

PRESSEMITTEILUNG

Neueste Version der MEIN PÿUR App veröffentlicht

Digitaler Störungsassistent verbessert Kundenservice

- **MEIN PÿUR App in Version 1.11 verfügbar**
- **Störungsassistent ab sofort auch im PÿUR Kundenportal**
- **Bereits rund 20 Prozent aller Internetkunden nutzen die App**

Berlin, 10. November 2020. Die MEIN PÿUR App ist ab sofort in einer optimierten Version verfügbar. Ein verbesserter Störungsassistent gibt PÿUR Kunden fortan die Möglichkeit, noch mehr Störungsfälle in Eigenregie zu lösen – ganz ohne weitere Aktivitäten des PÿUR Kundenservice. Ergänzend zur App ist der Assistent nun auch im Kundenportal nutzbar und bietet PÿUR Kunden damit einen weiteren digitalen Servicekanal für ihre Anliegen.

Die MEIN PÿUR App wurde in der Version 1.11 veröffentlicht und beinhaltet neben kleineren Optimierungen an der Bedienung auch einen verbesserten Störungsassistenten. Neben Hilfestellungen bei Internet-, Telefon- und Bandbreitenproblemen unterstützt der Störungsassistent zusätzlich mit einer umfassenden WLAN-Hilfe sowie mit Lösungen im Rahmen von TV-Störungen, wie z. B. beim Ausfall einzelner Sender. In ca. der Hälfte aller Anwendungsfälle kann der Assistent den PÿUR Kunden bereits eine unmittelbare Lösung zur Verfügung stellen, ganz ohne weitere Bemühungen durch den PÿUR Kundenservice. Technikertermine für die Störungsbeseitigung können direkt durch den Kunden in der App vorgenommen. Eine direkte telefonische Verbindung zur Störungs-Hotline ist über die App von nun an ebenfalls möglich.

„Eine schnelle und nachhaltige Entstörung bei technischen Problemen und Ausfällen ist entscheidend für die Kundenbindung. All das bietet der Störungsassistent – und zwar 24/7 und zu geringeren Betriebskosten als bisher“, sagt Roland Schleicher, Chief Operations Officer der Tele Columbus AG. „Wir freuen uns, dass die Dienste von unseren Kunden bisher so gut angenommen werden. Das bestätigt unsere kontinuierlichen Bemühungen hin zu einem noch besseren Service und Kundenerlebnis.“

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
Tim Stiehl
Manager Corporate Communications
Telefon +49 (30) 3388 4145
presse@telecolumbus.de
www.telecolumbus.com

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

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 im SDAX gelistet und 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.