir unseren Kunden in der Schweiz, in Liechtenstein und im benachbarten Ausland Bandbreiten- und IPServices, LWL-Verbindungen sowie Infrastrukturanlagen an den wichtigsten Knotenpunkten (Datacenters) zur Verfügung.

## GAS&COM AG

Ballonstrasse 28 - 8952 Schlieren

Telefon: +41 44 733 62 11

E-Mail: [info@gas-com.ch](mailto:info@gas-com.ch)

[gas-com.ch](http://gas-com.ch)

