

# **MTEL AUSTRIA HANDBUCH**

## ANLEITUNG

### 1. ERSTELLUNG EINES KUNDENKONTOS

Ein neues Kundenkonto können Sie wie folgt erstellen:

Der erste Schritt besteht darin, ein Kundenprofil zu erstellen. Um einen Kunden im System zu erfassen, wählen Sie zunächst in der Verkaufsapp (link: <https://sales.mtel.at>) in der Rubrik „Kunden“ entweder die Option „Neuer Benutzer“ oder „Bestehender Kunde – je nachdem ob es sich um einen Neukunden oder einen Bestandskunden handelt.



#### 1.1 Wenn Sie die Option „Neuer Benutzer“ wählen, öffnet sich das folgende Fenster:

Kontakt aktualisieren

Kontaktdaten

Vollständiger Name *	Geburtsdatum *
Max Mustermann	15.10.1990
E-Mail *	Handy *
keine@qmx.at	06991234567

Customer Documents

Identifiziert durch *	ID-Nr. *
PASSPORT	1234567
Gültig bis *	Ausgabedatum *
12.05.2025	10.02.2020
Ausstellende Behörde *	
M8A 16	
Adresse *	Postleitzahl *
Stromstraße 34/5	1200
Stadt *	Land *
Wien	Österreich
Land *	Staatsbürgerschaft *
Österreich	österreichisch

**Aktualisieren**

Es ist notwendig, dass Sie alle Felder mit den richtigen Informationen ausfüllen, um ein neues Kundenprofil erfolgreich zu erstellen.

Wichtige Hinweise für einige Felder:

E-Mail: muss immer im folgenden Format vorliegen: [text@text.text](mailto:text@text.text). Sollte der Kunde keine E-Mail Adresse haben, so muss dieses Feld dennoch in einem solchen Format ausgefüllt werden, wie z.B.: [text@text.text](mailto:text@text.text) oder [keine@keine.com](mailto:keine@keine.com)

Gültig bis: Es ist erforderlich, dass das Datum irgendwann in der Zukunft liegt. Wenn der Kunde z.B. einen Führerschein vorlegt der kein Ablaufdatum enthält, so ist es dennoch erforderlich ein Datum welches in der Zukunft liegt einzutragen, wie z.B.: 01.01.2100.

Ausgabedatum: Es ist unbedingt erforderlich, dass das Datum irgendwann in der Vergangenheit liegt.

Nachdem alle Felder ausgefüllt wurden, muss die Option „Erstellen“ angeklickt werden und das neue Kundenprofil, welches Sie gerade erstellt haben, öffnet sich automatisch.

**1.2 Durch die Auswahl „Bestehender Kunde“ öffnet sich ein Fenster, in welchem Sie den Vornamen, Nachnamen und das Geburtsdatum des Kunden eintragen müssen:**

Zugang wählen

Option 1    Option 2

Max

Mustermann

15.10.1990

Kunden suchen

[Kundenkennwort vergessen?](#)

Danach klicken Sie auf „Kunden suchen“ womit sich das gesuchte Kundenprofil öffnet.

Bitte überprüfen Sie noch ob alle Daten eingetragen oder eventuell aktualisiert werden müssen. Falls eine Aktualisierung der Daten notwendig ist, gehen Sie bitte auf „Kontakt aktualisieren“. Es wird ein neues Fenster geöffnet, wo Sie die Daten ändern bzw. ergänzen können. Anschließend bestätigen Sie die Änderung mit dem Klick auf „Aktualisieren“.

Max Mustermann

Zusammenfassung

Kontakt aktualisieren

Vollständiger Name | Max Mustermann  
Geburtsdatum | 15.10.1990

Handy | 06991234567  
E-Mail | keine@gmx.at

Straße | xxxx  
Stadt | Wien

Postleitzahl | 1200  
Land | Österreich  
Land | Österreich

Bonität | FERTIG

Kontakt aktualisieren

Kontaktdaten

E-Mail \*

keine@gmx.at

Handy \*

06991234567

#### Customer Documents

Identifiziert durch \*

PASSPORT

ID-Nr. \*

1234567

Gültig bis \*

12.05.2025

Ausgabedatum \*

10.02.2020

Ausstellende Behörde \*

MBA 16

Adresse \*

Straße 22/33

Postleitzahl \*

1200

Stadt \*

Wien

Land \*

Österreich

Land \*

Österreich

Staatsbürgerschaft \*

österreichisch

Aktualisieren

## 2. VERTRAGSERSTELLUNG

Nach der Erstellung des Kundenkontos in unserer SA (nachfolgendes Bild)

New Contact

Contact Details

Full Name \*

Birth Date \*

TT . MM . JJJJ

Email \*

Mobile Phone \*

Customer Documents

Identified By \*

ID No. \*

Valid Until \*

Issue Date \*

TT . MM . JJJJ

Issuer \*

Street Name \*

ZIP Code \*

City \*

Country \*

State \*

Citizenship \*

Create

wird die Bonität des Kunden geprüft und festgestellt. Kunden die „SOLVENT“ oder „PARTIALLY SOLVENT“ sind können einen Vertragstarif (ohne Vertragsbindung oder mit Vertragsbindung mit einer Laufzeit von 24 Monaten) abschließen. Kunden die eine negative Bonität, also „UNSOLVENT“ aufweisen, können einen Tarif ohne Bindung, also „SERVUS PLUS OHNE HANDY“ Tarif mit festgesetztem Limit in der Höhe von € 0.- erwerben.

### Vertragserstellung:

Wenn wir uns im Kundenprofil befinden, wählen wir die Option „Neuen Vertrag hinzufügen“:



Es erscheint folgendes Fenster, in welchem wir die Option Handy wählen:



Nachdem sich der Kunde für einen Tarif entschieden hat, wählen Sie unter „Tarif“ den gewünschten Tarif sowie das ausgewählte Gerät (Smartphone) aus. Unter „Bindung“ wählen Sie die Bindungsdauer (24 Monate Mindestvertragsdauer oder ohne). Beim Tarif ohne Handy ist das Feld „Gerät“ leer zu lassen.

The screenshot shows the "Contract Wizard" interface. It includes fields for "Tarif" (selected: "Servus Plus S (€23,90, Postpaid)"), "Bindung" (selected: "24 Months"), and "Gerät (Optional)" (a dropdown menu showing "..."). A "Next" button is located in the bottom right corner. At the bottom, there is a navigation bar with five dots, where the first two are dark blue and the others are light blue.

Mit dem Klick auf „Next“ erscheint das Folgefenster, in welches wir die Seriennummer des Geräts eintragen.



Anschließend öffnet sich das Fenster, in welches wir die Seriennummer der SIM-Karte einscannen und im Dropdown Menü die dazugehörige SIM-Karte Rufnummer auswählen.



Im Fall, dass alle Daten richtig sind, gehen wir im nächsten Schritt auf „Finish“:



und abschließend auf „Ja“



Um die Vertragserstellung abzuschließen, ist es erforderlich, ein „Summary bill“ zu erstellen und dafür müssen wir folgende Daten eintragen:

**Summary bill wizzard**

Hockegasse 54/2, 1180, Wien, null, null

Printed Bill:

No

E Bill:

Yes

Payment Method:

DirectDebitSEPA

IBAN:

BIC:

SMS Notification:

Yes

**Create** **Cancel**

Es wird empfohlen, in so vielen Fällen wie möglich, Onlinerechnung (E-Bill) auszuwählen, sowie die richtige E-Mail-Adresse vom Kunden, auf welche die monatlichen Rechnungen geschickt werden, zu erhalten. Bevorzugte Zahlungsart ist DirectDebitSEPA.

Nachdem auch diese Daten eingetragen wurden, wird der Vertrag generiert. Nach sorgfältiger Überprüfung der angegebenen Daten, bitten wir den Kunden den Vertrag zu unterschreiben.

Nachdem wir alle Vertragseinzelheiten nochmals mit dem Kunden überprüft haben und der Kunde den Vertrag unterzeichnet hat, laden wir die Unterlagen auf den Server hoch:



Der Vertrag wird mit dem Klick auf „Activate Contract“ aktiviert.

**Activate Contract**

Bei der Aktivierung wird das System auch die Rechnung erzeugen, welche wir gemeinsam mit dem Vertrag dem Kunden aushändigen.

## 2.1 Registrierung und Aktivierung der Wertkarte

Nach der in Österreich ab dem 01.01.2019 gültigen Identifikationsverordnung muss jede Prepaid-SIM-Karte namentlich registriert werden, bzw. es muss bekannt sein und dokumentiert werden, wer der Karteninhaber ist. Zu diesem Zwecke muss sich der Kunde mit einem, von österreichischen Behörden und in Österreich gültigen persönlichen Lichtbildausweis ausweisen.

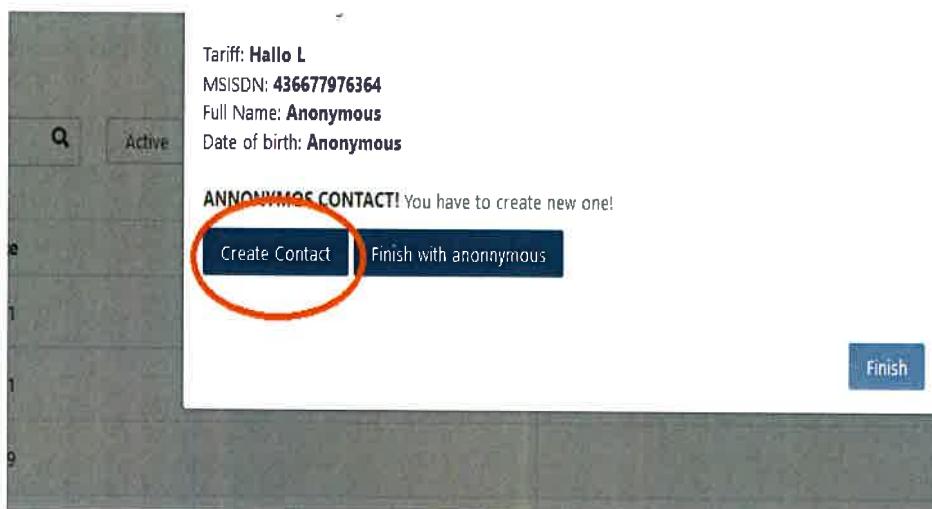
Im ersten Schritt ist Links im Menü die Option „Prepaid Contract“ auszuwählen:



The screenshot shows the IIITEL Austria customer management system. On the left, a dark sidebar menu lists 'SERVICES' with options like 'Customers', 'Business Customers', 'Residential Customers', 'Contracts' (which is circled in red), and 'Prepaid Contract'. Below this is 'VOUCHER SERVICES' with 'Voucher'. At the top right, there's a language selection 'English' and a search bar with placeholder 'Add new residential customer'. The main area displays a table of customers with columns 'Full Name', 'Birth Date', and 'MSISDN'. The data includes:

Full Name	Birth Date	MSISDN
Tamara Maksimovic	25.06.1991	43667771691
Dragi Pacic	07.12.1981	
Boris Djuric	20.05.1989	
Anonymous Anonymous_2437	01.01.1900	32466401051

Es öffnet sich ein Fenster, in dem man die Option „Create Contract“ auswählen muss:



Im folgenden Fenster ist es erforderlich, alle Felder mit den persönlichen Angaben des Kunden aus dem vorgelegten Ausweis auszufüllen:

New Contact

Contact Details

Full Name *	Birth Date *
<input type="text"/>	TT . MM . JJJJ
Email *	Mobile Phone *
<input type="button" value="Add"/>	

Customer Documents

Identified By *	ID No. *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Valid Until *	Issue Date *
TT . MM . JJJJ	TT . MM . JJJJ
Issuer *	
Street Name *	ZIP Code *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
City *	Country *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
State *	Citizenship *
<input type="button" value="Create"/>	

Danach öffnet sich die Übersicht der eingetragenen Daten:

**Summary**

Contact ID: 11354205	Contract Start Date: 14.01.2016	Solvency Type: ...	<input type="button" value="Print to PDF"/>
Name: 11354205	Contract End Date: ...	Booking: No Booking	<input type="button" value="Add SIM"/>
Customer Page: 5231	Booking End Date: ...	Mobile Tariff: Standard DEU	<input type="button" value="View SIM"/>
MSTIN: 456277901531		Phonebill: Standard/Schreibtisch-Billing	<input type="button" value="Add New Device"/>
FNIN: 4237		Payment Method: ...	<input type="button" value="Delete"/>
PNUK: 21154/81			<input type="button" value="Bundle"/>
MSV: 33320/00374/051			<input type="button" value="SIM"/>
Contact Page: ...			<input type="button" value="Change Language"/>
Sales User: ...	SIM (Last Update): 14.01.2016, D_Online	Active Tariff: Standard	<input type="button" value="Next Device"/>
Point Of Sale: ...	SIM Info: 4G/LTE	SIM Health: OK	<input type="button" value="Change Tariff"/>
Summary ID: 1222991138	SIM Status: NO EFC	SIM Issue Date: NO EFC	<input type="button" value="Delete File"/>
Contact Page: ...			<input type="button" value="Print Label"/>
Sales User: ...			<input type="button" value="Change SIM Planning"/>
Point Of Sale: ...			<input type="button" value="Change VoIP Mail"/>
Summary ID: 1222991138			<input type="button" value="Repair Device"/>

**Contracts Informations / Services**

Details: VPP / Active Services: M\_00001 / Notes: Germany SH / Upload

Name	CL Type	Contract	Product	Price Per Unit	Quantity	Discount	Discount %	Status	Created On	Start Date	End Date
<a href="#">Standard</a>	Contract Line	<a href="#">11354205</a>	Balanc	0,0	1	0,0	0,0%	<span style="background-color: #f0f0f0; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Invo</span>	2011-01-09 09:34	15.07.2016 10:00	
<a href="#">Repair Device</a>	Contract Line	<a href="#">11354205</a>	Prepaid SIM with Balance	0,0	1	0,0	0,0%	<span style="background-color: #f0f0f0; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Invo</span>	2011-01-09 09:35	15.07.2016 10:00	

Das Ausweisdokument muss unter „Upload Document“ hochgeladen werden:



**Mobile**

Solvency Type | ...  
Binding | No Binding  
Mobile Tariff | Standard/ 0 EUR  
Price List | Standard-Solvent-No Binding  
Payment Method | ...

Prepaid To Postpaid

Activate SIM

Issue SIM

Add New Device

< Bundle

Zum Schluss muss noch die Wertkarte aktiviert werden. Die Aktivierung der Wertkarte erfolgt mit dem ersten Anruf.

Falls der Kunde Probleme mit der Aktivierung hat, kann man alternativ die Aktivierung in der SA durch Anklicken des Feldes „Activate SIM“ durchführen:



**Mobile**

Prepaid To Postpaid

Activate SIM

Issue SIM

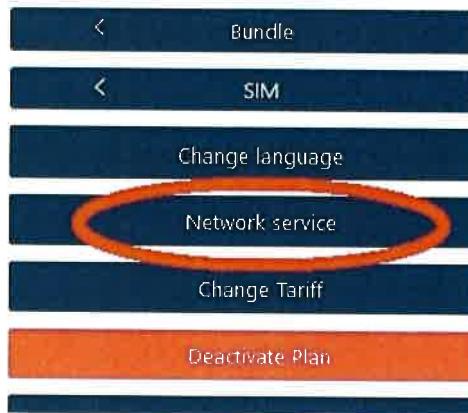
Add New Device

< Bundle

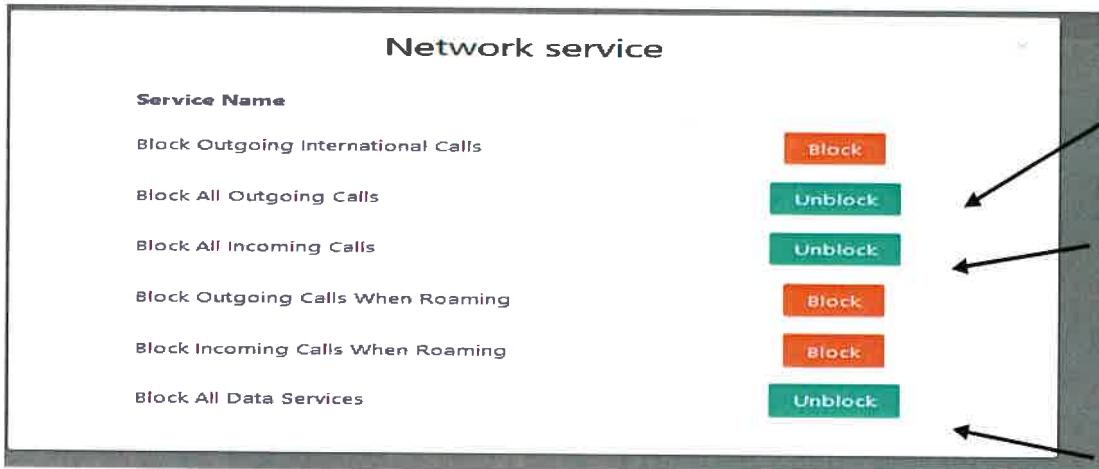
< SIM

Change language

Danach wählt man die Option “Network Service/Netzwerkdienst”, die sich auf der rechten Seite in der Mitte befindet:



Durch Anklicken dieser Option erscheint das Fenster, in welchem man die grün gekennzeichneten Felder „Unblock“ freischalten muss:



Die Wertkarte ist nun aktiv. Der im Paket inkludierte Tarif wird automatisch aktiviert.

Falls die Wertkarte keinen Tarifpaket inkludiert, muss das Guthaben aufgeladen und der gewünschte Tarifpaket durch Anklicken der Option „Change Tariff“ auf der rechten Seite aktiviert werden:



076.10105	10105
076.10147	10147
076.8244	8244
076.7348	7348
077.10218	10218
077.8535	8535
078.10967	10967
078.7843	7843
078.10135	10135
078.9597	9597
078.10821	10821
078.3707	3707
078.10100	10100
079.10439	10439
079.4158	4158
079.8846	8846
079.7504	7504
080.583	583
080.3322	3322
080.10154	10154
080.10407	10407
080.8525	8525
080.8584	8584
080.10204	10204
080.10538	10538
080.8767	8767
080.7317	7317
080.11034	11034
080.9383	9383
080.8415	8415
081.9913	9913
081.8759	8759
081.8218	8218
083.4564	4564
083.10177	10177
083.8756	8756
083.7109	7109
083.9186	9186
084.5684	5684
084.1932	1932
084.8258	8258
084.10741	10741
085.4037	4037
085.10080	10080
085.10512	10512
085.8372	8372
086.10451	10451
086.5226	5226
086.8596	8596
086.9035	9035