











Sie haben eine Festnetzstörung.

Deshalb helfen Ihnen unsere Experten so schnell wie möglich. Bitte unterstützen Sie sie dabei.
Fürs Gespräch brauchen wir noch Infos von Ihnen:

Ihre Checkliste	Wozu brauchen wir diese Infos? Und wo finden Sie sie?
 Ihre Kundennummer	Sie finden Ihre Kundennummer in Ihrem Vodafone-Willkommensschreiben.
 Ihr Kundenkennwort	Sie brauchen Ihr Kundenkennwort z.B. fürs Einrichten einer Rufumleitung. Sie finden Ihr Kundenkennwort in Ihren Vertragsunterlagen.
 Die Anschlusskennung Ihres Anschlusses	Sie finden die Anschlusskennung (Rufnummer) in Ihrem Vodafone-Willkommensschreiben.
 Ihre Adresse	Wir brauchen zur Prüfung die Adresse Ihres gestörten Anschlusses.
 Ihre Handy-Nummer oder E-Mail Adresse	Unter welcher Nummer oder E-Mail Adresse erreichen wir Sie bei einer Netzstörung?
 Infos zur Störung	Was genau geht grad nicht? Können Sie telefonieren oder surfen?
 Zeitpunkt der Störung	Haben Sie Probleme zu einer bestimmten Zeit? Z.B. jeden Tag um 18 Uhr? Oder immer?
 Zugang zum APL	Kommt ein Techniker zu Ihnen, braucht er Zugang zu Ihren Räumlichkeiten und zum Leitungsübergabepunkt (oftmals im Keller).

Rufen Sie uns an, kostenlos unter
Oder schicken Sie uns ein Fax an

0800 0211 100.
0800 0211 110.



Damit Sie schnell wieder vernetzt sind

Prüfen sie online in wenigen Schritten eventuelle Einschränkungen Ihres Netzes – bei weiteren Fragen hilft Ihnen gerne unsere Kundenbetreuung.

Meine Telefonanschluss oder mein Internet funktioniert nicht mehr! Was kann ich tun?



- 1** Prüfen Sie online Ihren Empfang mit der **DSL / VDSL Störungsabfrage** in der **Geschäftskunden-Hilfe** auf der Vodafone Website
- 2** Schauen Sie in unseren **Geräte-Hilfe FAQ** rund ums Thema interaktive Anleitungen und Fehler Diagnosen.
- 3** Noch keine Lösung gefunden? Dann kontaktieren Sie unsere **Festnetz Störungshotline**: Halten Sie bitte die in der **Checkliste** enthaltenen Informationen für eine schnelle Bearbeitung Ihres Anliegens bereit.



Die **Kundenbetreuung** nimmt meine Daten und Informationen zum Störungsbild auf.

Die **Kundenbetreuung** konnte mir sofort helfen, die **Störung** zu **beheben**.



Das Problem scheint etwas komplexer zu sein. Das müssen die **Vodafone Spezialisten** prüfen.



Die **Vodafone Spezialisten** teilen mir meine Ticketnummer mit.

Die Vodafone Spezialisten konnten **per Ferndiagnose** die **Störung** **beheben**. Vodafone darf mein **Ticket jetzt schließen**.



Die Vodafone Spezialisten können das Problem leider nicht per Ferndiagnose beheben. Wir haben gemeinsam einen **Technikertermin** vereinbart.

Der Techniker konnte die **Störung** **beheben**. Vodafone darf mein **Ticket jetzt schließen**.

