

So geht's weiter.

Der 5-Schritte-Fahrplan zu Ihrem Tele2 Business Service.

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir freuen uns, dass Sie sich für Tele2 Business als kompetenten Partner für Ihre Telekommunikationslösung entschieden haben. Ab dem Zeitpunkt der Anmeldung dauert es noch ca. 4–6 Wochen bis Sie an das Hochleistungsnetz von Tele2 angeschlossen werden. Bitte nutzen Sie mit uns die Zeit bis zur Installation für die notwendigen Vorbereitungen.

Dauer ca. 6 Wochen

1. Bearbeitung Ihrer Anmeldung

- Sollten sich Fragen zu Ihrer Anmeldung ergeben, kontaktieren wir Sie.
- Wenige Tage nach Eingang ihrer Bestellung, für ein direktes Telefoneservice, werden Sie bereits vorab auf ihren bestehenden Anschluss für Telefongespräche über das Hochleistungsnetz von Tele2 freigeschaltet. Sie beginnen daher sofort billiger zu telefonieren

2. Terminvereinbarung für die Serviceherstellung

- Der von Ihnen genannte technische Ansprechpartner wird wegen des Termins für die Inbetriebnahme von Tele2 kontaktiert.
- Zur besseren Erreichbarkeit ist die Mobiltelefonnummer des technischen Ansprechpartners wichtig.
- Wir senden Ihnen die Kontaktdaten Ihres Tele2-Betreuers, der Sie bis zur Serviceherstellung begleiten wird.

3. Auftragsbestätigung

- Zusätzlich werden Ihnen Ihre Zugangsdaten zugesandt.
Bitte bewahren Sie diese für die Installation auf.

4. Vorarbeiten

- Bei Neuherstellungen von Telefonie-, sowie Internet- und Datenservices, kann es notwendig sein, dass die Telekom Austria vor Ort neue Leitungen herstellt. Gegebenenfalls werden Sie von der Telekom Austria kontaktiert, um einen Termin zu vereinbaren.
- Werden mehrere Leitungen hergestellt, können in Ausnahmefällen mehrere Termine der Telekom Austria notwendig sein.
- Ihr technischer Ansprechpartner muss sowohl bei den Vorarbeiten als auch bei der finalen Serviceherstellung anwesend sein und über den genauen Installationsort und die bestellten Services Bescheid wissen.
- Bestehende Anschlussdosen und Kabelauslässe müssen frei zugänglich und Platz ausreichend vorhanden sein.
- Bitte beachten Sie außerdem unsere FAQs auf der Rückseite.

5. Serviceherstellung durch Tele2

- Die Zeitfenster für Leitungsübernahmen werden von Telekom Austria vorgegeben. Die Termine können daher nicht flexibel verschoben werden und müssen unbedingt eingehalten werden. Der technische Ansprechpartner muss bei der Installation anwesend sein.
- Bei Inanspruchnahme der Tele2 Vor-Ort-Installation erfolgen die Installation Ihres Endgerätes und die Einmessung der Leitung durch einen Tele2-Techniker. Wenn Sie ein Netzwerk haben, so muss die Konfiguration durch Ihren Netzwerkadministrator bei der Serviceübergabe erfolgen.

FAQ – Häufig gestellte Fragen

Sie haben ein Tele2 Business Telefonieservice bestellt:

Mein Unternehmen besitzt Leitungen, auf denen ein Alarmservice realisiert ist. Können diese von Tele2 entbündelt werden?

- Ja, bei Alarmservices, die Anrufe absetzen. Nein, bei Leitungen mit „TUS Service“ der Telekom Austria. Tele2 kann Ihnen allerdings für das gewünschte Tele2 Service einen neuen Anschluss zur Verfügung stellen. Bitte beachten Sie, dass unsere Telefonie Services eine permanente Stromversorgung benötigen.

Wir möchten eine neue Rufnummer von Tele2. Ab welchem Zeitpunkt können wir diese bekannt machen und kommunizieren?

- Wenn keine Rufnummer portiert wird, können Sie Ihre neue Rufnummer erst ab dem Installationstag bekannt machen.

Was muss ich bei einem vorkonfigurierten „Carrier Access Code“ (vorprogrammierte Kennziffern wie z. B. 1001) auf dem Telefonendgerät beachten?

- Damit Ihr Tele2-Service uneingeschränkt funktioniert, muss ein „Carrier Access Code“ von Ihnen oder Ihrem derzeitigen Provider – unter Umständen kostenpflichtig – vor der Entbündelung ausgerichtet werden. Bei Office Connect werden dennoch übermittelte CAC bei Anrufen verworfen. Die Anrufe werden über das Tele2 Netz geführt.

Es sind bereits bestehende Telefonanschlüsse vorhanden. Was muss bei der Erweiterung und im Falle einer Installation von Office Connect berücksichtigt werden?

- Bestehende Anschlussdosen bzw. Kabelausslässe müssen frei zugänglich und Platz ausreichend vorhanden sein.

Sie haben ein Tele2 Business Internet- oder Datenservice bestellt:

Mein Unternehmen besitzt bereits ein Firmennetzwerk (LAN), was muss bei der Serviceherstellung beachtet werden?

- Wenn Sie ein Netzwerk haben, so muss die Konfiguration bei der Serviceübergabe durch Ihren Netzwerkadministrator erfolgen.

Wir besitzen bereits ein ADSL-Service eines anderen Providers mit bestehender Leitung.

Kann diese von Tele2 entbündelt werden?

- Ein Anschluss der Telekom Austria mit „ADSL-Splitter“ kann von Tele2 übernommen werden. Sie müssen keine separate Kündigung an die Telekom Austria schicken.
- Leitungen anderer Alternativenanbieter werden nicht direkt verwendet. Sie nutzen die Breitband-Produkte von Tele2 über neue Leitungen. Bitte warten Sie mit der Kündigung bei Ihrem bisherigen Provider bis zur erfolgreichen Serviceherstellung durch Tele2.

Allgemeine Fragen:

Wir haben ein Bankomatkassen-Service. Kann dieses durch Tele2 entbündelt werden?

- Ja, bei Bankomatkassen, die über das Internet angebunden sind.
- Ja, bei mobilen Bankomatkassen.
- Nein, bei Bankomatkassen, die über ISDN angebunden sind.

Was wird bei der Serviceherstellung durch Tele2 noch vorausgesetzt?

- Pro Leitung wird eine Steckdose zur Stromversorgung benötigt.

Wir besitzen in unserem Gebäude keine Verrohrung oder wissen nicht ob diese zulässig ist. Was müssen wir bei der Errichtung von Verkabelungen allgemein beachten?

- In der bestehenden Verrohrung dürfen sich keine Elektrokabel oder ähnliches befinden. Beide Enden der Verrohrung müssen zugänglich sein.
- Wenn keine bestehende Verrohrung vorhanden ist, werden die Leitungen von der Telekom Austria ober Putz mit Nagelschellen verlegt.
- Durchbrüche durch Wände werden nur gebohrt, wenn Sie auch die Verfügungsgewalt besitzen. Durchbrüche durch Decken werden aus Sicherheitsgründen nicht gebohrt.

Neu zu errichtende Leitungen führen in unserem Gebäude eventuell durch Räume oder Gänge für die kein Mietverhältnis besteht. Was kann vorbeugend getan werden?

- In diesem Fall ist von Ihnen eine Genehmigung des Gebäudemanagements bzw. Eigentümers vorzulegen.