

Yvonne  
Kundensupport

Chat gestartet

Internet Fern1sehen ausgefallen

Yvonne ist dem Chat beigetreten

Yvonne

Hallo, ich bin Yvonne, Ihr virtueller Assistent.

Die meisten Fragen kann ich schnell beantworten, bspw. zu Themen rund um Ihre Rechnung. Womit kann ich Ihnen helfen?

Entschuldigung, das habe ich nicht verstanden.

Vielleicht können Sie Ihr Anliegen anders formulieren? Oder wählen Sie aus einem der folgenden Themen:

Internet ausgefallen

Yvonne

Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie Probleme mit Ihrem Internet 

haben? Dies könnte Langsamkeit () , Unterbrechungen () , andere

Verbindungsfehler () , oder Schwierigkeiten mit Ihrer Fiber, Cable, 4G/5G, Mobile Verbindung umfassen. Wählen Sie 'Ja', wenn eines dieser Probleme besteht, oder 'Nein', wenn Sie ein anderes Anliegen haben.

Ja

Yvonne

Bitte wählen Sie aus, ob Sie Probleme mit Ihrem stationären Internet zu Hause haben, das entweder über ein Modem mit Kabel-/Fiberleitung ( )

oder über eine HomeBox mit SIM-Karte für das Mobilfunknetz ( 4G/5G)

bereitgestellt wird, oder ob die Schwierigkeiten beim mobilen Internet über Ihr Endgerät und Ihre mobile Datenverbindung auftreten (  ) . Wählen Sie

'Stationär   ' für Probleme mit dem Internet zu Hause, oder 'Mobiles Internet ' , wenn Sie Schwierigkeiten mit dem mobilen Netz haben, sei es bei der Arbeit, unterwegs oder an einem anderen Ort.

Stationär   

Yvonne

Ok, welches yallo Home-Abonnement nutzen Sie für Ihr stationäres Internet zu Hause? Wenn Sie ein yallo 'Home 4G/5G ' Abonnement haben, nutzen

Sie ein Modem, das mit einer SIM-Karte ausgestattet ist und sich über das mobile 4G/5G-Netzwerk verbindet. Falls Sie ein yallo 'Home Fiber oder Cable  ' Abonnement besitzen, ist Ihr Modem über ein physisches Kabel angeschlossen, entweder über eine Glasfaserleitung oder ein herkömmliches Kabelnetz.

Wichtig : Für die nachfolgenden Schritte zur Überprüfung Ihrer Internetverbindung ist es notwendig, dass Sie vor Ort sind. Bitte wählen Sie die Option, die Ihrer aktuellen Einrichtung entspricht.

Home Fiber/Cable 

Yvonne

Um Ihre Anfrage effektiver bearbeiten zu können, benötigen wir weitere Informationen über die Art Ihrer yallo Home Box. Bitte wählen Sie aus den folgenden Optionen: Wählen Sie 'Fiber Box' , wenn Sie eine yallo Home Max 'Fiber Box' nutzen. Für eine visuelle Darstellung der Fiber Box, klicken Sie bitte hier: [https://www.yallo.ch/assets/other/](https://www.yallo.ch/assets/other/yallo_fiber_quick_starter_guide.pdf)

[yallo\\_fiber\\_quick\\_starter\\_guide.pdf](https://www.yallo.ch/assets/other/yallo_fiber_quick_starter_guide.pdf) Wählen Sie 'Cable Box' , wenn Sie eine yallo Home 'Cable Box' verwenden. Für eine visuelle Darstellung der Cable Box, klicken Sie bitte hier: [https://support.yallo.ch/hc/de/articles/](https://support.yallo.ch/hc/de/articles/4410483775249-Installation-Home-Cable-Box)

[4410483775249-Installation-Home-Cable-Box](https://support.yallo.ch/hc/de/articles/4410483775249-Installation-Home-Cable-Box) Wählen Sie '4G/5G Box' , wenn Sie einen 4G/5G-Dienst mit einer SIM-Karte in der Box nutzen oder bei einem Smartphone, das eine SIM-Karte als Abonnement verwendet, Internetprobleme haben. Ihre Auswahl hilft uns, Ihnen spezifischere Unterstützung für Ihr Gerät zu bieten.

Fiber Box

Yvonne

Bitte wählen Sie die Option aus, die Ihr Anliegen mit der Fiber Box am besten beschreibt: Aktivierung : Wählen Sie diese Option, wenn Sie Ihre yallo Fiber Box neu erhalten haben und sie installiert, aber noch nicht online ist.

Langsam : Wählen Sie 'Langsam', falls Ihre Internetverbindung langsamer als erwartet funktioniert. Funktioniert nicht : Wählen Sie diese Option, wenn keine Internetverbindung zustande kommt, zum Beispiel, wenn keine LEDs an Ihrer Fiber Box leuchten. Bitte wählen Sie die passende Option aus, damit wir Ihnen effektiv weiterhelfen können.

**!** Bitte beachten Sie, dass unsere yallo Home Max Fiber Box bestimmte Funktionen nicht unterstützen. Dazu gehören der Bridge Mode  und IPV4 . Diese Einschränkungen sind wichtig für die korrekte Einrichtung und

Nutzung Ihres Modems. Bitte wählen Sie die passende Option aus, damit wir Ihnen effektiv weiterhelfen können.

Funktioniert nicht 

Yvonne

Bitte bestätigen Sie, ob Ihre Fiber Box korrekt an die Stromversorgung angeschlossen ist: Wählen Sie 'Ja' () , wenn Ihre Fiber Box an die Stromversorgung angeschlossen ist und die Strom-LED leuchtet. Wählen Sie 'Nein' () , wenn Ihre Fiber Box nicht angeschlossen ist oder die Strom-LED nicht leuchtet. Ihre Antwort hilft uns, das Problem weiter einzugrenzen und eine geeignete Lösung zu finden.

 Ja

Yvonne

Bitte führen Sie als nächsten Schritt einen Neustart Ihrer Fiber Box durch. Schalten Sie die Box dazu entweder über den Kippschalter oder den ON/OFF-Schalter vollständig aus. Warten Sie 25 Sekunden, bevor Sie sie wieder einschalten. Nach dem Neustart der Fiber Box überprüfen Sie bitte, ob das Problem behoben wurde. Bitte wählen Sie aus: 'Ja' () , wenn das Neustarten der Fiber Box das Problem gelöst hat. 'Nein' () , wenn das Problem weiterhin besteht.

 Nein

Yvonne

Bitte setzen Sie Ihr Modem (Fiber Box) auf die Werkseinstellungen zurück. Verwenden Sie hierfür einen spitzen Gegenstand  und halten Sie die Reset-Taste  , die sich an der Rückseite oberhalb des Antennenanschlusses der Fiber Box befindet, für 40 - 50 Sekunden gedrückt. Für Details zur Position der Reset-Taste Ihrer Fiber Box besuchen Sie bitte: <https://support.yallo.ch/hc/de/articles/4410483772945-Installation-Home-Fiber-Box>

Bitte geben Sie an, ob dadurch Ihr Problem behoben wurde: Wählen Sie 'Ja' () , wenn das Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen das Problem gelöst hat. Wählen Sie 'Nein' () , falls das Problem weiterhin besteht.

 Nein



Yvonne

Da Sie 'Nein' ausgewählt haben, bieten wir Ihnen folgende Optionen an, um weiter vorzugehen: Ticket erstellen : Wenn das Problem mit Ihrer Internetverbindung weiterhin besteht, wählen Sie bitte diese Option. Ein Experte wird sich dann Ihr Anliegen genauer ansehen, basierend auf den Informationen, die Sie uns im Verlauf mitgeteilt haben. Anderes Anliegen : Falls Sie noch andere Fragen haben oder ein anderes Anliegen vorliegt, wählen Sie bitte diese Option, um entsprechende Unterstützung zu erhalten. Bitte wählen Sie die Option, die am besten zu Ihrer aktuellen Situation passt.

Ticket erstellen 

Yvonne

Vielen Dank! 🙏

Bitte schildern Sie jetzt Ihr Anliegen detailliert  oder teilen Sie uns weitere wichtige Informationen  mit, die für die Lösung Ihres Anliegens relevant sein könnten.

Weder das Internet noch der Fernseher geht. Plötzlich war es weg heute. Ich habe mit Reset versucht ... 2.4 und 5. Ghz leuchten auf, aber manchmal am Anfang fackelt Fiber licht auf an der Box... Internet nicht... es lief und jetzt plötzlich nicht mehr

Yvonne

Vielen Dank! 🙏

Ich werde für Ihre Anfrage ein Ticket erstellen. Unsere Mitarbeiter werden sich dann mit Ihnen in Verbindung setzen.

Hierfür benötige ich noch ein paar Informationen zu Ihrer Person.

Bitte nennen Sie mir zunächst Ihren Namen:

GAttiker

Yvonne

Vielen Dank! Bitte nennen Sie mir nun Ihre Adresse:

..... strasse 20, Zürich

Yvonne

Vielen Dank! Nun benötige ich noch Ihr Geburtsdatum:

15.....

Yvonne

Vielen Dank!

Nennen Sie mir jetzt bitte Ihre Rufnummer oder Ihre Kundennummer auf die sich Ihr Anliegen bezieht:

076 200 77 78

Yvonne

Vielen Dank! Bitte nenne Sie mir noch Ihre Email Adresse, an die wir unsere Antwort senden können.

gatti.....@.....

Yvonne

Vielen Dank!

Ich habe Ihre Anfrage zur weiteren Bearbeitung an unser kompetentes Team weitergeleitet. Sie können mit einer Rückmeldung innerhalb der nächsten Tage rechnen. Um sicherzustellen, dass Sie zeitnah die bestmögliche Unterstützung erhalten, werden wir uns entweder per E-Mail oder, für eine schnellere Lösung, auch telefonisch bei Ihnen melden. Ihr Anliegen ist uns wichtig, und wir sind bestrebt, Ihnen schnell und effizient zu helfen. Kann ich Ihnen sonst noch behilflich sein?

 Nein

Yvonne

Vielen Dank für Ihre Kontaktaufnahme mit uns. Um unseren Service kontinuierlich zu verbessern, laden wir Sie herzlich ein, an unserer kurzen Umfrage teilzunehmen. Ihr Feedback ist für uns sehr wertvoll. War unser Mitarbeiter freundlich und konnte Ihnen zu Ihrem Anliegen weiterhelfen? Bitte bewerten Sie in der Skala von 0 - 10:

Nein der Chatbot konnte mir nicht weiterhelfen. Skala 0

Yvonne

Vielen Dank!

Konnten wir Ihr Anliegen lösen?

Nicht gelöst

Yvonne

Vielen Dank!

Würden Sie in Ihrem Bekanntenkreis, uns als Anbieter weiterempfehlen? Bitte bewerten Sie in der Skala von 0 - 10:

Was soll das, wenn es nicht funktioniert gebe ich dem Bot eine 0

Yvonne

Vielen Dank!

Dann bedanke ich mich für das nette Gespräch und wünsche Ihnen einen schönen Tag!

Nachricht hier eingeben...