
Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by Wingie - 2010/08/09 21:52

Negatieve helpdesk ervaring:

Afgelopen weekend heb ik ineens weer iets van communicatie van XMS ontvangen namelijk dat ik ervoor moet zorgen dat ik mijn aansluitdatum aanpas omdat anders direct (als aansluiting gereed is) mijn abbo ingaat. Ik was hierdoor verrast omdat ik eerst mijn huidige aanbieders moet opzeggen en in de brief niet vermeld wordt wanneer ik nu dan toch aangesloten ga worden. Of te wel kip ei probleem XMS wil dat ik mijn aansluitdatum aanpas en ik weet niet wanneer ik er gebruik van kan maken.

Daarom maar de helpdesk gebeld, na een poos in de wacht te hebben gestaan met harde lawaai kreeg ik een jongedame aan de lijn. Als eerste kon ik wederom mijn postcode +huisnummer geven terwijl ik die ervoor in het systeem had moeten invoeren (standaard helpdesk dogma, je voert iets in ivm snelle afhandeling maar er wordt niks mee gedaan). Toen mijn vraag gesteld en het antwoord was zet hem maar 1 jaar vooruit. Huh 1 jaar ik wil toch wel (al begin ik al te twijfelen) eerder gebruik gaan maken van XMSj, maar goed je kunt hem weer aanpassen als je wel te horen hebt gekregen dat je gebruik kunt gaan maken van de diensten.

Wat ik nu niet begrijp is dat men niet gewoon standaard die datum 1 jaar vooruit zet voor de klant en dat de klant hem aanpast na de werkelijke datum zodra hij/zij dit glashart (gokje) te horen heeft gekregen.

Hierna stelde ik de vraag of men al PVR in de aanbieding heeft en het antwoord was nee. Daarna vroeg ik hoe kom ik aan een HD decoder en toen kreeg ik te horen dat ik deze los moet bestellen en dat dit pas kan nadat mijn abonnement ingegaan is en dat ik dan een HD Recorder kan bestellen dus ik vraag OH je kunt dus toch opnemen, nee meneer u kunt hiermee niet opnemen. (nou met een recorder kan dit wel met een decoder niet, maar goed waarom zou je ook moeten snappen waarmee je bezig bent als je op een helpdesk werkt).

Zijn er mensen die wel goede ervaring hebben gehad met de Helpdesk?

Toen gaf ze mij aan dat als ik iets van digitale TV wil dat ik hiervoor 4,95 extra per maand moet gaan betalen omdat je anders alleen maar het analoge signaal kreeg.

Nu is mijn vraag is dit juist?

Zover als ik me herinner en op deze site kan terugvinden zit dit al in het standaard abonnement en alleen als je HD zenders wil moet je hiervoor extra betalen. (net zoals bij Ziggo etc.)

PS: De link op deze site naar de kattenbroek abonnementen van XMS werkt niet.

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by abhaas - 2010/08/10 10:40

Weet je nog of je tijdens het aanmelden heb opgegeven voor uitgesteld aansluiten?
indien je dit niet gedaan heb is dit een nette extra service dat het alsnog kan.

bij de helpdesk ligt het er net als bij elke helpdesk aan wie je aan de lijn krijg over het algemeen is de helpdesk naar mijn ervaring voldoende. in dit geval is het denk ik gewoon een verspreking geweest mbt HD-recoder ipv HD decoder

Er is begin dit jaar een verandering geweest in de kosten voor digitale tv. voor digitale tv betaal je nu die 4,95 per maand en daar krijg je dan een SD-decoder gratis bij. indien je HD wil krijg je korting op de decoder en moet er nog voor de HD zenders extra betaald worden.

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by Wingie - 2010/08/10 20:40

Nee dat weet ik niet meer is al zolang geleden. Maar volgens mij doet dit er niet zoveel toe, want ik ben ervan uitgegaan dat men op tijd aangeeft wanneer de aansluiting gereed is zodat ik (met 1mnd opzegtijd in achtneming) direct gebruik kan maken van de aansluiting.

En mocht ik het wel hebben gedaan dat had XMS ook direct de datum 1 jaar achteruit kunnen zetten met het verzoek dit op de juiste datum te zetten zodra de klant weet wanneer de aansluiting gereed is. (maar blijkbaar communiceren de partijen niet onderling met elkaar maar gaat dit via de klant).

Werk zelf in de ICT en ben er ook mee opgegroeid dus snap wat van techniek maar zodra je maar een technische vraag hebt haakt een helpdesk jammer genoeg vaak af. En waarvoor heb je anders zo'n helpdesk.

Volgens mij zijn we akkoord gegaan met de voorwaarden van de aanbieding die we toen hebben gekregen. Destijds ook gevraagd naar een HD decoder en toen gaf men aan dat hij eraan kwam en met 90 euro (dacht ik) bijbetaling kreeg je de HD decoder.

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by abhaas - 2010/08/11 10:11

hoe het zit met de aanbieding die er geweest is en de voorwaarden daarvan durf ik niks te zeggen. ik weet wel dat er op het moment van de wijziging in dtv kosten dit niet geld voor de mensen die op dat moment al dtv hadden. hoe ze er verder mee omgaan durf ik niet te zeggen.

Ik dacht een keer hier gelezen te hebben dat de gedaane aanbiedingen bijven gelden. ik weet dit echter niet zeker.

helaas kan je bij helpdesken bijna nooit meer terecht voor technische vragen als je verstand heb van de techniek. de helpdesken zijn volgens mij tegenwoordig bijna alleen nog maar voor de mensen die geen verstand er van hebben.

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by Dyna - 2010/08/12 11:46

Ik moet eerlijkheidshalve toegeven dat ik ook niet meer precies weet wat nu de exacte regeling was. Ik heb destijds ja tegen glasvezel gezegd met het idee dan ligt het er vast, maar zeker niet met de bedoeling om over te stappen naar XMS (meer keuzes zijn er dus ook niet???)

Ik was dus verbaasd toen ik deze week een brief van XMS in de bus kreeg waarin vermeld stond dat ik een abonnement op XMS had en hem alleen nog behoefde te activeren. Ben momenteel een ZIGGO klant en dat bevalt prima, digitale tv, razend snel internet (tot wel 70 MB draadloos). Zoveel goedkoper is XMS nou ook weer niet en leveren daarvoor minder dan ZIGGO. Heb nu de activatie maar een jaar uitgesteld en zal toch maar beter opletten de volgend keer.:unsure:

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by Wunk - 2010/08/19 10:19

Dyna wrote:

Ik moet eerlijkheidshalve toegeven dat ik ook niet meer precies weet wat nu de exacte regeling was. Ik heb destijds ja tegen glasvezel gezegd met het idee dan ligt het er vast

Dan ben je een contract met XMS aangegaan.

Klinkt misschien een beetje lullig, maar dit stond heel duidelijk op de formulieren en is (als je het bij de initiatiefgroep hebt gedaan) ook duidelijk verteld.

De regeling was dat je tot een jaar uitgesteld kunt aansluiten om je huidige contracten in alle rust op te kunnen zeggen.

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by Wingie - 2010/08/25 19:33

Beste admin,

Kan iemand mij vertellen of het aanbod wat we vorig jaar gekregen hebben nog steeds geldig is? Ik kreeg namelijk nu te horen dat je 4,95 EXTRA p/m moet gaan betalen om digitale tv te krijgen en hierboven op nog een bedrag om HD zenders te krijgen.

In het originele aanbod (zie schermafdruck hier op de site) zaten de digitale zenders er al bij in. (btw de link naar de kattenbroek pagina van xmsnet werkt nog steeds niet zoals reeds eerder gemeld)

=====

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by jeroen - 2010/08/25 21:08

Het door u ondertekende contract is geldig. U kunt dit opnemen met de XMS servicedesk.

=====

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by JeroenE - 2010/08/27 09:39

(btw de link naar de kattenbroek pagina van xmsnet werkt nog steeds niet zoals reeds eerder gemeld)XMS heeft de site aangepast en oa de aktie-pagina's van diverse buurt-initiatieven verwijderd. Dus het is niet mogelijk om een nieuw link te maken omdat de pagina's bij XMS gewoon niet meer bestaan :(

=====

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by Dyna - 2010/11/15 16:16

Aangezien ik toch bleef twijfelen over het wel/niet afgesloten hebben van een abonnement heb ik XMS aangeschreven. Met name omdat XMS bijna 15 maanden nodig had om mij te informeren dat ik volgens hun een abonnement zou hebben afgesloten. In eerste instantie via de mail naar de helpdesk met het verzoek om aanvullende informatie aangaande mijn vermeende abonnement. De helpdesk kwam niet verder dan aan te geven dat "uit hun informatie" bleek dat ik op 14 mei 2009 online een abonnement zou hebben afgesloten met XMS. Ik heb vervolgens met twee aangetekende brieven XMS verzocht mij een wettelijk bewijs te tonen waaruit blijkt dat ik inderdaad een abonnement heb afgesloten bij XMS. In eerste instantie hield XMS vol dat er nu eenmaal sprake was van een aangegane verplichting door mij en dat er niets aan te doen was. Na mijn 2e aangetekende brief waarin ik aangegeven heb de zaak uit handen te geven indien XMS niet zou toegeven dat er sprake was van een misverstand, kwam vandaag de schriftelijke reactie van XMS. XMS is niet in staat mij een wettelijk bewijs te overhandigen waaruit blijkt dat ik een abonnement zou hebben afgesloten. Het door XMS genoemde abonnement is bij hoge uitzondering ontbonden! Hoewel XMS keurig heeft gereageerd om mijn brieven blijf ik van mening dat er iets niet klopt aan deze zaak. Ik kan allen die zich net zoals ik onaangenaam verrast voelden vanwege het zogenaamd aangegaan zijn van een abonnement met XMS, aanraden XMS te verzoeken dit middels een wettelijk bewijs aan te tonen. Dyna wrote:

Ik moet eerlijkheidshalve toegeven dat ik ook niet meer precies weet wat nu de exacte regeling was. Ik heb destijds ja tegen glasvezel gezegd met het idee dan ligt het er vast, maar zeker niet met de bedoeling om over te stappen naar XMS (meer keuzes zijn er dus ook niet???)

Ik was dus verbaasd toen ik deze week een brief van XMS in de bus kreeg waarin vermeld stond dat ik een abonnement op XMS had en hem alleen nog hoefde te activeren. Ben momenteel een ZIGGO klant en dat bevalt prima, digitale tv, razend snel internet (tot wel 70 MB draadloos). Zoveel goedkoper is XMS nou ook weer niet en leveren daarvoor minder dan ZIGGO. Heb nu de activatie maar een jaar uitgesteld en zal toch maar beter opletten de volgend keer.:unsure:

=====

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by mamannette - 2011/06/29 21:18

zoals ik al aangaf vind ik het een ronduit trieste zaak het XMS...

ik heb spijt dat ik een handtekening heb gezet om kattenbroek te voorzien van glasvezel...zoveel sneller harstikke leuk. maar ik hen nog steeds NOPPES!

wat een stel amateurs!

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by rekenblok - 2011/06/30 15:13

mamannette wrote:

zoals ik al aangaf vind ik het een ronduit trieste zaak het XMS...

ik heb spijt dat ik een handtekening heb gezet om kattenbroek te voorzien van glasvezel...zoveel sneller harstikke leuk. maar ik hen nog steeds NOPPES!

wat een stel amateurs!

Je hebt zelf opgezegd bij XMS, dan is het vrij logisch dat je ook geen diensten van ze krijgt :)

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by mamannette - 2011/06/30 16:12

vind je? mond op mond reclame is wel DE reclame :unsure: oeps slechte reclame.

ik vind je berichten eigenlijk te hilarisch voor woorden.

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by rekenblok - 2011/06/30 16:34

mamannette wrote:

vind je? mond op mond reclame is wel DE reclame :unsure: oeps slechte reclame.

ik vind je berichten eigenlijk te hilarisch voor woorden.

Jammer dat je op deze manier de discussie aangaat.

Ik heb heel veel mensen met succes geholpen met hen of haar problemen. Zoek maar eens voor de grap op "rekenblok tweakers"

http://www.google.nl/#sclient=psy&hl=nl&source=hp&q=rekenblok+xms&aq=f&aqi=&aql=&oq=&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.&fp=72ef9a6c1902f0bb&biw=1920&bih=955

Ik wil je graag helpen het probleem te verhelpen maar je nodigt mij op deze manier niet echt uit. Mocht je toch nog interesse hebben in mijn hulp, dan hoor ik dat graag

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by Wunk - 2011/06/30 16:42

Laten we 't als buurtbewoners wel even vriendelijk houden tegenover elkaar. Modder gooien heeft geen zin.

We hebben het als initiatiefgroep doorgespeeld aan ons contact binnen XMS en de problemen aangekaart.

Hopelijk komt er dan even wat meer vaart in de zaak.

Re:Abonnementen vraag / 1e Helpdesk ervaring ;-(

Posted by mamannette - 2011/06/30 17:07

modder gooien? ik leg mijn frustratie uit. mijn insziens worden er ook geen verveldende woorden gebruikt.

ik wil niet googlen op rekenblok en tweakers. ik wil dat xms mijn probleem oplost. zolang ze dat niet naar behoren doen ben ik niet blij.

=====