

FAQs Hartlauer Training

Warum wird ein EWR-Schein benötigt?	Personen mit EWR- und Schweizer Staatsangehörigkeit, die sich länger als 3 Monate im Bundesgebiet aufhalten (Haupt- oder Nebenwohnsitz), müssen innerhalb von 4 Monaten ab Einreise eine Anmeldebescheinigung beantragen. https://www.wien.gv.at/amtshelper/dokumente/aufenthalt/ewr/bescheinigungen/daueraufenthalt-bescheinigung.html
Wird der EWR-Schein jedes Mal verlangt? Muss der Kunde diesen jedes Mal bei den Behörden bezahlen?	Ja, von allen Personen, die nach 2006 nach Österreich gekommen sind. Der EWR-Schein wird einmalig bei den Behörden ausgestellt.
Wie ist das mit Italien, wir haben viele Südtiroler und 3 gibt es dort auch?	Kunden von 3 Italia können NICHT serviciert werden.
Weiß man wie es mit Großbritannien bezüglich EU Roaming weitergeht?	GB ist nicht mehr im EU Roaming.
Gelten aktuell noch die Auslandsminuten von Österreich nach GB?	Ja, sind bei H3A aktuell noch geltend.
Wird es auch die Möglichkeit geben das wir eine Vertragsübernahme von Privat auf Business oder umgekehrt machen können?	Vertragsübernahmen von Privat auf Business bzw. Business auf Privat sind möglich, müssen jedoch über die Händlerhotline bzw. Business Service erfolgen.
Unterschiede Consumer/Business – Warum werden hier Unterschiede gemacht?	Business Kunden haben andere Bedürfnisse als Privatkunden - sie haben ein anderes Nutzungsverhalten bei Telefonie und SMS aber auch bei der Datennutzung. Sie haben auch andere Rechte + Pflichten - zum Beispiel unterliegen sie nicht dem Konsumentenschutz, können auf der anderen Seite aber auch Dienste bei uns nutzen die für Privat nicht möglich sind wie den Gerätetpool. Wenn man sich die Produkte ansieht, wie zum Beispiel die Festnetz Telefonie dann sieht man schnell, dass es hier besondere Anforderungen von Kunden gibt (zB mehrere Nebenstellen) Um auf genau diese Besonderheiten eingehen zu können, haben wir das Business Segment).
Gibt es im Business Segment die klassische Festnetztelefonie oder wie auch bei Privat nein?	Ja, klassische Festnetztelefonie gibt es.
Haben Businesskunden ein eigenes Serviceteam?	Bestandskunden: Business Service 0660303080 SE (0-20 MA)

	0660303085 ME (21-250 MA) Neukunden: Business-Interessentenhotline 0660303088 oder 3business@drei.com
Werden wir mit Peoplesoft weiterarbeiten und kommt die 360Grad View?	Ja, es wird weiterhin in PSFT gearbeitet. Es werden zusätzliche Funktionen freigeschaltet: Gerätetpool SE und 15 % Business Rabatt. 360° View ist aktuell nicht angedacht.
Ist der Business Select Tarif ein reiner Business Tarif?	Ja, es war ein reiner Business Tarif. Dieser wurde durch den Business Concept Tarif abgelöst.
Wird es eine Info geben, welche Geräte in naher Zukunft ins Portfolio aufgenommen werden?	Infos werden zukünftig rechtzeitig per Newsletter verschickt.
Sieht der Kunde, wie hoch das Budget in seinem Gerätetpool ist?	Ja, Budget kann in der Kundenzone abgefragt werden.
Werden gestützte Handys bestellt werden oder ist die Direktausgabe möglich?	Handy zum Erstanmeldepreis oder über TG können direkt ausgegeben werden. Handys, die über den Gerätetpool bestellt werden, müssten bestellt werden.
Wenn das Budget des Kunden zu gering ist, ist eine Aufzahlung möglich? Kann der Differenzbetrag per Teilzahlung beglichen werden?	Ja, Aufzahlung ist möglich. Für den Differenzbetrag ist keine Teilzahlung möglich.
Gibt es beim SE Gerätetpool auch eine AutoVVL?	Ja. Gerätetpool kann jedoch nur bis Ende der harten Bindung abgefasst werden.
Gibt es bei Business Internet noch die Gutschrift oder auch nur neues Modem?	Bonusprämie ist weiterhin verfügbar.
Welche Kriterien müssen erfüllt sein, damit der Kunde ein Angebot zur Anhebung der TG erhält, wenn die Bindung vorüber?	Hier ist eine individuelle Betrachtung des Kunden zum Zeitpunkt nötig. Hier spielen unterschiedliche Faktoren eine Rolle, z.B. wie lange ist der Kunde bereits 3 Kunde, welchen Tarif hat der Kunde, wie ist das Telefonieverhalten des Kunden, ...
Werden die Business Spezialpreise dann auch mit der Liste in der Hartlauer Artikelsuche abgeglichen bzw. angezeigt?	Es gibt Listen mit den Business Spezialpreisen, diese werden zur Verfügung gestellt. Anforderung zur Anzeige in der Hartlauer Artikelsuche muss bei Hartlauer direkt angefordert werden.
Können wir dann auch Zusatzpakete deaktivieren oder muss dann immer noch beim Händlerteam angerufen werden?	Zusatzpakete können auch weiterhin nur über die Hotline deaktiviert werden.
Ist es möglich den Preis zu den Zusatzpaketen in PSFT anzugeben?	Preislisten sind auf der Webseite zu finden: https://www.drei.at/de/info/zusatzpakete/ https://www.drei.at/de/info/zusatzpakete/business-mobiltelefonie/ https://www.drei.at/de/info/zusatzpakete/business-internet/ https://www.drei.at/de/info/zusatzpakete/privat-telefonie/ Wird mit der IT geprüft.

Gibt es eine Multisimoption für Business?	Ja – Produkt heißt SmartSIM.
Ist es technisch möglich die SmartSIM im PeopleSoft zu aktivieren?	Ja, es ist technisch möglich. Allerdings nicht mit der Berechtigung von Hartlauer.
Gibt es Wunschrufnummern auch für Privatkunden?	Ja