

PRESSEMITTEILUNG

Fast jeder fünfte PÿUR Internet-Nutzer verwendet App für Kundenservice

Mehr als 100.000 Installationen der MEIN PÿUR App

- **Einfache Kosten- und Vertragskontrolle**
- **Störungsassistent mit Terminverwaltung für Techniker**
- **Bestellstatus und alle weiteren Infos rund um die Uhr abrufbar**

Berlin, 16. April 2020. MEIN PÿUR App, die digitale Service-Welt für Internetanschlüsse von PÿUR, wird jetzt von mehr als 100.000 Kunden genutzt. Fast jeder fünfte PÿUR Internet-Nutzer verwendet in der aktuellen App-Version für iOS und Android die weiter ausgebauten Funktionen. Neben der Verwaltung der Vertragsdaten und einfacher Kostenkontrolle wurde ein spezieller Fokus auf digitale Störungsassistenten gelegt. Es werden automatisch Informationen bei Wartungsarbeiten im Glasfaser-Netz der Tele Columbus AG angezeigt, eine individuelle Störungsdiagnose und Lösung gestartet, sowie bei Bedarf Technikertermine zur Störungsbeseitigung verbindlich vereinbart.

Wenn ein Internet-Zugang von PÿUR trotz der hohen Zuverlässigkeit der glasfaserbasierten Netze nicht die erwartete Leistung bringt, kann dies verschiedene Ursachen haben: Eine Fehlkonfiguration der Kabelbox oder des eigenen WLAN, eine Störung im lokalen Verteiler oder auch Wartungsarbeiten im regionalen Netz. Damit rasche Abhilfe geschaffen wird und PÿUR Kunden stets über den örtlichen Netzstatus informiert sind, bietet die MEIN PÿUR App aktuelle und individuelle Informationen. In der aktuellen Version 1.9 wird sie inzwischen von mehr als 100.000 Kunden und somit rund 20% der PÿUR Internet-Nutzer genutzt.

Die App ruft – natürlich durch ein persönliches Passwort geschützt – alle relevanten, bei PÿUR hinterlegten Informationen wie Produkt-, Kunden- und Vertragsdaten ab und ergänzt diese mit technischen Daten aus dem zentralen Netzwerkinformationssystem von Tele Columbus. Netzparameter, Kopfstellen- und Modeminformationen werden ausgewertet und, falls notwendig, ein Entstörungsleitfaden angeboten. Mit kurzen Texten, Fotos, Grafiken oder Anleitungen werden die App-Nutzer darüber informiert, durch welche Handgriffe oder Aktionen die Internet-Verbindung gegebenenfalls in Selbsthilfe wiederhergestellt werden kann.

Vorstand
Dr. Daniel Ritz (Vorsitzender)
Eike Walters

Vorsitzender des Aufsichtsrats
Dr. Volker Ruloff

Sitz der Gesellschaft
Kaiserin-Augusta-Allee 108
10553 Berlin
Amtsgericht
Berlin Charlottenburg
HRB 161349 B

Pressekontakt
Mario Gongolsky
Senior Manager Corporate
Communications
Telefon +49 (30) 3388 4174
presse@telecolumbus.de
www.telecolumbus.com

IR Kontakt
Leonhard Bayer
Director Investor Relations
Telefon +49 (30) 3388 1781
ir@telecolumbus.de
www.telecolumbus.com

Wenn die Ferndiagnose über den Störungsassistenten feststellt, dass weitere Schritte notwendig sind, um den Zugang wiederherzustellen, wird automatisch eine Störungsmeldung an den technischen Kundenservice erstellt oder auch direkt ein Termin für den Besuch eines Technikers angeboten.

Neukunden können direkt nach der Bestellung in der App den Status Ihres Auftrags prüfen. Steht der Technikertermin bereits fest? Ist das Modem schon auf dem Weg zu mir? Verläuft die Mitnahme meiner Rufnummer plangemäß? All das kann direkt in der App überprüft und bei Bedarf geändert werden.

„Wir sind für unsere Kunden in mehr als 100 Shops und Kundenbüros, per Kundenportal im Web und natürlich auch per Telefon erreichbar – aber der schnellste Weg zur Hilfe ist oft die Selbsthilfe, deshalb freuen wir uns, dass so viele Kunden die umfangreichen Servicefunktionen der MEIN PŸUR App nutzen“, sagt Roland Schleicher, Chief Operations Officer der Tele Columbus AG. „Die App ist für aktuelle Kundenanliegen mittlerweile der wichtigste Kontaktweg nach dem Telefon, und zwar 24/7.“ Der Leistungsumfang der Smartphone-Applikation wird laufend erweitert, um Kundenfreundlichkeit und Effizienz bei allen Standardanliegen zu verbinden.

Über Tele Columbus

Die Tele Columbus AG ist einer der führenden Glasfasernetzbetreiber in Deutschland mit einer Reichweite von mehr als drei Millionen Haushalten. Unter der Marke PŸUR bietet das Unternehmen Highspeed-Internet einschließlich Telefon sowie mehr als 250 TV-Programme auf einer digitalen Entertainment-Plattform an, die klassisches Fernsehen mit Videounterhaltung auf Abruf vereint. Mit ihren Partnern der Wohnungswirtschaft realisiert die Tele Columbus Gruppe maßgeschneiderte Kooperationsmodelle und moderne digitale Mehrwertdienste wie Telemetrie und Mieterportale. Als Full-Service-Partner für Kommunen und regionale Versorger treibt das Unternehmen maßgeblich den glasfaserbasierten Infrastruktur- und Breitbandausbau in Deutschland voran. Im Geschäftskundenbereich werden zudem Carrier-Dienste und Unternehmenslösungen auf Basis des eigenen Glasfasernetzes erbracht. Die Tele Columbus AG, mit Hauptsitz in Berlin sowie Niederlassungen in Leipzig, Unterföhring, Hamburg, Ratingen und Chemnitz, ist seit Januar 2015 am regulierten Markt (Prime Standard) der Frankfurter Wertpapierbörse notiert.

Disclaimer

Diese Mitteilung kann in die Zukunft gerichtete Aussagen enthalten. Diese Aussagen spiegeln die derzeitige Kenntnis und die derzeitigen Erwartungen und Planungen der Gesellschaft in Bezug auf künftige Ereignisse wider. Solche in die Zukunft gerichteten Aussagen unterliegen naturgemäß Risiken, Ungewissheiten, Annahmen und anderen Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse oder Ereignisse wesentlich von denjenigen abweichen, die in diesen Aussagen ausdrücklich oder implizit angenommen oder beschrieben werden.

Derartige Risiken, Ungewissheiten und Annahmen können dazu führen, dass unsere tatsächlichen Ergebnisse einschließlich der Finanzlage und der Profitabilität der Gesellschaft wesentlich von denjenigen abweichen, die in diesen Aussagen ausdrücklich oder implizit angenommen oder beschrieben werden. In Anbetracht dieser Risiken und Ungewissheiten können die in dieser Mitteilung enthaltenen in die Zukunft gerichteten Aussagen auch nicht eintreten und unsere tatsächlichen Ergebnisse können wesentlich von denjenigen abweichen, die in diesen Aussagen ausdrücklich oder implizit angenommen oder beschrieben werden. Investoren sollten in die Zukunft gerichteten Aussagen und Darstellungen, die sich zudem lediglich auf das Datum dieser Mitteilung beziehen, nicht über Gebühr vertrauen.

Diese Mitteilung kann Verweise auf bestimmte nicht-GAAP-konforme Kennzahlen enthalten, wie normalisiertes EBITDA und Capex, und operative Kennzahlen, wie RGUs, ARPU, sowie Berechnungen zu Endkunden. Diese nicht-GAAP-konformen Finanz- und operativen Kennzahlen sollten nicht für sich allein als Alternative zu Kennzahlen der Gesellschaft zur finanziellen Lage, zu den Geschäftsergebnissen oder zum Cash Flow, berechnet in Übereinstimmung mit IFRS, herangezogen werden. Die nicht-GAAP-konformen Finanz- und operativen Kennzahlen, die von der Gesellschaft verwendet werden, können von ähnlich bezeichneten Kennzahlen, die von anderen Unternehmen verwendet werden, abweichen und mit diesen auch nicht vergleichbar sein.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind sorgfältig ermittelt worden. Es wird jedoch keine Haftung irgendeiner Art übernommen für die hierin enthaltenen Informationen und/oder ihre Vollständigkeit. Die Gesellschaft, ihre Organmitglieder, Führungskräfte und Mitarbeiter und sonstige Personen geben keine Garantie oder Zusicherung, weder ausdrücklich noch konkludent, für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der hierin enthaltenen Informationen ab und jegliche Haftung für jeglichen Schaden oder Verlust, der direkt oder indirekt aus dem Gebrauch dieser Informationen oder daraus in anderer Weise abgeleiteter Meinungen resultiert, ist ausgeschlossen. Die Gesellschaft übernimmt keine wie auch immer geartete Verpflichtung, irgendwelche Informationen (einschließlich der in die Zukunft gerichteten Aussagen), die in dieser Mitteilung enthalten sind, zu aktualisieren oder zu korrigieren, sei es als Ergebnis neuer Informationen, zukünftiger Ereignisse oder aus sonstigen Gründen.