

DSL: AKTIVIERUNG BEI NON-TAL

Hier einige Infos zum Aktivieren von DSL, wenn beim Kunden kein All-Inclusive-Paket, sondern nur das Festpreis-Paket möglich ist (Non-TAL):

1. Kunde hat Festnetz über die Telekom
 - ⌘ Im WOE die Adresse des Kunden und seine Festnetznummer bei der Erfassung eingeben
 - ⌘ Es wird automatisch überprüft, ob das Non-TAL Angebot verfügbar ist. Wenn ja, erscheint ein Button, über den das "**Vodafone DSL/Sprache**" Paket (auch "Festpreis-Paket" genannt) gebucht werden kann.
 - ⌘ Alles weitere dann wie gehabt ins WOE erfassen und übermitteln.
2. Kunde hat keinen Festnetzanschluss der Telekom (z.B. (noch) überhaupt kein FN oder evtl. Talk o.ä.)
 - ⌘ Im WOE unter Erfassung die Adresse des Kunden und die **Festnetznummer eines Nachbarn** (am besten im gleichen Haus) angeben. Sollte der Kunden keine Nummern des Nachbarn zur Hand haben, kann man diese unter www.klicktel.de unter Angabe der Straße und Hausnummer raussuchen. Am besten, es wird die Telefonnummer eines direkten Nachbarn (idealerweise gleiches Haus – ansonsten je näher desto besser) angegeben. Wenn der Nachbar nicht im gleichen Haus wohnt, bitte die Telefonnummer eines Nachbarn der gleichen Straßenseite raussuchen (z.B. Kunde wohnt in Hausnummer 5 – Nachbar sollte in 1, 3, 7, 9,... wohnen – nicht 2,4,6,8,...)
 - ⌘ **Wenn der Anschluss beim Nachbar schaltbar ist, geht es i.d.R. auch beim Kunden direkt. Zum Beantragen des DSL-Anschlusses bitte auf den Link am Ende dieses Klartext intern klicken, ausdrucken, ausfüllen und wie folgt aufheben bzw. faxen**

**Neuantrag Festnetzanschluss DTAG
Auftrag Vodafone Festpreis-Paket**

**per Fax an 07161 – 92 555 076 und 0621 – 95 0000 5
im Shop aufbewahren**

Der Anschluss wird dann bei der Telekom für den Kunden durch uns angemeldet und wir bekommen **innerhalb weniger Stunden die Kundendaten (Kunden-, Rufnummer und Anschalttermin)** mitgeteilt. Diese kommen dann **per Mail an den jeweiligen Shop (vorausgesetzt, alle Formulare sind richtig ausgefüllt und gefaxt** – daher bitte genau beachten, was wohin gefaxt werden muss!).

Durch unser Formular hat der Kunde seinen Anschluss i.d.R. 3-4 Tage schneller, als wenn er ihn direkt bei der Telekom beantragt hätte. Außerdem **muss der Kunde sich um nichts mehr kümmern**, da die komplette Abwicklung durch uns erfolgt.

Zeitfenster:	Tag 0	Beratung und Abschluss – Auftrag DTAG wird gefaxt (an beide Nummern)
	Tag 1	Kundendaten und Schalttermin DTAG liegen vor – kommen per Mail in den Jeweiligen Shop
	Tag 3-7	Anschluss der DTAG wird geschaltet (evtl. mit Technikereinsatz)
	Tag 4-8	Vodafone-DSL wird über WOE beauftragt (vom jeweiligen Shop)
	Tag 11-19	Vodafone DSL wird geschaltet (hier kann es zu großen Schwankungen kommen)



vodafone

Klartext intern

Ralf Schäfer – 18.2008 – 3. März 2008

DSL: AKTIVIERUNG BEI NON-TAL

Hinweise zum Auftragsformular für den Festnetzanschluss der Telekom:

- **Wenn der Vormieter angegeben wird**, und dieser einen Telefonanschluss bei der Telekom hatte, kann der **neue Anschluss schneller geschaltet werden**, da dann i.d.R. kein Techniker raus muss (sofern die Leitung, die vorher in die Wohnung ging, noch nicht neu verwendet wurde). So kann man mit einer Schaltung innerhalb von 2-4 Tagen ausgehen.
- Auch wenn der Kunde selbst der Vormieter ist, den Kunden als Vormieter eintragen
- **IMMER eine Rückrufnummer mit angeben, da der Auftrag ansonsten ohne Rückmeldung von der Telekom nicht bearbeitet wird**
- Bei VF-Rufnr.: und Kennwort bitte die Hauptnummer (auch wenn diese die Rückrufnummer ist) und das Kundenkennwort angeben, damit wir die Kundendaten jederzeit abfragen können
- **Bitte den jeweiligen Shop ankreuzen und deutlich euren Namen unter Mitarbeiter eintragen.** Dies dient nicht zur Überprüfung, wer wie viele Aufträge o.ä. schaltet, sondern hat den Hintergrund, dass wir wissen, an wen wir uns wenden müssen, wenn es Rückfragen gibt.
- Die FN-Rufnr.: und den Schalttermin könnt Ihr natürlich erst eintragen, wenn Ihr, nachdem Ihr das Formular an beide Nummern gefaxt habt, die Anschlussdaten per Mail zurückbekommen hat. Bitte dann die Daten aus der Mail im Formular eintragen und **zum jeweiligen Schalttermin den DSL im WOE erfassen. Das passiert nicht automatisch!** Also bitte den Auftrag immer im Auge behalten und zum Schalttermin erfassen, da der DSL ansonsten nicht für den Kunden beauftrag wird.
- Sollte der DSL-Auftrag im WOE nicht zum Schalttermin aufgenommen werden können (z.B. Rufnummer unbekannt o.ä.) bitte **am nächsten Tag nochmal probieren** – manchmal werden die Anschlüsse verzögert geschaltet. Sollte es dann immer noch nicht funktionieren, den Auftrag bitte über die Nacherfassung aufnehmen.
- Sollte sich nach der Schaltung des Telekom-Anschlusses rausstellen, dass kein DSL beim Kunden verfügbar ist, **kann der Kunde seinen Auftrag bei der Telekom innerhalb von 14 Tagen ab Auftragsbestätigung widerrufen** – deshalb bitte zeitnah arbeiten, damit die Fristen im Ernstfall eingehalten werden können.
- Bei dieser Lösung kann es sein, dass bis zu 3 Techniker zum Kunden rauskommen
 1. Der Telekom-Techniker, der den Festnetzanschluss schaltet
 2. Der Telekom-Techniker, der den DSL-Auftrag schaltet
 3. Der Cervis (Vodafone)-Techniker, der DSL einrichtet
- **Bitte das Formular „Neuantrag Festnetzanschluss DTAG“ IMMER an beide Faxnummern faxen, da es ansonsten zu unnötigen Verzögerungen kommt und wir immer in jedem Shop fragen müssen, wer den Festnetzanschluss für den Kunden bestellt hat!**

Zum laden der Formulare bitte einfach auf die Links klicken:

Neuantrag Festnetzanschluss DTAG 03/08 http://pdf.andres-schaefer.de/dtag_fn_anmeldung_0308.pdf
Auftrag Vodafone Festpreis-Paket 03/08 http://pdf.andres-schaefer.de/vf_festpreispaket_0308.pdf