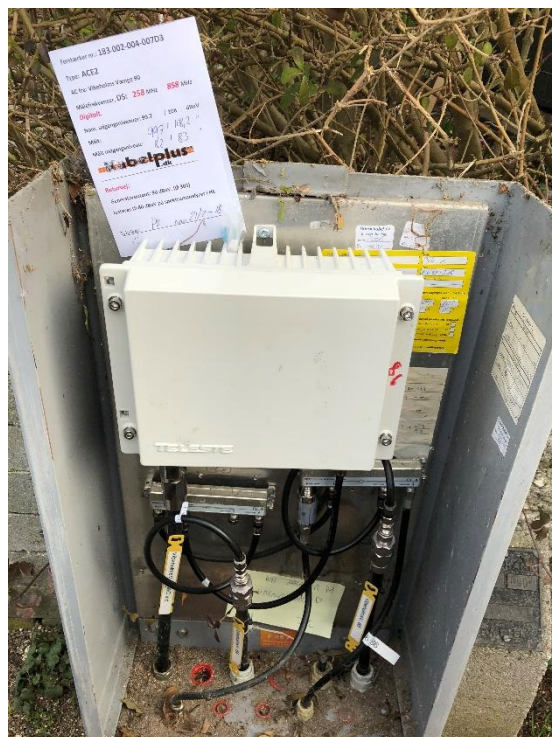


Opgraderingen

Kabelplus har i perioden fra d. 19. februar 2018 til d. 23. februar 2018 opgraderet ø 3-0-3. Dette inkluderer:

- Udskiftning af fibernode og alle forstærkere
- Udskiftning af skarpt bukkede indgangskabler, hvis muligt
- Fastgørelse af forstærkere og fordelere
- Fordelere er monteret på montageplade / i skab, hvis muligt
- Monteringsplade fastgøres, hvis muligt
- Efterspænding af eksisterende connectorer udføres
- Kunder med 330 Mbit/s har fået skiftet antennestikdåse i forbindelse med opgraderingen.

Under opgraderingen var beboerne på Vibeholms Vænge typisk være uden TV og internet et par timer den første dag samt i kortere perioder nogle gange i løbet af dagen.



Figur 2
Før og efter billede af forstærker

Løbende dokumentering og kvalitetskontrol

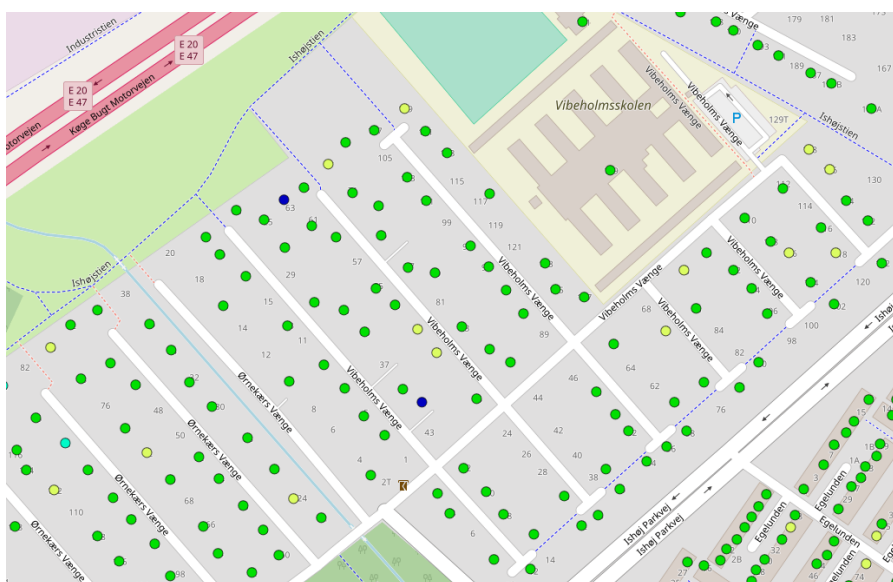
I forbindelse med opgraderingen er hele anlægget gennemgået.

Dette inkluderer:

- Opsætning af mærkater med forstærker nummer, type, dato for teknikerbesøg, målefrekvenser, målinger foretaget ved besøget.
- Uoverensstemmelser imellem den nye dokumentation og faktiske forhold blev tilrettet. Fibernode, forstærkere og fordelere fremgår af dokumentation – også i forhold til placeringen
- Uoverensstemmelse mellem udgangsniveau angivet i dokumentation i forhold til niveau anført på forstærkerkort blev rettet.
- Løbende kontrolmålinger og slutstandermålinger blev udført

Samtidig med opgraderingen gennemgår Kabelplus' teknikere anlægget. Her finjusterer de anlægget, opsætter mærkater i alle forstærkerskabe, laver kontrolmålinger der noteres på tegningerne samt slutstandermålinger. Dokumentationen viser præcis hvordan signalet står teoretisk og i virkeligheden.

Efter opgradering: Vores overvågning viser at modemmerne generelt får et korrekt signal



Figur 3

Kort af ø 3-0-3, der viser farvestatus på modems efter opgraderingen. Kortet er hentet d. 15.03.18.
Grøn er perfekt signal, gul er i den lave ende af det anbefalede, mens blå er for lavt signal.

Kommunikation

Inden opgraderingen påbegyndte gennemgik vores teknikere og projektansvarlige planerne og de tekniske tegninger for at sikre, at alle procedurer, krav og kommunikative behov blev opfyldt.

Første kommunikation

I forbindelse med opgraderingen bliver den enkelte bestyrelse kontaktet for at informere om den nærtstående opgradering. Kontakten er også væsentlig, da denne sikrer at alle spørgsmål er besvaret og der er forventningsafstemt inden opgraderingen påbegyndes. Bestyrelsen inviteres også til et eventuelt møde hvis dette ønskes. Dette er en normal procedure inden en opgradering. Allerede tilbage i efteråret havde vi et møde med bestyrelsen, der dengang meddelte at der ikke var de store problemer i deres område.

Kommunikation til beboerne inden opgraderingen

Alle beboere fik besked om opgraderingen pr. e-mail senest ugen før opgraderingen fandt sted. Om mandagen inden opgraderingen påbegyndtes fik de ligeledes en reminder om at opgraderingen ville finde sted pr. SMS.

Ligeledes fremgår det af vores driftsinformation at der bliver opgraderet på de pågældende adresser, hvorfor disse skal forvente korte og længere varende forstyrrelser på deres Internet- og TV-signal.

Korte forstyrrelser er på max 15 minutter og længere varende forstyrrelser kan være en hel dag mellem kl. 08.00-17.00.

Dette har resulteret i generelt meget få henvendelser til kundeservice selvom mange husstande har manglet TV- og Internetsignal i korte eller længere perioder mens opgraderingen fandt sted.

Kommunikation til beboerne efter opgraderingen

Efter opgraderingen fik beboerne en e-mail om at opgraderingen er afsluttet. Alle beboerne fik ligeledes i selvsamme e-mail et tilbud om en fejlsøgning af deres husinstallationer foretaget af en tekniker fra Kabelplus uden beregning. På den måde fik alle beboere der efter opgraderingen oplevede problemer mulighed for at få ordnet evt. problemer med det samme.

På Ø 3-0-3 der består af i alt 117 kunder med aktive produkter tog 3 husstande imod tilbuddet.

Afslutning

Anlægget er efter opgraderingen i opgraderet til at køre DOCSIS 3.1., dog tages der forbehold for interne installationer og eventuelle defekte kabler i husstanden. Kabelplus tester i lighed med resten af branchen modems der kan kører de nye hastigheder. Kabelplus ønsker ikke at fremskynde denne proces, da modems der ikke er gennemtestet kan give ustabilitet.

Opgraderingen har rent teknisk resulteret i at alle beboerne har fået et mere stabilt og kraftigere signal i hver husstand.

Dokumentationen stemmer overens med virkeligheden og dokumentationen er udarbejdet, for at sikre en god og præcis dokumentation.

Generelt oplever vi stor succes med at være til stede i lokalsamfundet og at tænke på beboeren, som en væsentlig del af processen for at sikre bedst mulig kundetilfredshed. Det er dog klart, at processen med at forbedre beboernes opfattelse er en længere proces, som Kabelplus er helt klar til at fokusere på.