

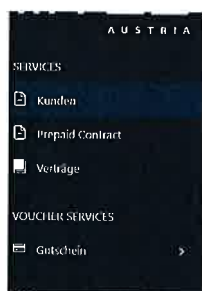
MTEL AUSTRIA HANDBUCH

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 *

Max Mustermann

Geburtsdatum *

15.10.1990

E-Mail *

keine@qmx.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 *

Stromstraße 34/5

Postleitzahl *

1200

Stadt *

Wien

Land *

Österreich

Land *

Österreich

Staatsbürgerschaft *

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](#). 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](#) oder [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

Bonität | **POSITIV (30.06.2020 - 11.04.2021)**

Straße | xxxx

Stadt | 1110

Postleitzahl | 1200

Land | Österreich

Land | Österreich

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

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“:

Verträge Aktivierte Services Gesamtrechnungen

+ Neuen Vertrag hinzufügen

Vertrag

Rufen

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

Produktkategorie auswählen



Handy



Internet



TV



Kombi-Pakete

Ok

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.

Contract Wizard

Tarif:

Servus Plus S (€23,90, Postpaid)
▼

Bindung:

24 Months
▼

i Gerät (Optional):

...
▼

Next

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



Contract Wizard

Enter drücken wenn Sie mit dem Scannen fertig sind!

① IMEI Nummer:

Zurück

Progress indicator: 5 dots, 4th dot is highlighted.

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



Contract Wizard

Enter drücken wenn Sie mit dem Scannen fertig sind!

① SVK_ID CODE:

SIM:

Zurück Next

Progress indicator: 5 dots, 5th dot is highlighted.

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

Contract Wizard

Letzter Schritt vor Angebots- und SIM-Kartenerstellung!

Tarif: **Servus M SIM Only (€18,00, Postpaid)**
Bindung: **No Binding**
Paket:
SIM Karte: **436677986653/89432019011005866533**

Zurück **Finish**

● ● ● ● ●

und abschließend auf „Ja“

Vorgang abschließen?

Nach der Bestätigung wird das Angebot erstellt!

Ja **Nein**

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

Summary bill wizard

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

Printed Bill:

☐ No ☐ Yes

E Bill:

☐ Yes ☐ No

Payment Method:

☐ DirectDebitSEPA ☐ CreditCard

IBAN:

BIC:

SMS Notification:

☐ Yes ☐ No

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.




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.

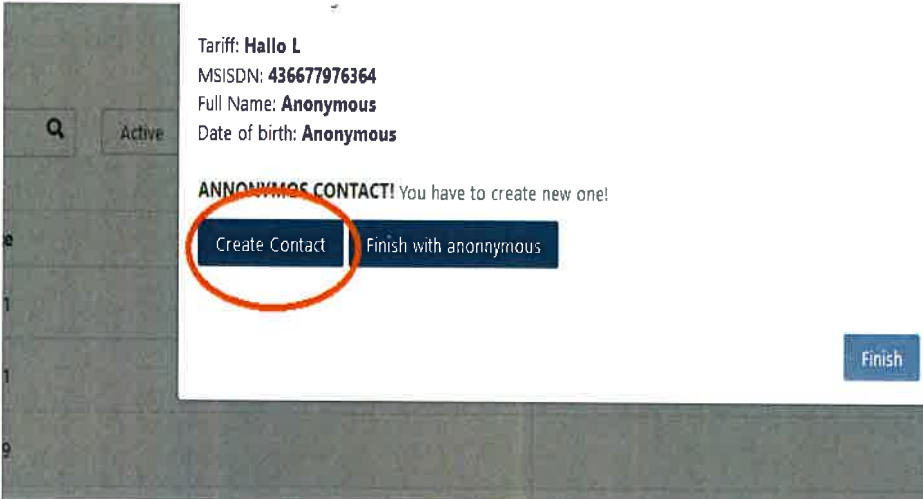
Im ersten Schritt ist Links im Menü die Option „Prepaid Contract“ auszuwählen:



The screenshot shows the IITEL Austria web portal. On the left, a dark sidebar menu contains the following items: SERVICES, Customers (with a dropdown arrow), Business Customers, Residential Customers, Contracts, **Prepaid Contract** (highlighted with a white circle), My Cases, VOUCHER SERVICES, and Voucher (with a right arrow). The main content area has a language selector set to 'English' and a button 'Add new residential customer'. Below this is a search bar with 'IITEL' entered. A table of active contracts is displayed with columns: Full Name, Birth Date, and MSISDN. The table contains four entries: Tamara Maksimovic, Dragi Pacic, Boris Djuric, and Anonymous Anonymous-2437.

Full Name	Birth Date	MSISDN
Tamara Maksimovic	25.06.1991	436677716915
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:



The screenshot shows a confirmation window. At the top, it displays: Tariff: **Hallo L**, MSISDN: **436677976364**, Full Name: **Anonymous**, and Date of birth: **Anonymous**. Below this, a message reads: **ANONYMOUS CONTACT!** You have to create new one!. There are two buttons: **Create Contract** (highlighted with a red circle) and **Finish with anonymous**. A **Finish** button is located at the bottom right.

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 *
TT, MM, JJJJ

Email * Mobile Phone *

Customer Documents

Identified By * ID No. *

Valid Until * Issue Date *
TT, MM, JJJJ TT, MM, JJJJ

Issuer *

Street Name * ZIP Code *

City * Country *

State * Citizenship *

Create

Danach öffnet sich die Übersicht der eingetragenen Daten:

Contract Information

Transfer subscription Download document Upload document Print document

Summary

Contract ID: 11554045 Contract Start Date: 14.07.2018
Name: 11554045 Contract End Date:
Customer: Exzellente Kunden Binding End Date:
MSSFN: 496677941251
PIN: 4357
PUK1: 21754 51
IMSI: 332201001541251
Contract PIN:
Sales User:
Point Of Sale:
Summary ID: 132591138

Contract Start Date: 14.07.2018
Contract End Date:
Binding End Date:
SIM Distribution: 145201001541251

Solvency Type:
Billing: No Billing
Mobile Tariff: Standard 2 EUR
Price Plan: Standard-Solvent No Binding
Payment Method:
Active Tariff: Standard
SIM Info: 42745
SIM Health: On
SIM Issue Status: NO EPC
SIM Issue Date: NO EPC

Mobile

Present to Postpaid
Activate SIM
Issue SIM
Add New Device
Bundle
SIM
Change Language
Network Service
Change Tariff
Contract Info
Print Label
Change SIM/Porting
Change your Mail
Report Device
Return Report Device

Contracts Informations Services

Details MFP Active Services M Deal Notes Summary Bill Invoices

Item	CL Type	Contract	Product	Price Per Unit	Quantity	Discount	Discount (%)	Status	Created On	StartDate	End Date
Standard	Contractive	11554045	Standard	1.00	1	1.00	0.00	Active	13.11.2018 13:34	14.07.2018 15:04	
Standard	Contractive	11554045	Prepaid SIM with Standard	1.00	1	1.00	0.00	Active	13.11.2018 13:35	14.07.2018 15:04	

Das Ausweisdokument muss unter „Upload Document“ hochgeladen werden:

Transfer subscription

Download document

Upload document

Print document

Mobile

Solvency Type

Binding

Mobile Tariff

Price List

Payment Method

No Binding

Standard/ 0 EUR

Standard-Solvent-No Binding

...

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:

Download document

Upload document

Print document

Mobile

Prepaid To Postpaid

Activate SIM

Issue SIM

Add New Device

< Bundle

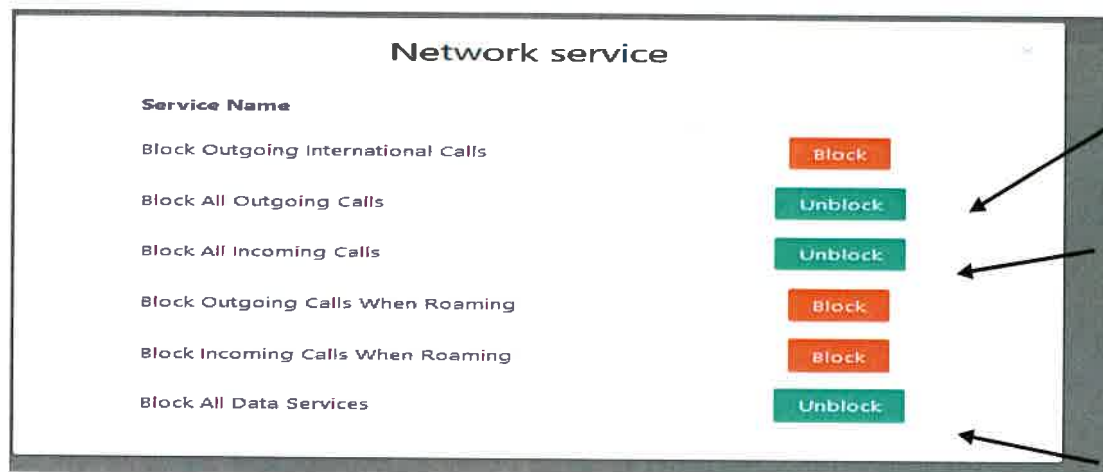
< SIM

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