

# Anleitung e:portal

## Übernahme eines Bestandsauftrags

### Zeitlicher Ablauf der Umstellung



### Beauftragung im e:portal

Um die notwendigen Arbeitsschritte zur Übernahme eines Bestandsauftrages im e:portal zu verdeutlichen, wird beispielhaft die folgende **Produktkonfiguration** eines Bestandskunden **als Grundlage** für den Arbeitsablauf festgelegt.

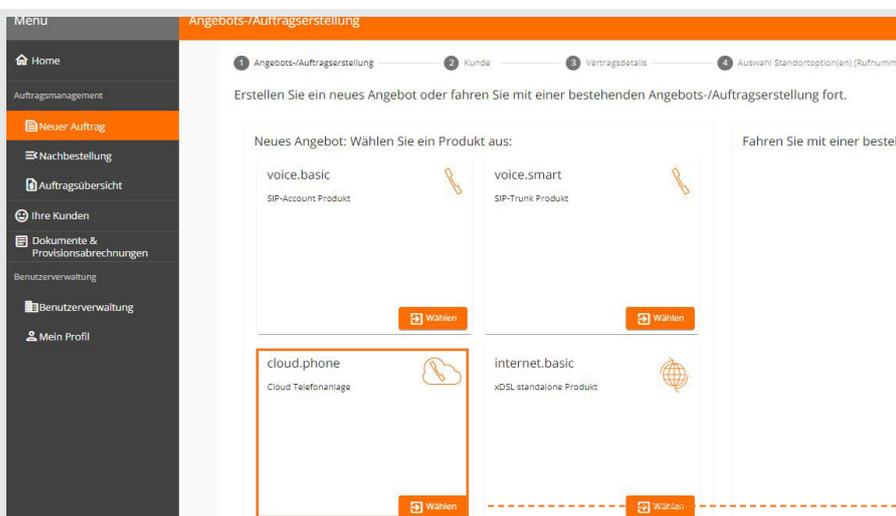
#### Ausgangsprodukt: ecotel office-flat NGN

##### Gebuchte Optionen:

- ▶ 1x Rufnummernblock 0211-55 007-0 (00-99) + Datenleitung (ADSL 16) inkl. IAD, feste IP-Adresse, Expressentstörung & DDoS Schutz,
- ▶ 1x Mehrgeräteanschluss mit 3 Rufnummern (0211-123456, -123457, -123458)
- ▶ ecotel@once

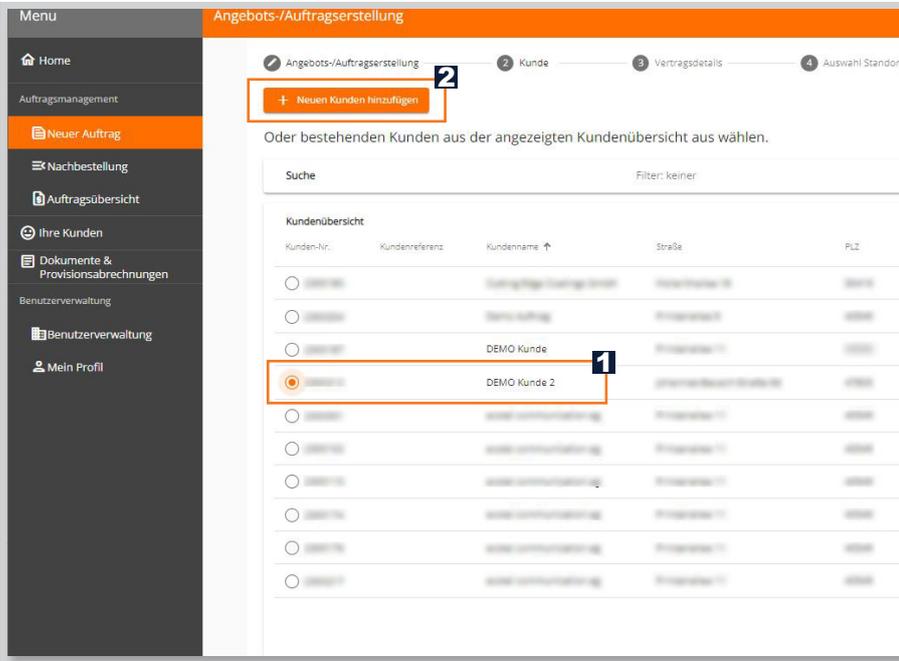
#### Zielprodukt: ecotel cloud.phone

#### Schritt 1: Produktauswahl



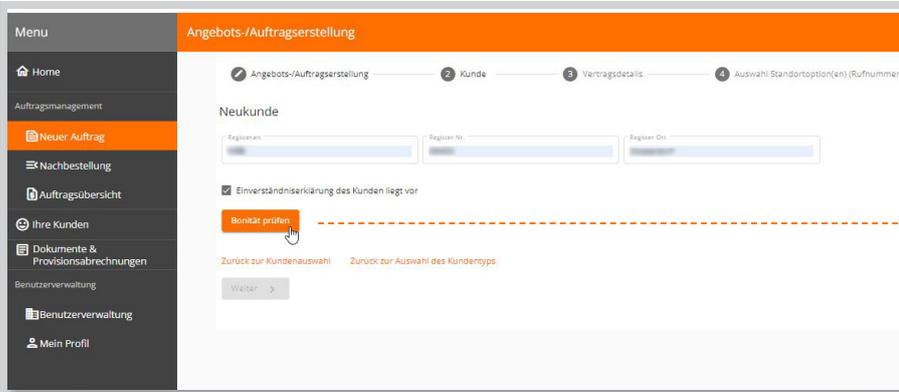
 Wählen Sie im e:portal das Produkt »cloud.phone« aus.

**Schritt 2: Kunde - Neukunde Bonitätsprüfung - Neukunde anlegen**



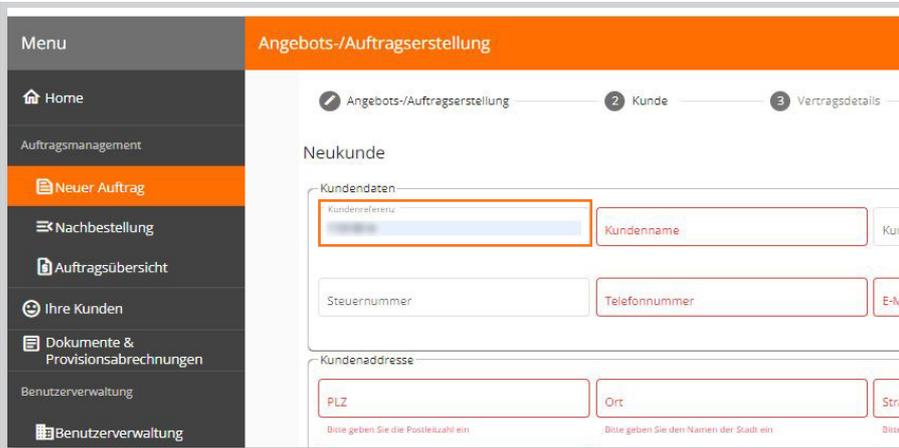
Wurde der **Kunde** bereits über das e:portal angelegt, **wählen** Sie diesen aus (1). Andernfalls fügen Sie einen **neuen Kunden** hinzu (2).

**Schritt 2: Kunde - Neukunde Bonitätsprüfung - Neukunde anlegen**



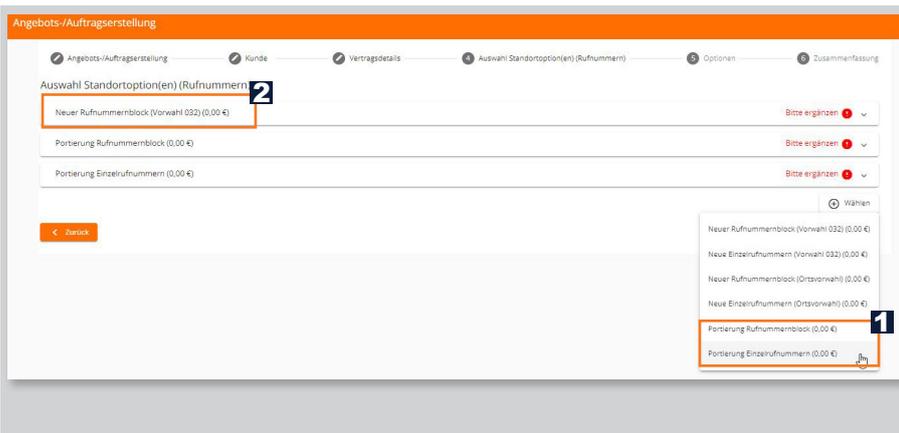
Mit der Anlage eines neuen Kunden als »**Eingetragene Gesellschaft**« wird immer eine **Bonitätsprüfung** durchgeführt. Abhängig vom Ergebnis ist ein SEPA-Mandat erforderlich.

**Schritt 2: Kunde - Neukunde Bonitätsprüfung - Neukunde anlegen**



Wenn Sie den Kunden im e:portal neu anlegen, **erfassen** Sie bitte die **aktuelle Kundennummer** im Feld »Kundenreferenz«.

**Schritt 3: Rufnummer**



**Übernahme Rufnummern aus Bestandsauftrag:**

- Um Rufnummern aus einem Bestandsauftrag zu übernehmen, wählen Sie die Option »Portierung Rufnummernblock« oder »Portierung Einzelrufnummern«. In unserem Beispiel müssen beide Optionen (jeweils 1x) ausgewählt werden (1).
- Bestellen Sie immer nomadisch nutzbare 032er-Rufnummern, damit die Telefonanlage des Kunden bereits vor dem Portierungstermin eingerichtet & getestet werden kann (2).
- Neue Rufnummern können jederzeit hinzugebucht werden. Wählen Sie dazu die entsprechenden Optionen aus.

## ☎ Portierung Rufnummernblock:

☞ Wählen Sie bitte **immer** im Abschnitt »Geschäftsfall« »Kündigung des Anschlusses beim aktuellen Anbieter« & »Übernahme der Rufnummer(n) des aktuellen Anbieters« aus.

☞ Für »Aktueller Anbieter des Kunden« wählen Sie bitte **ecotel communication ag (DEU.ECOTEL)** aus.

📄 Angaben zu **Standortadresse Anschluss, Rufnummern & Anschlussinhaber** bitte gemäß der zum Kunden angegebenen Daten in Ihrer Kampagnen Liste angeben.

⚠ Bitte geben Sie alle zum Anschluss aufgeführten **Rufnummern** an (fehlende Rufnummern ergänzen). Nur Rufnummern, die dem ecotel Anschluss bereits zugeordnet sind, können übernommen werden. Eine **Zusammenlegung** von Anschlüssen ist **nicht möglich**.

**Anschlussinhaber:** Der »Firmenname« entspricht dem Namen des Unternehmens.

### Schritt 4: Optionen (DSL-Anschluss)

## ✓ Verfügbarkeitsprüfung:

In diesem Beispiel hat der Kunde **einen DSL-Anschluss (ADSL 16) & zwei Rufnummern** in seinem Bestandsauftrag.

Für das **neue** Produkt müssen Sie den DSL-Anschluss zwingend **einer der beiden Rufnummernoptionen** zuordnen.

🌐 Bei der Auswahl der DSL-Option müssen Sie **mindestens die aktuelle Bandbreite** des Anschlusses gem. Kampagnenliste auswählen. Alternativ können Sie eine höhere verfügbare Bandbreite auswählen, für den Bestandsanschluss wird dann automatisch ein **Upgrade** durchgeführt.

#### Schritt 4: Optionen (DSL-Zusatzoption)



#### Zusatzoptionen:

In diesem Beispiel hat der Kunde für den bestehenden DSL-Anschluss einen Router, eine feste IP-Adresse, den DDoS-Schutz & den Express-Entstör-Service gebucht.



Diese **Optionen** können nicht übernommen werden & müssen **neu bestellt** werden! Bitte entnehmen Sie die aktuell zum Auftrag gebuchten Optionen der Kampagnenliste.



Die Information, welche Optionen übernommen werden können, welche Optionen neubereitgestellt werden müssen & welche Optionen entfallen, finden Sie in der **Produktwechsellmatrix**.

#### Schritt 5: Weitere Optionen



#### Weitere Optionen:

Abschließend hat der Beispielpkunde im Bestandsauftrag die Option »ecotel@once« gebucht. Auch diese Option kann nicht übernommen werden & **muss neubestellt werden**.



Der Kunde muss nach Bereitstellung des Produktes die **Umleitungsziele erneut konfigurieren!**



Die Information, welche Optionen übernommen werden können, welche Optionen neubereitgestellt werden müssen & welche Optionen entfallen, finden Sie in der **Produktwechsellmatrix**.

#### Schritt 6: Auftrag abschließen



Bei einem **Neuauftrag** müssen Sie zum Abschluss des Auftrags & vor Übergabe an ecotel die erforderlichen Dokumente hochladen.



Nachweis zur Nutzung der **Ortsnetz-kennzahl**: Da ecotel dazu verpflichtet ist, regelmäßig zu überprüfen, ob der Kunde ein Anrecht auf die Rufnummer im jeweiligen Ortsnetz hat, laden Sie bitten einen aktuellen Nachweis hoch.

▶ **Altanbieter-Rechnung**: Letzte ecotel Rechnung.

▶ **Anbieterwechselformular**: Vorausgefülltes Anbieterwechselformular. Eine Unterschrift des Kunden ist nicht erforderlich.