

Hilfsdokument Trouble Ticket Quittierungscode



Inhalt

1	BBCS auf Kupfer	3
1.1	Code 200.....	3
1.2	Code 201.....	3
1.3	Code 202.....	3
1.4	Code 203.....	4
1.5	Code 204.....	4
1.6	Code 205.....	4
1.7	Code 206.....	4
1.8	Code 207.....	5
1.9	Code 224	5
1.10	Code 230.....	5
1.11	Code 231.....	5
1.12	Code 232.....	6
2	BBCS auf Glasfaser	7
2.1	Code 250.....	7
2.2	Code 251.....	7
2.1	Code 252.....	7
2.1	Code 253.....	7
2.1	Code 254.....	8
2.2	Code 255.....	8
2.3	Code 256.....	8
2.4	Code 257.....	9
2.5	Code 258.....	9

1 BBCS auf Kupfer

1.1 Code 200

	Text und Erklärung	Billing
	Problem beyond UP, solved	Call Out Charge (Flat), Duration (on a time and material basis)
English	Fault was on the customer side, wrong installation, faulty equipment; Technician was able to restore the fault on site. Nevertheless, if no fault is identified, the Field Force on site support will be billed	
Deutsch	Die Störung lag beim Endkunden, z.B falsche Installation, falsches Equipment, Techniker war in der Lage das Problem vor Ort beim Endkunden zu lösen. Falls keine Störung vorhanden ist, wird der Field Force Einsatz beim Kunden dennoch verrechnet	

1.2 Code 201

	Text und Erklärung	Billing
	Problem beyond UP, not solved	Call Out Charge (Flat), Duration (on a time and material basis)
English	Problem is on customer side, faulty Modem/Router, PC-problem, line is working using Swisscom-test-equipment, but customer cannot use the service. Technician was not able to restore the fault on site.	
Deutsch	Das Problem liegt beim Endkunden, defektes Modem/Router, PC-Problem; Anschluss synchronisiert mit Swisscom-Testequipment, der Service ist jedoch für den Endkunden nicht verfügbar. Techniker kann die Störung vor Ort nicht beheben.	

1.3 Code 202

	Text und Erklärung	Billing
	Customer-Fault-Remote, Problem solved	TT Handling Charge (Flat)
English	Problem on customer side, Technician was able to help without going on customer site, CUC was able to solve the problem remotely with the ISP	
Deutsch	Das Problem lag beim Kunden, Techniker war in der Lage das Problem zu lösen, ohne vor Ort zum Endkunden zu gehen. CUC konnte das Problem remotemässig mit dem ISP lösen	

1.4 Code 203

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom-Fault-Cross Connection	Nein
English	Cross connection was missing or faulty	
Deutsch	Überführung fehlte oder war falsch realisiert	

1.5 Code 204

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom-Fault-Configuration	Nein
English	No or wrong configuration of the BBCS CAN port	
Deutsch	Keine oder falsche Konfiguration des BBCS CAN Ports	

1.6 Code 205

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom-Fault-Hardware	Nein
English	Faulty Port, Card or any part of the CAN, including cable	
Deutsch	Defektes Port, Karte oder sonstige Teile des CANs, inklusive Kabel	

1.7 Code 206

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom-Fault-Software	Nein
English	Fault could be resolved by resetting (Card, Port etc.), Line is not suitable for BBCS but it was possible to order it; wrong or missing data. Performance Problems.	
Deutsch	Störung konnte durch ein Reset (Karte, Port etc) behoben werden; Leitung ist nicht für BBCS geeignet, dennoch konnte Bestellung abgesetzt werden. falsche oder fehlende Daten. Performance Problems.	

1.8 Code 207

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom O.K.	TT Handling Charge (flat)
English	Service is working properly, no fault detected on Swisscom site, switch OK. - No intervention at the customers side	
Deutsch	Leitung ist einwandfrei, keine Störung auf Swisscomseite gefunden, Messung im HV ist ok. Keine Intervention beim Endkunden	

1.9 Code 224

	Text und Erklärung	Billing
	UP Connection on Customer side corrected	TT Handling Charge (flat)
English	The Technician cannot proceed because the customer is not reachable to enable the access to the UP.	
Deutsch	Der Techniker kann die Störung nicht bearbeiten da der Endkunde nicht erreicht wurde um den Zugang zum UP zu ermöglichen.	

1.10 Code 230

	Text und Erklärung	Billing
	Customer not reached or UP not accessible	TT Handling Charge (flat)
English	The Technician cannot proceed because the customer is not reachable to enable the access to the UP.	
Deutsch	Der Techniker kann die Störung nicht bearbeiten da der Endkunde nicht erreicht wurde um den Zugang zum UP zu ermöglichen.	

1.11 Code 231

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom O.K. (Swisscom Technician)	TT Handling Charge (flat)
English	Swisscom Technician confirms that Service is working properly. No fault detected on Swisscom site. Switch and or UP OK. No intervention at the customers side	
Deutsch	Swisscom Techniker bestätigt, dass die Leitung einwandfrei ist. Keine Störung auf Swisscomseite gefunden. Messung im HV und oder UP ok. Keine Intervention beim Endkunden	

1.12 Code 232

Text und Erklärung		Billing
Swisscom O.K. (Customer confirmed)		TT Handling Charge (flat)
English	Customer confirms that Service is working properly. No fault detected on Swisscom site. Switch OK. No intervention at the customers side	
Deutsch	Endkunde bestätigt, dass die Leitung einwandfrei ist. Keine Störung auf Swisscomseite gefunden, Messung im HV ist ok. Keine Intervention beim Endkunden	

2 BCS auf Glasfaser

2.1 Code 250

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom Fault Infrastructure	Nein
English	Faulty Port, Card or any part of the FAN, including cable	
Deutsch	Defektes Port, Karte oder sonstige Teile des FANs, inklusive Kabel	

2.2 Code 251

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom O.K.	TT Handling Charge (flat)
English	Service is working properly, no fault detected on Swisscom site, OMDF OK. - No intervention at the customers side	
Deutsch	Leitung ist einwandfrei, keine Störung auf Swisscomseite gefunden, Messung im OMDF ist ok. Keine Intervention beim Endkunden	

2.1 Code 252

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom-Fault-Configuration	Nein
English	No or wrong configuration of the BCS FAN port	
Deutsch	Keine oder falsche Konfiguration des BCS FAN Ports	

2.1 Code 253

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom-Fault-Hardware	Nein
English	Faulty Port, Card or any part of the FAN, including cable	
Deutsch	Defektes Port, Karte oder sonstige Teile des FANs, inklusive Kabel	

2.1 Code 254

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom-Fault-Cross Connection	Nein
English	Cross connection was missing or faulty	
Deutsch	Überführung fehlte oder war falsch realisiert	

2.2 Code 255

	Text und Erklärung	Billing
	Problem beyond OTO, not solved	Call Out Charge (Flat), Duration (on a time and material basis)
English	Problem is on customer side, faulty Modem/Router, PC-problem, line is working using Swisscom-test-equipment, but customer cannot use the service. Technician was not able to restore the fault on site.	
Deutsch	Das Problem liegt beim Endkunden, defektes Modem/Router, PC-Problem; Anschluss synchronisiert mit Swisscom-Testequipment, der Service ist jedoch für den Endkunden nicht verfügbar. Techniker kann die Störung vor Ort nicht beheben.	

2.3 Code 256

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom O.K. (Swisscom Technician)	TT Handling Charge (flat)
English	Swisscom Technician confirms that Service is working properly. No fault detected on Swisscom site. OMDF OK. No intervention at the customers side	
Deutsch	Swisscom Techniker bestätigt, dass die Leitung einwandfrei ist. Keine Störung auf Swisscomseite gefunden. Messung im OMDF ok. Keine Intervention beim Endkunden	

2.4 Code 257

	Text und Erklärung	Billing
	Customer not reached, OTO not accessible	TT Handling Charge (flat)
English	The Technician cannot proceed because the customer is not reachable to enable the access to the OTO.	
Deutsch	Der Techniker kann die Störung nicht bearbeiten da der Endkunde nicht erreicht wurde um den Zugang zum OTO zu ermöglichen.	

2.5 Code 258

	Text und Erklärung	Billing
	Swisscom O.K. (Customer confirmed)	TT Handling Charge (flat)
English	Customer confirms that Service is working properly. No fault detected on Swisscom site. OMDF OK. No intervention at the customers side	
Deutsch	Endkunde bestätigt, dass die Leitung einwandfrei ist. Keine Störung auf Swisscomseite gefunden, Messung im OMDF ist ok. Keine Intervention beim Endkunden	