

# DGAP–News: Tele Columbus AG: Kundenservice von Tele Columbus und PÿUR setzt positive Entwicklung im ersten Halbjahr 2020 fort

Autor: EQS Group, | 20.07.2020 10:00 | Copyright BörseGo AG 2000–2020

DGAP–News: Tele Columbus AG

/ Schlagwort(e): Sonstiges

Tele Columbus AG: Kundenservice von Tele Columbus und PÿUR setzt positive Entwicklung im ersten Halbjahr 2020 fort

20.07.2020 / 10:00

Für den Inhalt der Mitteilung ist der Emittent / Herausgeber verantwortlich.

---

## PRESSEMITTEILUNG

Digitale Transformation zeigt Wirkung

### **Kundenservice von Tele Columbus und PÿUR setzt positive Entwicklung im ersten Halbjahr 2020 fort**

**Berlin, 20. Juli 2020. Tele Columbus, einer der führenden Glasfasernetzbetreiber in Deutschland, hat sich beim Kundenservice seiner Marke PÿUR trotz der Corona–Pandemie weiter verbessert. Erreichbarkeit und Qualität der Service–Hotline sowie die erneut gestiegene Kundenzufriedenheit zeigen den nachhaltigen Erfolg der kundenorientierten technischen und organisatorischen Maßnahmen.**

Im Mai und Juni hat Tele Columbus durchgängig seine ambitionierten Ziele erfüllt, bei der PÿUR Hotline innerhalb von durchschnittlich nur einer Minute das Gespräch mit einem Berater zu ermöglichen und schriftliche Anfragen regulär innerhalb eines Tages zu beantworten. Die Kundenzufriedenheit, gemessen am Net Promoter Score (NPS), ist weiter gestiegen. Möglich wurde dies durch die systematische Verbesserung der Qualität im Produkt und im Service sowie durch den Ausbau der digitalen Service–Kanäle für die Kunden.

Zu kurzen Wartezeiten bei der Telefon–Hotline hat die erweiterte Funktionalität der MEIN PÿUR App beigetragen, die Standardanliegen komfortabel am Smartphone erledigen lässt und den persönlichen Kontakt vielfach überflüssig macht. Neben den bereits bewährten Funktionen wie individuelle Rechnungsinformation, Verwaltung der eigenen Kundendaten und adressgenaue Information über den Netzstatus hilft nun ein Digitaler Störungsassistent bei der Fehlerbehebung in der Wohnungsvernetzung. Dieser Störungsassistent nutzt alle aus dem Netz zur Verfügung stehenden Daten in Echtzeit, um gemeinsam mit dem Kunden erfolgreich zu entstoren.

Umfassend neu gestaltet wurde die Vereinbarung von Technikerterminen für Arbeiten direkt in der Wohnung des Kunden, wenn zum Beispiel eine Remote–Entstörung nicht möglich ist. Auch sie können seit der aktuellsten Funktionserweiterung direkt in der App gebucht und gegebenenfalls auch verändert werden. Und wer den Technikerbesuch doch per Telefon vereinbart, bekommt bereits während des ersten Telefonats konkrete Termine angeboten: Die im ersten Halbjahr vollzogene Integration der Systeme zur Disposition der Fachkräfte im Vor–Ort–Service erübrigt den zuvor üblichen, gesonderten Rückruf zur Terminvereinbarung. Proaktive individuelle Information bietet PÿUR jetzt zudem nicht nur in der App und im Webportal, sondern auf Wunsch verstärkt auch per SMS. Per Kurznachricht wird über eventuelle Netzunterbrechungen informiert, ebenso über Gutschriften oder Probleme bei der Abbuchung der Monatsrechnung.

Die Ausweitung der Serviceangebote hat zu einer weiteren markanten Verbesserung der Kundenzufriedenheit geführt. Der erhobene NPS–Wert, der in Dienstleistungsunternehmen etablierte Standard für

Kundenzufriedenheit, erhöhte sich signifikant. "Nach 2017 als dem Jahr der Systemintegration und 2018 als dem Jahr der Abschaltung des analogen TV-Signals konnten wir uns 2019 stärker als jemals zuvor auf Qualität im Service, Qualität in unseren Prozessen und Qualität im Netz fokussieren – der Nutzen dieser Anstrengungen ist für unsere Kunden deutlich spürbar", sagt Roland Schleicher, der als Chief Operations Officer der Tele Columbus AG den Kundenservice und die unternehmensweite Customer-Experience-Transformation verantwortet.

"Wir freuen uns über die erhöhte Wertschätzung, die wir den Kundenbewertungen entnehmen können – aber wir sehen uns natürlich noch nicht an unserem Ziel angelangt, sondern nehmen die Ergebnisse als Antrieb für weitere Verbesserungen", erklärt Roland Schleicher. "Auf Grund des Kundenfeedbacks wissen wir sehr genau, woran es noch zu arbeiten gilt. Digitalisierung ist für uns der Weg zu einer hervorragenden Kundenerfahrung bei gleichzeitig sinkenden Kosten."

## 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 P UR 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.

Kontakt:

Leonhard Bayer  
Director Investor Relations  
Telefon +49 (30) 3388 1781  
Telefax +49 (30) 3388 9 1999  
ir@telecolumbus.de  
www.telecolumbus.com

---

20.07.2020 Veröffentlichung einer Corporate News/Finanznachricht, übermittelt durch DGAP – ein Service der EQS Group AG.

Für den Inhalt der Mitteilung ist der Emittent / Herausgeber verantwortlich.

Die DGAP Distributionsservices umfassen gesetzliche Meldepflichten, Corporate News/Finanznachrichten und Pressemitteilungen.

Medienarchiv unter <http://www.dgap.de>

---

Sprache:

Deutsch

Unternehmen:

Tele Columbus AG

Kaiserin-Augusta-Allee 108

10553 Berlin

Deutschland

Telefon:

+49 (0)30 3388 1781

Fax:

+49 (0)30 3388 9 1999

E-Mail:

ir@telecolumbus.de

Internet:

[www.telecolumbus.com](http://www.telecolumbus.com)

ISIN:

DE000TCAG172

WKN:

TCAG17

Indizes:

SDAX

Börsen:

Regulierter Markt in Frankfurt (Prime Standard); Freiverkehr in Berlin, Düsseldorf, Hamburg, München, Stuttgart, Tradegate Exchange

EQS News ID:

1094589

Ende der Mitteilung

DGAP News-Service

---

1094589 20.07.2020

## Im Artikel besprochene Instrumente

<b>Tele Columbus AG</b>	<b>XETRA</b>	<b>27.11.2020</b>	<b>2,38</b>	<b>-0,13</b>	<b>-4,99</b>	<b>2,54</b>	<b>2,36</b>
	Börsenplatz	Zeit	akt. Kurs	abs	%	Hoch	Tief

Stand: 28.11.2020 03:55:05

## Risikohinweis & Haftungsausschluss gemäß § 15 und § 17 AGB BörseGo AG

### § 15 Haftung

15.1 Soweit Nutzer Inhalte in Diskussionsforen, sogenannten Streams, Chats oder Blogs einstellen und dort Ratschläge oder Anlagetipps erteilen, handelt es sich ausschließlich um von den betreffenden Nutzern verantwortete Inhalte. BörseGo stellt insofern lediglich das Medium technisch zur Verfügung und ist nicht für die Genauigkeit, Richtigkeit oder Verlässlichkeit dieser Inhalte verantwortlich. Insbesondere ist BörseGo nicht für Verluste oder Schäden haftbar, die dem Nutzer dadurch entstehen, dass dieser auf eine solche Information vertraut.

15.2 Resultieren Schäden des Nutzers aus dem Verlust von Daten, so haftet BörseGo hierfür unabhängig von einer etwaigen Beteiligung nicht, soweit die Schäden durch eine zweckgemäße, regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Nutzer vermieden worden wären.

15.3 Im übrigen haften BörseGo, ihre gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen nur bei Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), das heißt solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. BörseGo haftet weiterhin für Schäden, die aus dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften beruhen, sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von BörseGo, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

15.4 Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (vgl. Ziff. 15.3) haftet BörseGo nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

15.5 Weitergehende Ansprüche des Nutzers auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## § 17 Risikohinweis

Die Informationen und Services auf den Portalen von BörseGo wenden sich an registrierte sowie nichtregistrierte Nutzer. Die Angebote, die der Nutzer auf den Portalen von BörseGo findet, richten sich jedoch ausdrücklich nicht an Personen in Ländern, die das Vorhalten bzw. den Aufruf der darin eingestellten Inhalte untersagen, insbesondere nicht an US-Personen im Sinne der Regulation S des US Securities Act von 1933 sowie Internet-Nutzer in Großbritannien, Nordirland, Kanada und Japan. Jeder Nutzer ist selbst verantwortlich, sich über etwaige Beschränkungen vor Aufruf der Portale zu informieren und diese einzuhalten.

Insbesondere weist BörseGo hierbei auf die bei Geschäften mit Optionsscheinen, Derivaten und derivativen Finanzinstrumenten besonders hohen Risiken hin. Der Handel mit Optionsscheinen bzw. Derivaten ist ein Finanztermingeschäft. Den erheblichen Chancen stehen entsprechende Risiken gegenüber, die nicht nur einen Totalverlust des eingesetzten Kapitals, sondern darüber hinausgehende Verluste nach sich ziehen können. Aus diesem Grund setzt diese Art von Geschäften vertiefte Kenntnisse im Bezug auf diese Finanzprodukte, die Wertpapiermärkte, Wertpapierhandelstechniken und -strategien voraus.

Soweit BörseGo Börsen- oder Wirtschaftsinformationen, Kurse, Indizes, Preise, Nachrichten, Marktdaten sowie sonstige allgemeine Marktinformationen auf ihren Portalen bereitstellt, dienen diese nur zur Information und zur Unterstützung der selbstständigen Anlageentscheidung des Nutzers. Auch wenn BörseGo alle eingebundenen Informationen sorgsam überprüft, erhebt BörseGo keinen Anspruch auf inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität. Es obliegt dem Nutzer selbst, die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität dieser Daten zu überprüfen. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschließlich, Kursdaten von Drittquellen. Die genannten Informationen stellen keine Aufforderung zum Kaufen, Halten oder Verkaufen von Wertpapieren und derivativen Finanzprodukten dar und begründen kein individuelles Beratungs- oder Auskunftsverhältnis. Sie sind keine Rechts-, Steuer- oder sonstige Beratung und können eine solche auch nicht ersetzen.

Bevor der Nutzer Investmententscheidungen trifft, sollte er sich sorgfältig über die Chancen und Risiken des Investments informiert haben. Aus einer positiven Wertentwicklung eines Finanzprodukts in der Vergangenheit kann keinesfalls auf zukünftige Erträge geschlossen werden. BörseGo übernimmt keine Haftung für die erteilten Informationen, die von BörseGo als vertrauenswürdig erachtet wurden, für bereitgestellte Handlungsempfehlungen sowie für deren Vollständigkeit.

Leser sowie Teilnehmer an multimedialen Veranstaltungen wie Webinare, Online-Seminare, Seminare oder Vortragsveranstaltungen, die aufgrund der veröffentlichten Inhalte Anlageentscheidungen treffen bzw. Transaktionen durchführen, handeln in vollem Umfang auf eigene Gefahr und auf eigenes Risiko.

BörseGo übernimmt keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Eine Haftung von BörseGo für die Inhalte derartiger Internetseiten ist ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

**Stand: September 2019**

Das Dokument mit Abbildungen ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere des Nachdrucks, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen sowie das Darstellen auf einer Website liegen, auch nur bei auszugsweiser Verwertung, bei der BörseGo AG. Alle Rechte vorbehalten.

[www.boerse-go.ag](http://www.boerse-go.ag) © BörseGo AG

Aktiengesellschaft mit Sitz in München – Registergericht: Amtsgericht München – Register-Nr: HRB 169607 – Vorstand: Robert Abend, Christian Ehmig, Johannes Pfeuffer, Thomas Waibel – Aufsichtsratsvorsitzende: Dipl.-Kff. Jutta Hofbauer – Umsatzsteueridentifikationsnummer gemäß § 27a UStG: DE207240211

München, 2020