



Schulungsunterlage

PSFT.

Diesmal geht es um das Thema:

- **Ablauf Aktivierung Festnetz und Hybrid Internet**



Aktivierung.

Ab 30.6.2021 können Festnetz und Hybrid Produkte nur mehr in PSFT aktiviert werden.

Vorteile.

- Kein Wechsel der Systeme nach dem Verfügbarkeitscheck mehr notwendig.
- Ab nun können alle verfügbaren Technologien in einem CRM System aktiviert werden.

Grundlageninfos.

- Es ändert sich nichts an der Aktivierung für Telefonie Produkte.
- Aktivierungen sind **nur mehr über PSFT** zu starten.
- Die Aktivierung der Festnetz- und Hybrid Tarife in **KIM / Dealer Portal** wird mit **30.6. deaktiviert**.
- Aktivierungen, die im Dealer Portal noch nicht fertig abgeschlossen wurden, können natürlich weiterhin fertig gestellt werden.

Besonderheiten:

- Im Zuge der Aktivierung wird eine Kontakt E-Mail Adresse und eine Subscription E-Mail Adresse abgefragt. Hierbei muss eine gültige E-Mail Adresse angegeben werden, es dürfen keine Fake Adressen verwendet werden. Die Subscription E-Mail Adresse wird automatisch mit der Kontakt E-Mail Adresse befüllt, kann aber natürlich geändert werden. Die **Subscription E-Mail Adresse** wird als **Zugang** für die **Kundenzone** und **DreiTV** verwendet.

Ablauf.

Internet für zuhause.

Startpunkt in PSFT ist immer der Menüpunkt „**Vertragszusammenfassung**“.

In diesem Schritt gibt es noch keine Unterscheidung, ob man ein

- mobiles Internetprodukt
- Festnetz-Internet
- Hybrid-Internet

anlegen möchte.

PeopleSoft R3.6.1

Klassisches Menü

Suchen:

- Meine Favoriten
- 3 Menü
- Kunden CRM
- Kundenkonten
- Auftragsfassung
- ServiceManagement
- Support
- Korrespondenzmanagement
- Arbeitslisten
- Reporting Tools
- Vertragszusammenfassung**
- 360 Cockpit
- 3SprachVPN Konten verwalten
- 3SprachVPN Mitglieder verw.
- Activation Home Page
- Aktivierungsstatistik
- Auftragsübersicht
- External Links
- Fixed Line Porting
- Gutschein einlösen
- IXOS Dokumente
- Interaction Search
- Kundenhardware-Suche
- Logistik: Vorbestellungen
- Entry
- MNP Übersicht
- SmartSim verwalten
- Mein Passwort ändern

Vertragszusammenfassung

*Kundenart: Bundkunde, Geschäftskunde, **Privatkunde**

*Prozess: Aktivierung, **Internet für Zuhause**, Tarifwechsel, Upgrade, Upgrade + Tarifwechsel, Vertragsübernahme, Wechsel der Tarifgröße

Vertragstyp

Rufnummer: Kundenkennwort:

Das Alter ist nur für Jugendtarif-Anmeldungen notwendig

Alter: Nutzeralter:

Die PLZ ist nur für die Regionalkampagne notwendig

Postleitzahl:

Zustellung

Weiter >

Unter „Prozess“ wird wie gewohnt bei stationären Internet Aktivierungen der Punkt "Internet für zuhause" ausgewählt und auf „Weiter“ geklickt.

Vertragszusammenfassung

*Kundenart: Privatkunde

*Prozess: Aktivierung, **Internet für Zuhause**, Tarifwechsel, Upgrade, Upgrade + Tarifwechsel, Vertragsübernahme, Wechsel der Tarifgröße

Vertragstyp

Rufnummer: Kundenkennwort:

Das Alter ist nur für Jugendtarif-Anmeldungen notwendig

Alter: Nutzeralter:

Die PLZ ist nur für die Regionalkampagne notwendig

Postleitzahl:

Zustellung

Weiter >

Adresseingabe.

Nun gelangt man zur Adresseingabe mit der Verfügbarkeitsprüfung von LTE, A1-Daten und Daten zur Prüfung der Festnetzverfügbarkeit.

Verfügbarkeitsprüfung

*Straße / *Haus -Nr /

Block / Stiege / Stock / Türnr. / / /

Zusatz

*Postleitzahl *Ort

Hier die Pflichtfelder befüllen und dann **"Adresse prüfen"** klicken.

Es folgt ein **kombinierter Verfügbarkeitscheck**.

Falls die Adresse nicht eindeutig ist, muss sie aus der Auswahlliste ausgewählt werden und dann nochmals auf „Adresse prüfen“ geklickt werden.

Verfügbarkeitsprüfung

*Straße / *Haus -Nr /

Block / Stiege / Stock / Türnr. / / /

Zusatz

*Postleitzahl *Ort

Adresse Auswählen									
	Straße	Haus - Nr	Block	Stiege	Stock	Tür Nr.	Zusatz	Postleitzahl	Ort
<input type="radio"/>	Kupelwiesergasse	13				4		1130	Wien
<input type="radio"/>	Kupelwiesergasse	13				3		1130	Wien
<input type="radio"/>	Kupelwiesergasse	13				2		1130	Wien
<input checked="" type="radio"/>	Kupelwiesergasse	13				1		1130	Wien

Wenn die Adresse eindeutig ist, dann werden anhand des Verfügbarkeitschecks alle möglichen Tarife an dieser Adresse angezeigt.

Das beste Internet an dieser Adresse						
	Tarif	Tarifoption	Download Geschwindigkeit (Kbit/s)	Upload Geschwindigkeit (Kbit/s)	Verfügbar	Internet
<input type="radio"/>	StartNet	0918	10240	1024	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	StartNet SIM	0918	10240	1024	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet SIM S	S 0920	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	EasyNet SIM M	M 0918	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet S (KIM)	S 0920	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	EasyNet M	M 0918	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet S	S 0920	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet M	M 0920	40960	10240	Ja	Hybrid-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet M 2021	M 0920	40960	10240	Ja	Hybrid-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet M 2021	M 0919	40960	10240	Ja	Hybrid-Internet
<input type="radio"/>	EasyNet L (mit Telefonie)	L 0918	40960	10240	Ja	Festnetz-Internet

Tarif- und Technologieauswahl.

Nun wählt man den **gewünschten Tarif** aus.

Die neuen Festnetz- bzw. Hybrid-Tarife sind an der Jahreszahl 2021 und an der Tarifoption 0920 zu erkennen.

Die Weiterleitung bei bestimmten Tarifen zu KIM / Dealer Portal gibt es nicht mehr.

Das beste Internet an dieser Adresse						
	Tarif	Tarifoption	Download Geschwindigkeit (Kbit/s)	Upload Geschwindigkeit (Kbit/s)	Verfügbar	Internet
<input type="radio"/>	StartNet	0918	10240	1024	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	StartNet SIM	0918	10240	1024	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet SIM S	S 0920	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	EasyNet SIM M	M 0918	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet S (KIM)	S 0920	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	EasyNet M	M 0918	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet S	S 0920	20480	5120	Ja	4G/LTE Mobilfunk-Internet
<input type="radio"/>	PowerNet M	M 0920	40960	10240	Ja	Hybrid-Internet

Auswahl der Lieferart.

Nach der Tarifauswahl muss unten die Lieferart angegeben werden und anschließend auf „**Weiter**“ geklickt werden.

Auswahl:

- Sofort-Aktivierung (muss im Falle von Hybrid-Internet ausgewählt werden)
- Zustellung

*Lieferart

Zusammenfassung Auftragsdaten.

Nun kommt man zur Zusammenfassung der Auftragsdaten. Hier können auch Promotion-Codes eingegeben werden.

Hierfür auf "**3Tarif hinzufügen**" klicken.

Zusammenfassung Auftragsdaten

AuftragsNr	Kundenname	Kontakt	Bestellstatus	Kundennummer
Neu	Unbekannt	Unbekannt	Neu	

Allgemeine Daten

AGBs und Datenschutzbestimmungen akzeptieren und Erfüllungsgehilfenregelung gem. Punkt 2.2 der AGBs akzeptieren [AGBs drucken](#)

Ich möchte über meine Kundenvorteile bei Drei und über individuelle Marketingangebote informiert werden - elektronisch (SMS, E-Mail), per Post oder telefonisch. Meine Angebote von Drei, das sind z.B. Produkte, Geräte, Dienstleistungen und Tarife sowie Vorteile bei ausgewählten Kooperationspartnern von Drei, werden auf meine Bedürfnisse abgestimmt. Damit mir individuelle Angebote gemacht werden, die auch tatsächlich für mich interessant sind, analysiert Drei meine Daten- wie Stammdaten (z.B. Name, Adresse, Kontaktdaten), den aktuellen Tarif, die verwendeten Drei-Produkte, die in Rechnung gestellten Entgelte, die Qualität der Netzverbindung, die Kontakte zu Drei Service- und Verkaufsteilen, den Drei TreueBonus, die prognostizierte Kauf- und Wechselbereitschaft, Verkehrsdaten (Verbrauch von Minuten/SMS/Datenvolumen im In- und Ausland), das verwendete Gerät und mit welcher Mobilfunkzelle es verbunden ist sowie meine Aktivitäten in Drei Apps und auf Webseiten von Drei. Weitere Informationen, wie z.B. mein Standort (GPS, WLAN) sowie erweiterte Informationen über meine Nutzung von Drei Apps und Webseiten, darf Drei für diese Analysen nur dann verwenden, wenn ich in der jeweiligen App oder auf der Webseite von Drei dazu eine gesonderte Zustimmung erteile habe. Meine Zustimmung kann ich jederzeit mit Wirkung für die Zukunft und ohne Angabe von Gründen, sowohl vollständig, als auch teilweise widerrufen - einfach per Klick in der Drei Kundenzone, aber auch in jedem Drei Shop oder beim Drei Service-Team. Details dazu finde ich auf www.drei.at/datenschutz.

[Bündel hinzufügen / bearbeiten](#)

Subscription Type: Fixline

Type	Promotion	Gutscheinnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Gemeinsam schicken mit:

Verkaufsdaten

Sales Agent Name: T_OPERATIONSAGENT Store ID: 33606 Verkauf durchgeführt für: 33606

Tarifauswahl

Tarif-Gruppe: Alle anzeigen *3Tarif PowerNet 2021 (FNI) (ATP0206) *Tarifoptionen S 0920 (ATO2946)

1

Auftragsdaten

Keine Produkte ausgewählt.

Unter "**Endgerät**" wählt man das gewünschte Gerät aus und klickt danach auf "**Weiter**".

Verkaufsdaten
Sales Agent Name: T_OPERATIONAGENT Store ID: 33606 Verkauf durchgeführt für: 33606

Tarifauswahl
Tarif-Gruppe: Alle anzeigen *3Tarif: PowerNet 2021 (FNI) (ATP0206) *Tarifoptionen: S 0920 (ATO2946) [3Tarif hinzufügen]

Auftragsdaten
Produkte
Eintrag | 3Tarif | ProduktKng | Geräte-Gruppe | Endgerät | Preis | Monatszahlung | SIMTyp
1 | PowerNet 2021 (FNI) | ATP0206 | Data Geräte | ZTE H288A (SU Con) | 0,00 | [] | []
[Weiter >]

Hinzufügen von Paketen.

Im nächsten Schritt können Zusatzpakete hinzugefügt werden, Bsp.

- Gutschriften
- DreiTV,
- statische IP, usw.

Bei Festnetz-Aktivierungen kann auch der Installationskalender ausgewählt werden. Hier kann ein Wunsch-Zeitfenster eingetragen werden, wann der Installationstermin stattfinden soll.

Festnetz Installation (ATG0883)
 Installation Kalender (ATO2956)

Zusammenfassung Auftragsdaten + Druck VZF.

Nun sieht man noch einmal die Zusammenfassung der Auftragsdaten, inklusive der Zusatzpakete.

Hier klickt man auf "**Drucke Vertragszusammenfassung**", das Dokument öffnet sich in einem neuen Tab, zusätzlich wird die VZF ID eingeblendet.

[Zurück] [Drucke Vertragszusammenfassung]

Mit Klick auf "**Weiter zur Aktivierung**" setzt man die Aktivierung direkt fort.

Möchte man die Aktivierung für einen **bestehenden PSFT Kunden** durchführen, muss die VZF Nummer kopiert werden und in der **Activation Homepage** unter „**bestehender Kunde**“ → „**Internet für zuhause**“ nach erfolgreicher Validierung des Kunden mittels Rufnummer und Kundenkennwort, eingegeben werden.

Kundenart
*Kundenart: Privatkunde
 Neuer Kunde
 Bestehender Kunde

Bestehender Kunde
Service auswählen
Internet für zuhause
Rufnummern & 3Relax
Rufnummernportierung
Storno
Vertragsverl. Zusatzpakete
Zustellung

Vertragskonto eines bestehenden Kunden suchen

Neues Service Internet für zuhause (Format: 6601234567)

*Rufnummer (MSISDN) 6604343266

*Kundenkennwort 1234 Kundenkennwort vergessen

Zurücksetzen Suchen

Kundendaten

Name des Kunden Manner Schnittchen

Adresse Stephansplatz 1
1010 Wien

Land Österreich

Geburtsdatum 01.01.1990

Staatsbürgerschaft Österreich

VZF-ID 51EBBD48 COM000007688866

Bitte wählen Sie die gewünschte Aktion Internet für Zuhause Weiter >

Aktuelle Tarifgruppe

aktuelle Tarifgruppe	Gruppe 6	nächsten Handy Kaufdatum
Tarifgruppe	Gruppe 6	Kundenwert 102,000
Erhöhung (Kundenwert) vorzeitige VVL		Nächste Gruppe am gültig bis
Erhöhung (Kulanz)		

Aktivierung - Eingabe der Kontaktdaten.

Nun müssen die Kontaktdaten des Kunden eingetragen werden.

Bei der **Kontakt E-Mail-Adresse des Vertragsinhabers** handelt es sich um ein Pflichtfeld, wird dieses nicht befüllt kann die Aktivierung nicht fortgesetzt werden. Die eingegebene E-Mail Adresse wird auch automatisch in allen weiteren Abfragen als Vorschlag übernommen. Sie kann aber natürlich auch auf Kundenwunsch gegen eine andere E-Mail getauscht werden.

- E-Rechnung
- Benutzer E-Mail

Als Vertragsinhaberadresse wird die Adresse aus dem Verfügbarkeitscheck übernommen.

Vertragsinhaberadresse

*Straße, *Haus-Nr. Kupelwiesergasse 20

Block / Stiege / Stock / Türnr. / / /

*Postleitzahl 1130 *Ort Wien

Kontakt E-Mail Adresse test.20210612.cons@yopmail.com

*Telefonnummer für Rückfragen 0043 / 660 / 66012345 (z.B. 0043 / 1 / 123456)

Abbrechen Weiter >

Informationen zur Festnetzleitung.

Nach Klick auf "**Weiter**" kann man auswählen, ob eine neue Leitung bei A1 bestellt werden soll oder ob eine bestehende Leitung des Kunden übernommen werden soll.

Möchte der Kunde eine bestehende Leitung übernehmen, gibt man hier entweder die Rufnummer oder die sog. Lastmile (beginnend mit 09740...) als Leitungsbezeichnung an.

Achtung: Mit der Übernahme der bestehenden Kundenleitung verliert der Kunde sein aktuelles Service bei A1.

Anmeldung Privatkunde - bestehende festnetzinformationen

* Ist ein Pflichtfeld

*Hat der Kunde bereits einen existierenden Festnetz-Telefon- bzw. Festnetz-Internetanschluss?

Ja, bei der A1 Telekom Austria

Nein, keine bestehende Leitung vorhanden

Zurück Weiter >

Erfassung der Zahlungsdaten.

Hier wählt man die Zahlungsart aus und hinterlegt die entsprechenden Bankdaten des Kunden. Mittels Checkbox "**Adressdaten übernehmen**" können die Daten übernommen werden, eine alternative Rechnungsadresse kann genauso eingetragen werden. Klicke auf "**Weiter**".

Zahlungsdaten erfassen

Zahlungsart für monatliche Rechnung

*Zahlungsart Kreditkarte
 Bankeinzug
 Zahlschein / Barzahlung

Bankkontodaten

*IBAN AT71310000150978873 Bank RAIFFEISEN ZENTRALBANK ÖSTERREICH
Kontozeichnungsberechtigter Chris Benedetto

Rechnungszustellung für monatliche Rechnung

*Rechnungszustellung E-Rechnung
*E-Rechnung E-Mail Adresse test.20210612.cons@yopmail.com

Rechnungsadressdaten

Rechnungsadresse Adressdaten übernehmen
*Straße, *Haus -Nr Kupelwiesergasse 20
Block / Stiege / Stock / Türnr. / / / /
*Postleitzahl 1130 *Ort Wien
Additional
*Land Österreich

Lieferadressdaten

*Straße, *Haus -Nr Kupelwiesergasse 20
Block / Stiege / Stock / Türnr. / / / /
*Postleitzahl 1130 *Ort Wien
Additional
Land Österreich
Zustellvermerk(c/o)

Zurück Weiter >

Zusammenfassung Auftragsdaten.

Hier findet man die Zusammenfassung der eingetragenen Daten. Unter "**Allgemeine Daten**" kann man das Kundenkennwort festlegen und die Anzahl der gewünschten Aktivierungen eintragen.

Zusammenfassung Auftragsdaten

AuftragsNr	Kundenname	Kontakt	Bestellstatus	Kundennummer
COM000007686981	Chris Benedetto		Vertragzusammenfassung erstellt	

Allgemeine Daten

Nutzerdaten erfassen

Subscription Type	Type	Promotion	Gutscheinnummer
Fixline			

*Kundenkennwort: 1234
*Anzahl der gewünschten Aktivierungen: 1

Attribute konfigurieren.

Um fortsetzen zu können, müssen die Attribute konfiguriert werden → Hierfür auf "**Attribute abrufen**" klicke und die Felder befüllen. Als Standardwert wird die E-Mail-Adresse des Vertragsinhabers übernommen, diese kann überschrieben werden. Danach auf "**Weiter**" klicken.

Auftragsdaten				
Produkte				
Eintrag	Tarif	ProduktKng	Endgerät	Optionen
1	PowerNet 2021 (FNI)	ATP0206	ZTE H288A (SU Con)	Attribute abrufen
	FixlineService	ATO2921		

Wenn bei der VZF Erstellung das Add On für den Installationskalender gewählt wurde, kann man nun die Kunden-Wunschtermine für die Installation erfassen.

Wunschtermin 1	14.06.2021	<input type="text"/>
Zeitraum für Wunschtermin 1	07:00 bis 12:00 Uhr	
Wunschtermin 2	21.06.2021	<input type="text"/>
Zeitraum für Wunschtermin 2	07:00 bis 17:00 Uhr	
Wunschtermin 3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Zeitraum für Wunschtermin 3	<input type="text"/>	
wöchentlicher Wunschtermin	Montag 07-12 Uhr	

1

Die Daten für den Benutzer sind vorausgefüllt und können korrigiert werden.

Wichtig: Im Falle der Hybrid- und Festnetzaktivierung wird diese Benutzer E-Mail Adresse als User für die Kundenzone herangezogen.

Attribute für Anmeldung

Diese eingegebene E-Mail-ID wird für die Kundenzone verwendet

*Benutzer Endgerät	Benedetto,Chris	<input type="text"/>
Benutzer E-Mail Adresse	test.20210612.cons@yopmail.com	<input type="text"/>

Nach der Fertigstellung von "Attribute abrufen" auf "Weiter" klicken.

Auftrag abschließen und Vertragsdruck.

Nach Klick auf "Weiter" startet der Credit-Check.

Suchergebnisse	Erstellt am	Vertragsnr	Kundenname	AuftragsNr	Status	Aktion	Daten übernehmen
1	12.06.2021 11:35	Vertrag	Chris Benedetto	COM000007686981	Antrag in Prüfung	Aktualisieren	Clone

Sobald der **Antrag OK** ist, kann man den Auftrag abschließen.

Suchergebnisse	Erstellt am	Vertragsnr	Kundenname	AuftragsNr	Status	Aktion	Details	Daten übernehmen
1	12.06.2021 11:35	Vertrag	Chris Benedetto	COM000007686981	Antrag OK	Abschließen	Stornieren	Clone

Bei Hybrid-Aktivierungen muss nur noch die **IMEI/Serien-Nummer** der Hardware und die **ICCID** eingetragen werden. Dafür klickt man jeweils auf "Validieren". Der Button wird grau und man kann danach auf "Vertrag drucken" klicken.

Hardware Informationen für diesen Vertrag

Auftragsnummer	COM000007687465	Kundenname	Chris Benetestmann	Status	Antrag OK
-----------------------	-----------------	-------------------	--------------------	---------------	-----------

Ausgewählte Artikel

Gerät	Drei Duolink+Sam 50 4K TV	KBX	KBX8441
--------------	---------------------------	------------	---------

Servicedaten

IMEI	868219020813046	<input type="button" value="Validieren"/>	1
Serien-Nr	ZTE000900005346	<input type="button" value="Validieren"/>	2
USIM (ICCID)	8943059000677036256	<input type="button" value="Validieren"/>	
Rufnummer	6608323360		

3

 Hat der Kunde unterschrieben?

Nun kann der Vertrag ausgedruckt und vom Kunden unterschrieben werden.

Ausgewählte Artikel

Gerät	ZTE H288A (SU Con)	KBX	KBX8439
--------------	--------------------	------------	---------

Hat der Kunde unterschrieben?

Zum Schluss muss noch das Häkchen in der Checkbox "**Hat der Kunde unterschrieben?**" gesetzt werden. Unter „**Vertragsunterzeichnung**“ wählt man aus wie der Vertrag zu uns weitergeleitet wird. Die Funktion „Elektronisch unterschreiben“ soll nur angewendet werden, wenn unsere elektronische Software SignPOS verwendet wird. Ansonsten kann man den unterschriebenen Vertrag einfach hochladen oder mittels Rücksendekuvert zu uns schicken.

Vertragsunterzeichnung

Elektronisch Unterschreiben

Unterschriebenen Vertrag hochladen

Rücksendekuvert

Hat der Kunde unterschrieben?

Mit Klick auf "**Auftrag bestätigen**" schließt man die Order in PSFT ab.

Hardware Informationen für diesen Vertrag

Auftragsnummer	Kundenname	Status
COM000007686981	Chris Benedetto	Antrag OK

Lieferungsdaten

ERP Referenznummer	Tracking
Lieferadresse Kupelwiesergasse 20 1130 Wien	E-Mail test.20210612.cons@yopmail.com
Kundenadresse Kupelwiesergasse 20 1130 Wien	Telefon 043660660123

Ausgewählte Artikel

Gerät	ZTE H288A (SU Con)	KBX	KBX8439
--------------	--------------------	------------	---------

Hat der Kunde unterschrieben?

1

2