

Handbuch Automatisierte DSL-Bestellungen

Automatic Account Registration (AAR)

und

Leitungs- & Hardwarebestellungen (DSL-REG)

Version 2.5 – Januar 2009

Kurzreferenz

„Automatisierte DSL-Bestellungen – AAR und DSL-REG“

I. Einleitung

Als DSL-Partner der freenet Datenkommunikations GmbH haben Sie von nun an die Möglichkeit, die freenet DSL-Accounts und Leitungen Ihrer Kunden 24 Stunden täglich automatisch per Email zu verwalten. Diese Kurzreferenz soll ihnen dabei den Einstieg in den automatischen Bestellvorgang erleichtern, Hilfestellung beim Ausfüllen der Anträge geben und erste Fragen beantworten. Grundlage für die Nutzung der Automatic Account Registration bildet Ihr **„freenet DSL-Leistungsvertrag“**. Dort sehen Sie auf einen Blick, welche Produkte, Leistungen und Tarife Sie bei uns bestellen können.

Was löst Ihre Bestellung per Email aus?

Unser Bestellsystem prüft im ersten Schritt, ob der Absender berechtigt ist eine Bestellung auszulösen. Das sind Sie automatisch mit Erhalt Ihres Vertragsexemplars und der Bestellvorlagen. Anschließend erfolgt eine Prüfung auf Vollständigkeit und Form der gemachten Angaben. Ist dies erfolgreich, erhalten Sie eine automatische Auftragsbestätigung, ein RECEIVED. Je nach gewähltem Tarifumfang liegt die Bearbeitungszeit zwischen wenigen Minuten und 48 Stunden bei den Accounts. Die Schaltung der DSL-Leitungen erfolgt über die Deutsche Telekom AG und kann im Einzelfall mehrere Wochen dauern. Über die erfolgreiche Einrichtung des Accounts, Auslieferung der Hardware oder Schaltung der Leitung informiert Sie eine Bereitstellungsbestätigung, ein SUCCESS. Sie können die Zugangsdaten des Accounts nun Ihrem Kunden mitteilen und den Zugang nach erfolgter Schaltung der DSL-Leitung sofort nutzen. Gleichlautende Meldungen erhalten Sie auch bei der Änderung oder Löschung von Accounts oder Leitungen. Bei der Beauftragung von DSL-Leitungen und zugehöriger Hardware teilen wir Ihnen zusätzlich noch per Informationsmeldungen (NOTIFY) den Schaltungstermin der DSL-Leitung und den Versandtermin der Hardware mit.

Gliederung dieser Kurzreferenz:

Kapitel A – Verwaltung von DSL-Accounts (Seite 3 bis 14)

Kapitel B – Beauftragung von DSL-Leitungen und Hardware (Seite 15 bis 39)

Handbuch

Automatisierte DSL-Bestellungen

- Kapitel A -

Verwaltung von DSL-Accounts

II. Bestellvorlagen und allgemeine Hinweise

Mit dieser Kurzreferenz erhalten Sie die notwendigen Email-Vorlagen, die Sie noch mit Ihren individuellen Daten ergänzen müssen. Eine Vorlage ist für die Beauftragung eines neuen Accounts (NEW), die andere für Aktualisierungen (UPD) und Löschungen (DEL) bestehender Accounts.



Bitte beachten Sie, dass alle Bestellungen nur im Textformat - also ohne HTML- oder Rich-Text - Formatierung verarbeitet werden können!

a) ein neuer Antrag für einen DSL-Account mit dynamischer IP-Adresse

Betreff:	NEW
Service Nummer:	<Ihre Kundennummer>
Service Passwort:	<Ihr DSL-Passwort>
Accessstyp:	DSL
Replyto:	<Ihre E-Mail-Adresse>
Username:	<Username des Kunden>
Userpassword:	<Passwort des Kunden>
Terminierung:	FREENET
Ortsvorwahl:	<Vorwahl am Standort des Kunden>
Tarif:	<2XXXX fuer eine dynamische IP-Adresse>

b) ein neuer Antrag für einen DSL-Account mit statischer IP-Adresse

Betreff:	NEW
Service Nummer:	<Ihre Kundennummer>
Service Passwort:	<Ihr DSL-Passwort>
Accessstyp:	DSL
Replyto:	<Ihre E-Mail-Adresse>
Username:	<Username des Kunden>
Userpassword:	<Passwort des Kunden>
Terminierung:	FREENET
Ortsvorwahl:	<Vorwahl am Standort des Kunden>
Tarif:	<2XXXX fuer eine IP-Adresse, 2XXXX fuer 16 IP-Adressen>
IP:	fest
Name:	<Vorname Nachname des Kunden (fuer RIPE-Antrag)>
Strasse:	<Strasse Hausnummer des Kunden>
Plz:	<Postleitzahl des Kunden>
Ort:	<Ort des Kunden>
Telefon:	<+49 1234 12345678 (immer +49, Trennung durch Leerzeichen)>
E-Mail:	<E-Mail-Adresse des Kunden>

c) ein Antrag zur Löschung eines DSL-Accounts

Betreff:	DEL
Service Nummer:	<Ihre Kundennummer>
Service Passwort:	<Ihr DSL-Passwort>
Accesstyp:	DSL
Replyto:	<Ihre E-Mail-Adresse>
Username:	<Username des Kunden>
Userpasswort:	<Passwort des Kunden>

d) ein Antrag zur Aktualisierung eines DSL-Accounts

Betreff:	UPD
Service Nummer:	<Ihre Kundennummer>
Service Passwort:	<Ihr DSL-Passwort>
Accesstyp:	DSL
Replyto:	<Ihre E-Mail-Adresse>
Username:	<Username des Kunden>
Userpasswort:	<Neues Passwort des Kunden>

WICHTIG: Angaben im Betreff:

Der Betreff einer jeden Email muss mit einem Schlüsselwort beginnen, damit unsere Automatic Account Registration diese als automatisch zu verarbeitenden Email erkennt. Die Schlüsselwörter sind:



- NEW** - für die Einrichtung eines neuen Accounts
- UPD** - (engl. update) zur Aktualisierung eines Accounts
- DEL** - (engl. delete) zur Löschung eines Accounts
- BLOCK** - blockieren eines bestehenden Accounts z.B. bei Abuse
- UNBLOCK** - Freigabe eines gesperrten Accounts

Hinter den Schlüsselwörtern kann - getrennt durch ein Leerzeichen - weiterer Text folgen. Dies kann z.B. Ihre Ordernummer oder eine Kennzeichnung Ihrerseits zur automatischen Verarbeitung sein.

Die Angaben in den eckigen Klammern sind von ihnen zu ergänzen, wobei die Klammern dann wegfallen. Username und Userpasswort müssen aus mindestens 4 und maximal 64 Zeichen bestehen. Sonderzeichen sind nicht erlaubt.

Service Nummer:

Tragen Sie hier die Ihnen mitgeteilte Service Nummer ein, die auch gleichzeitig Ihre Kundennummer ist. Im Zweifelsfall helfen wir Ihnen gerne weiter. Bitte nutzen Sie die Kontakte am Ende dieser Kurzreferenz.

Service Passwort:

Das Ihnen mitgeteilte Passwort für das Bestellsystem von DSL-Accounts.

Accesstyp:

„DSL“ zur Einrichtung eines DSL-Accounts oder „ISDN“ für einen Einwahlaccount. Haben wir mehrere Einwahlrufnummern mit verschiedenen Features und Tarifen für Sie geschaltet, können Sie die Zuordnung hier steuern. Beispiel „ISDN0“ oder „ISDN1“. Unsere Account Registration überprüft dann Ihre Eingabe mit Ihrer Wahl im Feld „Tarif“ (vgl. unten).

Replyto:

Die Emailadresse, an die wir Auftrags- und Bereitstellungsbestätigung senden sollen.

Username:

Usernamen Ihrer Kunden. 4 bis 64 Zeichen alphanumerisch.

Userpasswort:

Selbsterklärend und ebenfalls Teil der späteren Zugangsdaten.

Terminierung:

Immer „FREENET“.

Ortsvorwahl:

Die Vorwahl am Standort des Users, an dem der DSL-Account betrieben werden soll. Sie können auch gerne mit einem Leerzeichen getrennt die komplette Rufnummer angeben. **Bitte geben Sie hier keine Mobilfunk-Vorwahl oder Servicevorwahl (0700, 0800, 0180...) an.**

Tarif:

Die Tarifnummern leiten sich aus Ihrem Leistungsvertrag ab. Sie erhalten diese mit den Bestell- und Zugangsinformationen. Hiermit legen Sie z.B. fest, wie viel GB monatlich inklusive enthalten sein sollen, ob das Datentransfervolumen flatrate abgerechnet werden soll und ob mit dem Account spezielle Features wie Multilink oder VPN-Verschlüsselung verbunden sind.

Bei Tarifen mit einer variablen IP-Adresse ist Ihre Bestellung hiermit vollständig. Sind jedoch statische IP-Adressen Teil des Tarifes, benötigen wir noch weitere Informationen über den User. Diese Informationen unterliegen wie auch alle übrigen ausgetauschten Daten dem Datenschutz und dienen ausschließlich zur Registrierung der IP-Adresse(n) auf den User beim RIPE (www.ripe.net). Eine Kontaktaufnahme unsererseits mit dem User findet nicht statt.

IP:

Wählen Sie „fest“ für eine statische IP-Adresse oder „dynamisch“ für einen DSL- oder ISDN-Account mit dynamischer IP-Adresse. Wünschen Sie die Vergabe von mehreren IP-Adressen für diesen Account (nur DSL), kann diese Zeile in Ihrem Auftrag frei bleiben oder komplett entfernt werden. Mehrere IP-Adressen können Sie mit dem folgenden Bestellfeld beauftragen.

Netzwerk:

Diese Zeile ist nur notwendig, falls Sie mehr als eine IP-Adresse beantragen möchten. Ist dies nicht der Fall, kann die Angabe in Ihrer Bestellung entfallen.

Zur Beantragung eines Netzes geben Sie „NETZ01/XX“ (z.B. NETZ01/28 für 16 IP-Adressen) an. Bitte beachten Sie bei der Beantragung von Netzen die Verwendung für das Netzrouting selbst, den Broadcast und ggf. den Gateway, was die Anzahl der frei verfügbaren IP-Adressen entsprechend vermindert.

Beispiele:

NETZ01/30 = Bestellung von 4 IP-Adressen
NETZ01/29 = Antrag für 8 IP Adressen
NETZ01/28 = Sie beantragen 16 IP-Adressen

Wie viel IP-Adressen Sie beantragen können, entnehmen Sie bitte ihren Vertragsunterlagen. Die Zuweisung der IP-Adressen erfolgt vorbehaltlich der Prüfung durch den Hostmaster der freenet Datenkommunikations GmbH und des RIPE (www.ripe.net).

Verwendung:

Kommentarfeld. Bitte geben Sie hier für das RIPE (www.ripe.net) die geplante Verwendung (z.B. 3 Server, 2 Arbeitsplätze) der beantragten IP-Adressen an.

Firma:

Die Firma des Kunden. Das Feld kann bei Privatkunden leer bleiben.

Name:

Vorname und Nachname des Users oder Ansprechpartners bei Firmen jeweils mit einem Großbuchstaben beginnend und mit einem Leerzeichen getrennt.

Strasse:

Straße mit einem Großbuchstaben beginnend und Hausnummer des Users mit einem Leerzeichen getrennt.

PLZ:

Die fünfstellige Postleitzahl am Standort des Users.

Ort:

Ort des Kunden mit einem Großbuchstaben beginnend.

Telefon:

Die Rufnummer des Kunden, immer mit der internationalen Vorwahl für Deutschland +49 beginnend, Ortsvorwahl und Rufnummer durch ein Leerzeichen getrennt. Diese Rufnummer muss nicht mit der unter Ortsvorwahl angegebenen Rufnummer identisch sein.

E-mail:

Die Emailadresse des Kunden, bzw. die eines Administrators bei Unternehmen.

Die Formatvorschriften bei einer Löschung (DEL) oder einer Aktualisierung (UPD) sind identisch.

III. Normaler Bestellablauf**A. Muster NEW**

Eine vollständige und richtig ausgefüllte Bestellung könnte wie folgt aussehen.

An...	radiusreg@freenet-business.de
Cc...	
Betreff:	NEW - Beispiel DSL-Testzugang
Service Nummer:	19999
Service Passwort:	kunde
Accesstyp:	DSL
Replyto:	kunde@email.de
Username:	accountxy
Userpasswort:	08test15
Terminierung:	FREENET
Ortsvorwahl:	0211
Tarif:	21001
IP:	fest
Name:	Max Musteruser
Strasse:	Beispielstr. 23
Plz:	40549
Ort:	Musterstadt
Telefon:	+49 1234 569890
E-Mail:	user@useremail.de

Diese Bestellung können Sie jetzt an unsere Automatic Account Registration senden. Nutzen Sie bitte ausschließlich die Emailadresse **radiusreg@freenet-business.de** und haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir Emails an andere Emailadressen nicht verarbeiten oder weiterleiten können.

B. Muster RECEIVED

Haben Sie alle Daten vollständig und in der richtigen Form angegeben, erhalten Sie innerhalb der nächsten Minuten unsere Auftragsbestätigung.

An...	kunde@email.de
Cc...	
Betreff:	RECEIVED NEW - Beispiel DSL-Testzugang

*** Notify: message received!

Sehr geehrter Antragsteller,

Ihr Antrag ist bei uns eingetroffen und wird schnellst moeglich bearbeitet.
Die Antragsnummer, unter der Ihr Antrag bei uns verarbeitet wird, lautet:

20031212143407

Bei Nachfragen bzgl. Ihres Antrages beziehen Sie sich bitte auf diese Nummer.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration
--
freenet Datenkommunikations GmbH Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13 Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf Mail: radiusreg@freenet-business.de

----- Begin Processed mail -----

Serial of processed mail = "20031212143407"
Subject of processed mail = "NEW - Beispiel DSL-Testzugang"

Service Nummer: 19999
Service Passwort: kunde
etc. ...

Ihre Bestellung wird mit einer Antragsnummer versehen und verarbeitet. Zur Kontrolle wird der Text Ihrer Bestellung in der Auftragsbestätigung noch einmal zitiert (--- Begin Processed mail ---).

Sollte ihnen bei der Bestellung ein Fehler unterlaufen sein, warten Sie bitte auf das SUCCES und veranlassen Sie dann eine Löschung (DEL). Aufträge

zur Löschung vor einem SUCCESS können nicht verarbeitet werden, da der Account zu diesem Zeitpunkt noch nicht existiert.

C. Muster SUCCESS

Je nach Tarif ist die Dauer der Bearbeitungszeit unterschiedlich. Wesentlicher Faktor ist hier, ob eine feste IP-Adresse oder eine Netz Teil der Bestellung ist oder nicht. Ist dies der Fall, wird unsere Bearbeitungszeit direkt durch die Reaktionszeit des RIPE (www.ripe.net) auf den Antrag vorgegeben.

Abschluss der Bestellung bildet unsere Bereitstellungsanzeige.

```
Betreff: SUCCESS NEW - Beispiel DSL-Testzugang

*** Your request has been successfull!

Sehr geehrter Antragsteller,

herzlichen Glueckwunsch, der von Ihnen gestellte Antrag war

                                ERFOLGREICH !

Der in ihrem Antrag beschriebene Account wird beim naechsten reload
unserer RADIUS-server entsprechend ihrem Antrag aktiv sein bzw.
wenn sie die Loeschung eines accounts beauftragt hatten wird der
account dann nicht mehr existieren. Vielen Dank fuer Ihren Auftrag.

pppusername: frn2/19999%accountxy

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht
zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch
oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration
--
freenet Datenkommunikations GmbH   Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13                Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf                  Mail: radiusreg@freenet-business.de

----- Begin Processed mail -----
...
```

Der **pppusername** ist der Benutzername des User, der zusammen mit dem zuvor gewählten Passwort direkt zur Anmeldung genutzt werden kann. In Ihrer zitierten Mail (--- Begin Processed mail ---) finden Sie auch die Ihnen zugeteilten festen **IP-Adressen** (sofern beantragt).

Besonderheiten bei einer Löschung (DEL):

Verfügt Ihr DSL-Account zusätzlich über ein ISDN-Wählbackup, welches die Verbindung mit den gleichen IP-Adressen aufbaut, wird der Account erst gelöscht, wenn Sie sowohl den DSL-Account, als auch den ISDN-Account löschen (DEL).

Besonderheiten bei einem Update (UPD):

Bei einem Update (UPD) ist es ausreichend, wenn Sie neben den Pflichtfeldern „Servicenummer“, „Servicepasswort“, „Replyto“, „Username“, „Userpasswort“ und ggf. „IP“ oder „Netzwerk“ den zu ändernden Teil des Accounts (z.B. Tarif) angeben.

Beabsichtigen Sie mit Ihrem Update eine Tarifänderung eines Accounts (z.B. bei einem Wechsel von dynamischer zu statischer IP), so sind hier aus Sicherheitsgründen zwei voneinander getrennte Aktualisierungsanträge notwendig. Zuerst senden Sie einen Aktualisierungsauftrag unter Angabe der neuen Tarifnummer in folgender Form.

Betreff:	DEL - Beispiel Tarif
Servicenummer:	<Ihre Kundennummer>
Servicepasswort:	<Ihr DSL-Passwort>
Accesstyp:	DSL
Replyto:	<Ihre E-Mail-Adresse>
Username:	<Username des Kunden>
Userpasswort:	<Passwort des Kunden>
Tarif:	<Tarifnummer>

Nach Erhalt des SUCCESS senden Sie den gleichen Antrag mit den weiteren Angaben für die vollständige Aktualisierung. Bei einem Wechsel zu statischen IP-Adressen z.B. das Feld „IP:“ gefolgt von den vollständigen Adressangaben.

- Beinhaltet der zu aktualisierende Account IP-Adressraum, so muss dieser **immer** angegeben werden. Fehlt diese Angabe, werden die zugeteilten IP-Adressen, bzw. Netze gelöscht. Achten Sie daher bitte darauf, dass Sie hier auch die Felder „IP“ oder „Netzwerk“ entsprechend ausfüllen.

Beispiel: Tarifwechsel unter Beibehaltung des IP-Adressraum

- (1) **IP: 194.97.7.0** signalisiert, dass hier eine IP-Adresse beibehalten werden soll (Angabe „Netzwerk“ nicht erforderlich)
 - (2) **Netzwerk: 194.97.7.0/28** zeigt an, dass 16 IP-Adressen bei dem Update nicht verändert werden sollen (Angabe im Feld „IP“ kann entfallen)
- Der Username kennzeichnet den eingerichteten Account und definiert die Zugangsdaten. Dieser kann **nicht** mittels UPD geändert werden. Hier müssen Sie zuerst den Account löschen (DEL) und anschließend neu anlegen (NEW).
 - Bitte warten Sie bei einem Update in mehreren Schritten immer erst das **SUCCESS** des ersten Antrages ab, bevor Sie weitere Aktualisierungen vornehmen.

Accounts sperren (BLOCK) und entsperren (UNBLOCK):

Wünschen Sie die (zeitweise) Sperrung eines Accounts (BLOCK) so können Sie dies unserer Automatic Account Registration per Email mitteilen.

Neben den bereits unter Update (UPD) beschriebenen Pflichtfeldern sind in Ihrer Mail dann die Felder „Blocktyp“ und „Blockreason“ zu ergänzen.

„Blocktyp“ ist immer USER, „Blockreason“ bietet Ihnen die Möglichkeit einer kurzen Begründung. Die Freischaltung erfolgt analog durch eine erneute Email unter Angabe des Schlüsselwortes UNBLOCK im Betreff.

Nachfolgend ein **Muster BLOCK**.

```
Betreff: BLOCK frn8/19999%accountxy  
Servicenummer: 19999  
Servicepasswort: urh7hdcn  
Replyto: kunde@email.de  
Username: accountxy  
Userpasswort: jkj34d  
Blocktyp: USER  
Blockreason: versendet spam-mails
```

IV. Fehlermeldungen

Sollte Ihnen bei der Bestellung eines Accounts ein Fehler unterlaufen, so erhalten Sie statt der Auftragsbestätigung eine Fehlermeldung in dieser Form.

Cc: radiusreg@freenet-business.de; kunde@email.de

Betreff: _ERROR_NEW - Beispiel DSL-Testzugang

*** The authentication is invalid!!

Sehr geehrter Antragsteller,

leider kann der von Ihnen gestellte Antrag wegen folgendem Fehler, der bei seiner Verarbeitung auftrat, nicht erfolgreich bearbeitet werden:

ERROR: Ihre Angaben zur Authentifizierung sind falsch!

Sie haben sich in der Kundennummer oder dem Passwort vertan.
In manchen Fällen muss zusätzlich der Accesstyp angegeben werden.

Bitte beheben Sie den beschriebenen Fehler und schicken Sie uns den Antrag erneut zu.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch oder per e-mail.

Mit freundlichen Grüessen,

Automatic Account Registration

--

freenet Datenkommunikations GmbH Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13 Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf Mail: radiusreg@freenet-business.de

----- Begin Processed mail -----

Serial of processed mail = "20031218160906"

Subject of processed mail = "NEW - Beispiel DSL-Testzugang"

Bitte kontrollieren Sie in diesem Fall Ihre Eingaben, insbesondere auch das Format Ihrer Angaben. Achten Sie bitte darauf, dass manche Eingabefelder mit einem Grossbuchstaben beginnen müssen und die Felder Username / Userpasswort keine Sonderzeichen akzeptieren.

Senden Sie Ihre korrigierte Bestellung erneut ab. Eine Sperrung bei mehrfacher Falscheingabe erfolgt nicht.

Bei einer ERROR-Fehlermeldung wurde kein Auftrag ausgelöst, sondern die Bestellung aufgrund fehlerhafter Angaben abgelehnt.

V. Bereitstellung der Trafficdaten Ihrer Accounts

Zur Erfassung und Auswertung des durch die DSL-Accounts generierten Traffics, stellen wir Ihnen auf Wunsch gerne eine tägliche Auswertung im CSV-Format (Kunde_YYYY_MM_DD.csv) zum Download bereit.

Täglich werden zwei Dateien generiert, die den Zeitpunkt zum Start eines Verbindungsaufbaus unterschiedlich darstellen. Variante A beinhaltet einen Unix-Timestamp (Sekunden seit dem 01.01.1970), Variante B normal Datum und Uhrzeit.

Die Datei ist wie folgt aufgebaut:

```
H;Kunde-DSL;V1.0;20040212  
D;1064366443;86382;16052894;32562155;frn8/Kundennummer%user4711  
[...]  
T;100
```

H = Headerzeile

D = Datenzeile

T = Anzahl der Datensätze in der Datei

Beschreibung des Headers:

1. Kundenname gefolgt von -DSL
2. Version des Datensatzformates
3. DATUM im Format YYYYMMDD

Beschreibung der Felder der Datenzeile:

1. Unix-Timestamp oder Datum und Uhrzeit
2. Verbindungsdauer in Sekunden
3. Bytes IN
4. Bytes OUT
5. eindeutiger Username der PPP-session

Bitte setzen Sie sich zwecks Einrichtung Ihrer Zugriffsberechtigung auf unseren Downloadbereich **<https://account.freenet-business.de>** mit dem Key Account Service der freenet Datenkommunikations GmbH in Verbindung.

Zur Einrichtung von SCP und SFTP benötigen wir von ihnen die IP-Adresse, von der aus die Abholung der Daten erfolgen soll.

Handbuch

Automatisierte DSL-Bestellungen

- Kapitel B -

Beauftragung von DSL-Leitungen und Hardware

VI. Bestellvorlage und Schlüsselfelder bei Leitungs- und Hardwarebestellungen

Während Aufträge für DSL-Accounts wie in dieser Kurzreferenz beschrieben per Email an **radiusreg@freenet-business.de** geschickt werden, erfolgt die Beauftragung von DSL-Leitungen und zugehöriger Hardware per Email an **dslreg@freenet-business.de**. Ihre Zugangsdaten und Bestellvorlagen erhalten Sie auch hier nach Freischaltung und Einrichtung Ihrer Tarife in unseren Bestellsystemen. Die Art und Weise des Bestellvorgangs ist vergleichbar, jedoch sind bei der Beauftragung von Leitung und Hardware andere Angaben notwendig.

Die Beauftragung (NEW) einer DSL-Leitung mit zugehöriger Hardware (z.B. DSL-Router) könnte wie in dieser Beispielmail erfolgen.

Betreff:	NEW DSL-Reg (Beispiel) - erweitert
Servicenummer:	19999
Servicepasswort:	bcG68
Ortsvorwahl:	0211
Pstnnummer:	0211530870
Hardware:	30601
Tarif:	30600
Rueckvorwahl:	0211
Rueckruf:	021153087100
Anrede:	Firma
Vorname:	
Nachname:	
Firma:	freenet Datenkommunikations GmbH
Strasse:	Willstätterstraße
Hausnummer:	13
PLZ:	40549
Ort:	Düsseldorf
Wunschtermin:	20050801
Lieferanrede:	Firma
Lieferfirma:	freenet Datenkommunikations GmbH
Liefervorname:	Max
Liefernachname:	Mustermann
Lieferstrasse:	Deelbögenkamp
Lieferhausnr:	4c
Lieferort:	Hamburg
LieferPLZ:	22297

Diese Email an unser automatisches Bestellsystem beauftragt eine neue DSL-Leitung inklusive Hardware für einen Firmenstandort in Düsseldorf, wobei die Art von Leitung und Hardware über die Ihnen mitgeteilten fünfstelligen Tarifnummern definiert werden. Die Hardware soll hier zum Standort Hamburg geliefert werden.

a) Schlüsselfelder im Betreff

Auch hier muss der Betreff einer jeden Email mit einem Schlüsselwort beginnen, damit unser Bestellsystem diese als automatisch zu verarbeitenden Email erkennt. Die Schlüsselwörter sind:



- NEW** - Bestellung einer neuen Leitung inkl. Hardware
- KK *)** - Providerwechsel, d.h. eine vorhandene DSL-Basisleitung wird von freenet übernommen. Der Bestellablauf ist identisch mit dem einer Neubestellung (NEW)
- UPD *)** - Aktualisierung einer Leitung (z.B. höhere Bandbreite)
- CHANGE *)** - Hardware eines noch nicht abgeschlossenen Auftrages (NEW) vor Versand ändern, hinzufügen oder löschen
- DEL** - Kündigung einer bestehenden DSL-Leitung

*) Nur bei ADSL-Leitungen möglich

Bei einem Providerwechsel (KK) haben Sie die Möglichkeit, gleichzeitig mit dem Wechsel zu freenet eine Änderung der DSL-Leitungsbandbreite zu beauftragen. Während des Bestellablaufs erhalten Sie die gleichen Meldungen wie bei einer Neubestellung (NEW).

Hinter den Schlüsselwörtern kann - getrennt durch ein Leerzeichen - weiterer Text folgen. Dies kann z.B. Ihre Ordernummer oder eine Kennzeichnung Ihrerseits zur automatischen Verarbeitung sein.

b) Schlüsselfelder im Text

Servicenummer:

Tragen Sie hier die ihnen mitgeteilte Servicenummer für den Bereich Leitungen und Hardware ein. Die Servicenummer identifiziert Sie als freenet DSL-Partner.

Servicepasswort:

Das ihnen mitgeteilte Passwort für den Bereich Leitungen und Hardware.

Ortsvorwahl:

Ortsnetzvorwahl am geplanten DSL-Standort.

PSTNnummer:

Rufnummer des Telefonanschlusses auf den die DSL-Leitung geschaltet werden soll. Bei ISDN-Anschlüssen die erste MSN-Rufnummer. Eingabe ohne Trenn- oder Leerzeichen zwischen Vorwahl und Rufnummer. **Bei der Schaltung von DSL auf Anlagenanschlüssen wird die Leitungskennung des Anschlusses benötigt. Diese ist als „Kennung“ auf Ihrer Telefonrechnung der Deutschen Telekom AG unter der Verrechnungsnummer aufgeführt. Geben Sie hier bitte die Vorwahl inkl. der 0 und die letzten 8 Stellen der Kennung an.** Bei der Bestellung einer SDSL-Basisleitung muss dieses Schlüsselfeld nicht angegeben werden.

Hardware:

Fünfstellige Hardwaretarifnummer gemäß Ihrem Leistungsvertrag. Jedes Gerät, das Sie beauftragen können erhält eine Tarifnummer und kann hier der DSL-Leitung zugeordnet werden. Diese Tarifnummern werden bei der Einführung neuer Hardware aktualisiert. Wir informieren Sie mit entsprechenden Preislisten.

Tarif:

Fünfstellige Tarifnummer, die wir Ihnen mit den Bestellinformationen genannt haben. Jeder DSL-Leitungstyp (z.B. DSL 1000, 2000, 6000 oder 16000), den Sie gemäß Ihrem Partnervertrag beauftragen können erhält eine Tarifnummer.

Rueckvorwahl:

Ortsnetzvorwahl Ihrer Rückrufnummer.

Rueckruf:

Vollständige Rufnummer, unter die wir Sie bei Rückfragen zur Bestellung erreichen können. Eingabe ohne Trenn- oder Leerzeichen zwischen Vorwahl und Rufnummer.

Anrede:

Wahlweise Herr, Frau oder Firma. Bei der Eingabe Firma, müssen die nachfolgenden Schlüsselfelder Vorname und Nachname frei bleiben.

Vorname:

Vorname des Kunden für den DSL beauftragt wird. Bei Firma leer.

Nachname:

Nachname des Kunden für den DSL beauftragt wird. Bei Firma leer.

Firma:

Haben Sie unter Anrede Firma gewählt, tragen Sie bitte hier den Namen der Firma ein. Bei Privatpersonen (Anrede = Herr oder Frau) bleibt dieses Feld leer.

Strasse:

Straße als Teil der Adresse des geplanten DSL-Standortes. Schreibweise abgekürzt, also Schillerstr. oder Hauptstr.

Hausnummer:

Hausnummer als Teil der Adresse des geplanten DSL-Standortes.

PLZ:

Postleitzahl als Teil der Adresse des geplanten DSL-Standortes.

Ort:

Ort als Teil der Adresse des geplanten DSL-Standortes.

Nachfolgende Schlüsselfelder im Text sind optional und können genutzt werden, wenn eine Terminplanung für die DSL-Leitung vorgesehen ist, oder eine abweichende Lieferadresse für die DSL Hardware angegeben werden soll. Bei der Lieferanschrift gibt es keine Differenzierung zwischen Firma und Herr/Frau. Sie können hier eine komplette Firmenanschrift mit Ansprechpartner angeben.

Vertragsende:

Dieses Schlüsselfeld ist nur bei einer Löschung (DEL) von DSL-Leitungen möglich. Hier können Sie das gewünschte Kündigungsdatum in der Form YYYYMMDD (z.B. 20080731) angeben. Für Kündigungstermine gilt ein Zeitfenster von **mindestens 7 und maximal 90 Tagen** in der Zukunft. Eine SUCCESS-Meldung informiert Sie dann an dem von Ihnen genannten Datum über die erfolgreiche Abschaltung der Leitung.

Wunschtermin:

Aufträge ohne Wunschtermin werden von freenet schnellstmöglich realisiert. Für Bereitstellungen, die jedoch erst später durchgeführt werden sollen, können Sie hier optional einen Wunschtermin eingeben. Die Eingabeform ist auch hier YYYYMMDD (z.B. 20080801) unter Berücksichtigung des Zeitfensters von **mindestens 6 (bzw. 16 für SDSL) und maximal 90 Tagen** in der Zukunft. Die Lieferung von Hardware erfolgt auch dann im Normalfall erst zu dem von Ihnen gewünschten Termin.

Lieferanrede:

Wahlweise Herr, Frau oder Firma.

Lieferfirma:

Lieferadresse Hardware, Name der Firma:

Liefervorname:

Lieferadresse Hardware, Vorname des Ansprechpartners.

Liefernachname:

Lieferadresse Hardware, Nachname des Ansprechpartners.

Lieferstrasse:

Lieferadresse Hardware, Straße.

Lieferhausnr:

Lieferadresse Hardware, Hausnummer

Lieferort:

Lieferadresse Hardware, Ort.

LieferPLZ:

Lieferadresse Hardware, Postleitzahl.

c) Besondere Schlüsselfelder bei der Beauftragung von SDSL

Wie bereits oben beschrieben, ist bei der Beauftragung einer SDSL-Basisleitung die Angabe einer Rufnummer (Schlüsselfeld PSTNnummer) nicht notwendig. Das Schlüsselfeld Ortsvorwahl ist jedoch zwecks einer regionalen Zuordnung auch bei SDSL anzugeben. Dafür sind zusätzliche Angaben zum Standort der geplanten Installation notwendig.

Etage:

Angabe der Etage in der die neue TAE-Dose installiert werden soll, z.B. Erdgeschoss, 1. OG oder Keller.

Raum:

Raumbezeichnung in der die neue TAE-Dose installiert werden soll, z.B. Raum 410, Serverraum, Labor oder Zentrale.

Kontaktperson:

Anrede, Vor- und Nachname der Kontaktperson vor Ort, die am Tag der Installation technische Rückfragen beantworten kann und den Zugang zu den Räumlichkeiten sicherstellt. Beispielsweise Herr Max Muster, Herr Meier oder Johanna Schmitz.

WICHTIG: Um bei Rückfragen den direkten Kontakt zu ermöglichen, empfehlen wir in den Schlüsselfeldern Rueckvorwahl und Rueckruf die Rufnummer der Kontaktperson anzugeben.

d) Besonderheiten bei der Beauftragung von SDSL

Derzeit können im Bereich SDSL nur Neuschaltungen (NEW) und Kündigungen (DEL) beauftragt werden. Hardwarebestellungen müssen getrennt bei freenet beauftragt werden, da eine automatische Abwicklung über die Bestellsysteme nicht implementiert ist. **Providerwechsel (KK), Stornierungen (CHANGE) und Aktualisierungen (UPD) sind bei SDSL nicht möglich.**

e) Besonderheiten bei einer Kündigung (DEL)

Bitte beachten Sie, dass bei einer Kündigung (DEL) einer DSL-Basisleitung, die Kündigung unwiderruflich durchgeführt wird. Planen Sie Kündigungen durch Kundenrückgewinnungsmaßnahmen abzuwenden, empfiehlt freenet die Kündigung erst zum letztmöglichen Zeitpunkt einzureichen. **Eine eingereichte Kündigung kann nicht zurückgezogen werden!**

f) Besonderheiten bei der Bereitstellung

Bei einer Schaltung von DSL an einem Standort kann es vorkommen, dass nicht die volle gewünschte Bandbreite verfügbar ist. Unsere Bestellsysteme informieren Sie über diese Fälle unter Angabe der verminderten Bandbreite.

Bandbreite Standard	Mögliche verminderte Bandbreite
DSL 1000	384 Kbit/s oder 768 Kbit/s
DSL 2000	1536 Kbit/s
DSL 6000	3072 Kbit/s
DSL 16000	variabel bis min. 6016 Kbit/s (autom.)
SDSL 1000	- nicht zutreffend -
SDSL 2000	1536 Kbit/s (falls gewünscht) *)

*) Bei der Beauftragung von SDSL kann bei einer Bestellung über die Tarifnummer der Rückfall auf eine verminderte Bandbreite akzeptiert oder abgelehnt werden.

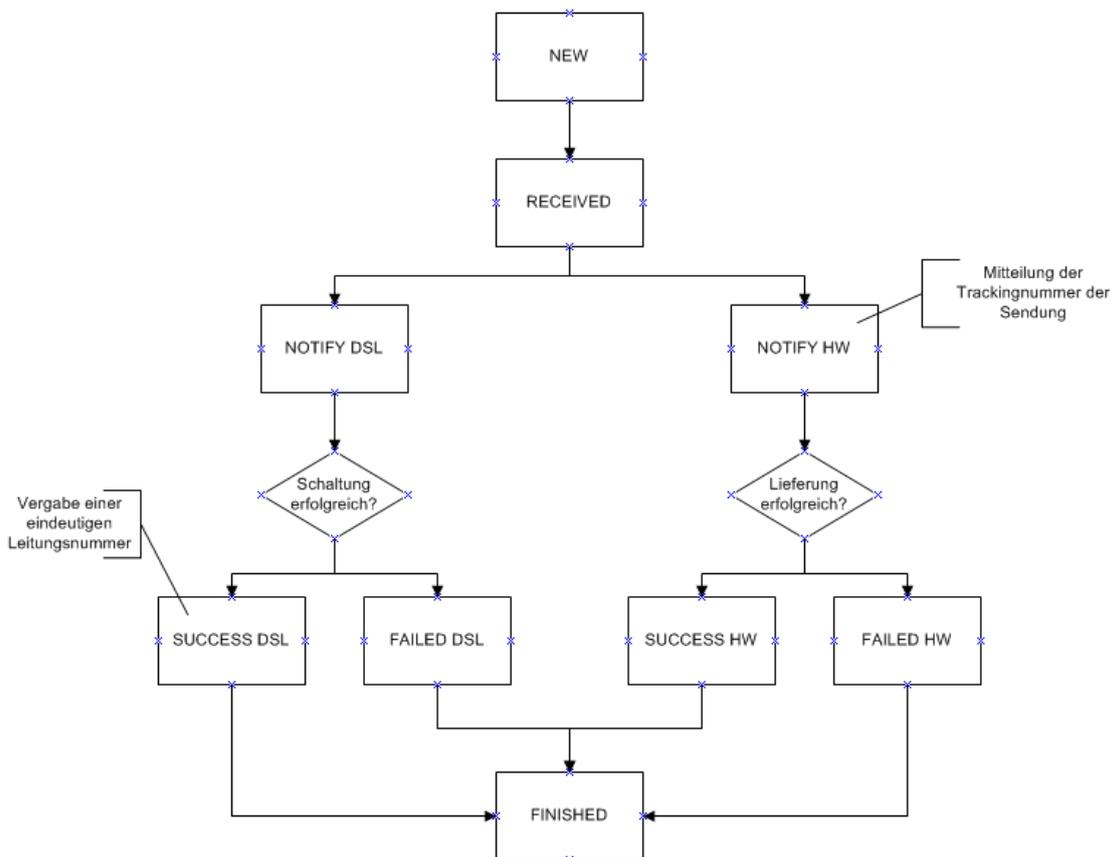
Bei DSL 16000 erfolgt automatisch bei jeder Einwahl eine Synchronisation der maximal erreichbaren Bandbreite, so dass sich dieser Wert fortlaufend ändern kann.

Beispielhafter Bestellablauf

Umgehend nach Versand Ihrer Bestellung (NEW) per Email erhalten Sie eine Empfangsbestätigung (RECEIVED) oder eine Fehlermeldung (ERROR). Bei einer Fehlermeldung konnte Ihre Email nicht von unserem automatischen Bestellsystem verarbeitet werden. Eine Erläuterung der Fehlermeldung erfolgt in Abschnitt VIII.

Jeder durch unser Bestellsystem angenommene Auftrag wird nach folgendem Ablaufschema abgearbeitet. Bitte beachten Sie, dass die Bestellung der DSL-Leitung getrennt von der Hardware durchgeführt wird. Dies hat den Vorteil, dass wir Ihnen zeitnah Rückmeldungen über den jeweiligen Bestellstatus geben können und Sie z.B. auch nur eine Leitung oder nur Hardware beauftragen können. Ist dies der Fall, ist für Sie natürlich nur der jeweilige Teilprozess relevant.

Ist die Schaltung einer DSL-Leitung nicht möglich (FAILED DSL), so werden wir im Normalfall auch keine Hardwarelieferung beauftragen.



Der Ablauf bei einer Aktualisierung (UPD) und einer Löschung (DEL) ist vergleichbar, wobei bei einer Löschung der Ablauf auf die DSL-Leitung beschränkt und mit den Meldungen RECEIVED, SUCCESS/FAILED und FINISHED etwas verkürzt ist.

Nachfolgend möchten wir Ihnen den Bestellablauf anhand von Beispielmeldungen erläutern, wobei wir hier nur einen Auszug der möglichen Kombinationen vorstellen können.

Die erste Rückmeldung unseres Bestellsystems auf Ihre Bestellung ist eine Auftragsbestätigung (RECEIVED). Hier wird Ihr Auftrag mit einer eindeutigen Antragsnummer versehen, auf die Sie sich im weiteren Verlauf der Bestellung beziehen können. Ihre ursprüngliche Nachricht wird im Text unter dem Abschnitt „Begin Processed mail“ noch einmal zitiert.

Beispiel für ein RECEIVED:

```
Betreff: RECEIVED NEW fdk
*** message received!

Sehr geehrter Antragsteller,

Ihr Antrag ist bei uns eingetroffen und wird schnellst moeglich bearbeitet. Die
Antragsnummer, unter der Ihr Antrag bei uns verarbeitet wird, lautet:

                20050608163407

Bei Nachfragen bzgl. Ihres Antrages beziehen Sie sich bitte auf diese Nummer.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht
       zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch
       oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration
--
freenet Datenkommunikations GmbH   Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13                 Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf                   Mail: dslreg@freenet-business.de

----- Begin Processed mail -----

Serial of processed mail = "20050608163407"
Subject of processed mail = "NEW fdk"

-----

Servicenummer:      10939
Servicepasswort:   wex
```

Die Auftragsbestätigung ist Ihr Beleg, dass der/die Bestellprozess(e) gemäß Ihrem Auftrag durch uns initialisiert wurden.

Wird uns seitens der Deutschen Telekom AG ein Schaltungstermin für die DSL-Leitung genannt, teilen wir Ihnen diesen umgehend mit einem NOTIFY („ready for service date!“) mit.

Beispiel für ein NOTIFY DSL: (Leitung)

```
*** ready for service date!
```

```
Sehr geehrter Antragsteller,
```

```
wir moechten Sie darueber informieren, dass die von Ihnen beauftragte DSL-Leitung  
voraussichtlich an folgendem Tag geschaltet wird:
```

```
Servicedatum:      20050914  
Servicedownstream: 384k  
Carrierinfo:       DTAG_EBH101
```

```
DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!
```

```
P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht  
zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch  
oder per e-mail.
```

```
Mit freundlichen Gruessen,
```

```
Automatic Account Registration
```

Das Feld „Servicedownstream“ wird nur angezeigt, falls die seitens der Deutschen Telekom AG realisierbare DSL-Bandbreite von der von Ihnen bestellten abweicht. Den Rückmeldungscode der Deutschen Telekom AG reichen wir Ihnen aus Informationszwecken im Feld „Carrierinfo“ weiter.

Sollte es bei Ihrem Auftrag zu einer Verzögerung kommen, teilen wir Ihnen dies mit einem NOTIFY („request delayed!“) mit.

Eine Verzögerung kann auftreten wenn ein erster Schaltungsversuch nicht erfolgreich war. Unsere Bestellsysteme werden eine Ausführung Ihrer Bestellung weiterhin versuchen, was jedoch unter Umständen etwas Zeit in Anspruch nimmt.

Durch eine zeitnahe Rückmeldung möchten wir Sie über die Verzögerung in Kenntnis setzen, damit auch Sie Ihren Kunden entsprechend informieren können. Bitte ziehen Sie auch in Betracht, dass eine Schaltung von DSL nicht möglich ist.

Beispiel für ein NOTIFY DSL: (Verzögerung)

*** request delayed!

Sehr geehrter Antragsteller,

ein erster Antrag zur Schaltung von DSL fuer die von Ihnen gewuenschte Rufnummer wurde seitens der Deutschen Telekom AG zurueckgewiesen. Mit dieser Meldung moechten wir Sie darueber informieren, dass wir den Auftrag erneut einreichen werden.

Carrierinfo: EBF_011

Dies ist keine abschliessende Meldung, sondern lediglich eine Mitteilung ueber eine eingetretene Verzoegerung bei diesem Antrag. Eine erfolgreiche Schaltung von DSL ist im weiteren Verlauf dennoch moeglich. Erst wenn Ihr Antrag wiederholt durch die Deutsche Telekom AG zurueckgewiesen wurde, erhalten Sie eine abschliessende Fehlermeldung.

Die Lieferung der von Ihnen bestellten Hardware wird über unsere Logistikpartner so gesteuert, dass Ihnen kurz vor dem Schaltungstermin die Hardware zugestellt wird. Damit Sie über den Versand der Hardware informiert sind und den Verlauf mittels eine Trackingnummer online verfolgen können, teilen wir Ihnen dies mittels eines NOTIFY mit.

Beispiel für ein NOTIFY HW: (Hardware)

Betreff: NOTIFY NEW fdk

*** hardware tracking!

Sehr geehrter Antragsteller,

wir moechten Sie darueber informieren, dass die von Ihnen beauftragte Hardware versendet wurde und der entsprechende Status bei DHL unter folgender tracking Nummer einsehbar ist:

DHL-Trackingnummer: DHL20050613131801

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELT!

Sowohl für die DSL-Leitung, als auch für die Hardware können Sie nun im weiteren Verlauf entweder eine Erfolgsmeldung (SUCCESS) als auch eine Negativmeldung (FAILED) erhalten, abhängig davon, ob Schaltung und Zustellung erfolgreich waren oder nicht. Selbstverständlich informieren wir Sie bei einem FAILED über den Grund des Fehlers, damit ggf. Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden können.

Wichtig: Erst nach Erhalt der Meldungen SUCCESS/FAILED ist der Auftrag freigegeben und kann von Ihnen mittels Aktualisierungen (UPD) verändert werden.

Beispiel für ein SUCCESS DSL: (Leitung)

Betreff: SUCCESS-DSL NEW boris

*** dsl-line ready!

Sehr geehrter Antragsteller,

hiermit moechten wir Sie darueber informieren, dass die von Ihnen beauftragte DSL-Schaltung ERFOLGREICH war. Die ID dieser neuen Leitung lautet:

LeitungsID: L20050603162208

Verwenden Sie diese in zukuenftigen Antraegen bzgl. dieser Leitung.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch oder per e-mail.

Beispiel für ein FAILED DSL: (Leitung)

*** line error!

Sehr geehrter Antragsteller,

leider kann die von Ihnen beantragte DSL-Schaltung nicht ausgefuehrt werden. Der Grund hierfuer lautet:

DSLEXIST: DSL-Leitung an dem Anschluss bereits existent.

Carrierinfo: DTAG_EBFO05

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

Beispiel für ein SUCCESS HW: (Hardware)

Betreff: SUCCESS-HW NEW b2 t1

*** delivery of hardware succeeded!

Sehr geehrter Antragsteller,

die von Ihnen beauftragte Hardware wurde versendet und konnte
ERFOLGREICH erfolgreich zugestellt werden.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht
zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch
oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration

--

freenet Datenkommunikations GmbH Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13 Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf Mail: dslreg@freenet-business.de

Beispiel für ein FAILED HW: (Hardware)

Betreff: FAILED-HW NEW b2 t2

*** delivery of hardware failed!

Sehr geehrter Antragsteller,

die von Ihnen beauftragte Hardware wurde zwar zum Versenden beauftragt allerdings
konnte die Hardware nicht erfolgreich zugestellt werden. Die Hardware wurde zurück zu
unserem Logistikpartner geliefert.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht
zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch
oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration

--

freenet Datenkommunikations GmbH Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13 Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf Mail: dslreg@freenet-business.de

Das Ende eines jeden Auftrages wird durch unsere Abschlussmeldung (FINISHED) markiert. Mit dieser Meldung führen wir die Bestellabläufe DSL-Leitung und Hardware wieder zusammen.

Beispiel für ein FINISHED:

Betreff: FINISHED NEW boris

*** Your request has been successfull!

Sehr geehrter Antragsteller,

herzlichen Glueckwunsch, der von Ihnen gestellte Antrag war

ERFOLGREICH !

Ihr Antrag wurde vollstaendig bearbeitet und gemaess Ihren Angaben ausgefuehrt.
Vielen Dank fuer Ihren Auftrag.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration

Änderung oder Stornierung eines Auftrages mit CHANGE:

Wünschen Sie die **Änderung oder Stornierung der Hardware** eines bereits ausgelösten Auftrages, so können Sie diese Änderungen mit dem Schlüsselwort CHANGE im Betreff einer entsprechenden Email vornehmen. Änderungen der Hardware können immer **nach** einem RECEIVED (Auftragsbestätigung) und **vor** einem NOTIFY HW (Versandbestätigung) vorgenommen werden.

Kennzeichnungsschlüssel für den zu ändernden Auftrag ist die Auftragsnummer (Serial-Nr.), die wir Ihnen in der RECEIVED Meldung mitgeteilt haben. Diese muss als Pflichtfeld im Text Ihrer Email neben den sonstigen Pflichtfeldern Servicenummer, Servicepasswort, PSTNNummer, Ortsvorwahl und Hardware aufgenommen werden. Da Sie eine Änderung der Hardware vornehmen möchten, ist das Schlüsselfeld Hardware von zentraler Bedeutung. Tragen Sie hier entweder die Tarifnummer der neuen Hardware ein oder wählen Sie „keine“, wenn der DSL-Auftrag ohne zugehörige Hardware ausgeführt werden soll.

Beispiel für ein CHANGE: (neue Hardware)

Betreff:	CHANGE - Muster Hardwareänderung
Serial:	20050824171208
Service Nummer:	19999
Service Passwort:	geheim
PSTN Nummer:	0211530870
Ortsvorwahl:	0211
Hardware:	80100

Beispiel für ein CHANGE: (ohne Hardware)

Betreff:	CHANGE - Muster Hardwareänderung
Serial:	20050824171208
Service Nummer:	19999
Service Passwort:	geheim
PSTN Nummer:	0211530870
Ortsvorwahl:	0211
Hardware:	keine

Wünschen Sie statt einer Hardwareänderung **die komplette Stornierung des Auftrages** vorzunehmen, so können Sie dies ebenfalls mit einem CHANGE Antrag vornehmen. In diesem Fall müssen Sie in Ihrer Mail auch das Schlüsselfeld Tarif mit der Bemerkung „storno“ eingeben. Stornieren Sie den Tarif und damit die Schaltung der DSL-Leitung, kann das Feld Hardware auch leer bleiben. Unsere Bestellsysteme werden in diesem Fall automatisch versuchen die Hardwareauslieferung zu stoppen.

WICHTIG: Die Stornierung eines kompletten Auftrages ist nur **nach** einem RECEIVED, sowie **vor** Hardwareversand und Leitungsschaltung möglich.

Beispiel für ein CHANGE: (Stornierung des Auftrages)

Betreff:	CHANGE - Storno Auftrag
Serial:	20050824171208
Service Nummer:	19999
Service Passwort:	geheim
PSTN Nummer:	0211530870
Ortsvorwahl:	0211
Tarif:	storno
Hardware:	keine

Bitte beachten Sie, dass auch wenn wir Ihren Änderungswunsch mit einem RECEIVED bestätigen, dies keine Garantie für eine erfolgreiche Änderung oder Löschung ist. Maßgeblich ist hier der aktuelle Stand der Schaltung der DSL-Leitung seitens der Deutschen Telekom AG (T-Com), bzw. der Versandstatus der Hardware bei unserem Distributionspartner.

Generell gilt natürlich, dass ein frühzeitiger Änderungswunsch mehr Aussicht auf Erfolg hat als ein Änderungswunsch der kurz vor dem Ihnen mitgeteilten Schaltungsdatum der DSL-Leitung liegt.

Über den Status eines CHANGE Antrags informieren wir Sie mit Rückmeldungen in folgender zeitlicher Reihenfolge – hier am Beispiel einer kompletten Stornierung:

- a) RECEIVED CHANGE – Antrag ist bei uns eingegangen
- b) NOTIFY CHANGE – Hardwareänderung möglich / nicht möglich
- c) FORWARDED CHANGE – Storno an Carrier gemeldet
- d) SUCCES CHANGE / FAILED CHANGE – Storno erfolgreich/nicht erfolgreich

Ändern oder löschen Sie **nur die Hardware** des Auftrages, erhalten Sie lediglich die Rückmeldungen a) und d). Mit einer Meldung c) wird der CHANGE Antrag beendet und der ursprüngliche Auftrag weitergeführt. Das Ergebnis Ihres CHANGE Antrags können Sie dem Ergebnis (FINISHED) des ursprünglichen Antrags entnehmen. Erhalten Sie statt, der Meldung FAILED DSL ein KILLED DSL, so war Ihre Stornierung zwar erfolgreich, erfolgte jedoch erst nach Schaltung der Leitung. Stornierungen nach bereits erfolgter Schaltung sind i. d. R. kostenpflichtig.

CHANGE-Aufträge sind bei SDSL-Bestellungen generell nicht möglich.

Beispiel für RECEIVED CHANGE:

Betreff: RECEIVED CHANGE dsl-storno-fall

*** message received!

Sehr geehrter Antragsteller,

Ihr Antrag ist bei uns eingetroffen und wird schnellst moeglich bearbeitet. Die Antragsnummer, unter der Ihr Antrag bei uns verarbeitet wird, lautet:

20050825153407

Bei Nachfragen bzgl. Ihres Antrages beziehen Sie sich bitte auf diese Nummer.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration

--

freenet Datenkommunikations GmbH Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13 Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf Mail: dslreg@freenet-business.de

Anmerkung: Die Auftragsnummer bleibt bei einem CHANGE erhalten.

Beispiel für NOTIFY CHANGE:

Betreff: NOTIFY CHANGE dsl-storno-fall

*** CHANGE request successfull for hardware!

Sehr geehrter Antragsteller,

herzlichen Glueckwunsch, der von Ihnen gestellte Antrag war

ERFOLGREICH

bzgl. der Hardware, d.h. diese wird bei dem betroffenen Antrag nicht ausgeliefert werden. der DSL Storno Auftrag wird noch bearbeitet.

Der von Ihnen angegebene Antrag wurde entsprechen diesem CHANGE request geaendert.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

P.S.: Falls Sie eine Fehlermeldung erhalten haben, mit der Sie nicht zurecht kommen, so melden Sie sich bitte bei uns telefonisch oder per e-mail.

Mit freundlichen Gruessen,

Automatic Account Registration

--

freenet Datenkommunikations GmbH Voice: +49 211 53087-0
Willstaetterstr. 13 Fax: +49 211 53087-111
40549 Duesseldorf Mail: dslreg@freenet-business.de

Beispiel für ein FORWARDED CHANGE:

Betreff: FORWARDED CHANGE tarifstorno5c

*** CHANGE request has been forwarded!

Sehr geehrter Antragsteller,

herzlichen Glueckwunsch, der von Ihnen gestellte Antrag wurde an den DSL-Carrier
ERFOLGREICH

weitergeleitet!

Der von Ihnen angegebene Antrag wurde entsprechend diesem CHANGE
request geaendert.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

Beispiel für ein SUCCESS CHANGE:

Betreff: SUCCESS CHANGE mitHW

*** Your CHANGE request has been successfull!

Sehr geehrter Antragsteller,

herzlichen Glueckwunsch, der von Ihnen gestellte Antrag war

ERFOLGREICH !

Der von Ihnen angegebene Antrag wurde entsprechen diesem
CHANGE request geaendert.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

Beispiel für ein FAILED CHANGE:

Betreff: FAILED CHANGE dsl-storno-fall

*** dsl line already finished!

Sehr geehrter Antragsteller,

leider kann der von Ihnen gestellte Antrag wegen folgendem Fehler, der bei seiner
Verarbeitung auftrat, nicht erfolgreich bearbeitet werden:

ERROR: Der DSL Auftrag ist bereits beendet!

Sie haben versucht einen DSL-Auftrag zu aendern, der aber
bereits ausgefuehrt wurde. Daher ist dies nicht mehr moeglich.

Bitte beheben Sie den beschriebenen Fehler und schicken Sie uns den Antrag erneut.

DIESE MAIL WURDE AUTOMATISCH ERSTELLT!

Anmerkung: Bei einer FAILED Meldung erhalten Sie immer eine Begründung.

VII. Mögliche Fehlermeldungen bei einer Bestellung

Grundsätzlich sind zwei Arten von Fehlermeldungen zu unterscheiden.



- A. **ERROR**: Fehler bei der Bestellung (NEW) – **vor** einem RECEIVED
- B. **FAILED**: Fehler im Rahmen der Bestellung – **nach** einem RECEIVED

Fehlermeldungen der Kategorie A erhalten Sie umgehend nach Ihrer Bestellung per Email. Statt einer Auftragbestätigung (RECEIVED) erhalten Sie eine Fehlermeldung (ERROR). Fehlermeldungen dieser Art bedeuten immer, dass Ihre Angaben innerhalb der Bestellung nicht korrekt sind.

Mögliche Gründe für diese Meldungen sind:

- a) Falsche Zugangsdaten (Servicenummer und Servicepasswort)
- b) Falsche oder nicht zueinander passende Tarifnummern (Leitung/Hardware)
- c) Fehlerhafte oder nicht existierende Anschriften und/oder Rufnummern
- d) Vertragsbedingte Einschränkungen bei der Nutzung von Bestelloptionen
- e) Tippfehler oder falsche Formate der Schlüsselwörter und/oder Angaben

Innerhalb der Meldung wird der Grund des Fehlers erläutert, was Ihnen eine schnelle Korrektur ermöglicht. Oftmals reicht ein Blick in diese Kurzreferenz oder in Ihren Vertrag um den Fehler zu beseitigen.

Die Anschrift des geplanten DSL-Standortes werden von uns direkt mit der Datenbank der Deutschen Telekom AG verglichen. Wurde z.B. der Straßename falsch angegeben, erhalten Sie von uns automatisch einen Korrekturvorschlag mit der korrekten Schreibweise. Gleichen Service gewährleisten wir bei der Lieferanschrift durch Abgleich Ihrer Angaben mit der Datenbank der Deutschen Post AG.

Erhalten Sie eine Auftragsbestätigung (RECEIVED) sind alle Fehler der Kategorie A beseitigt und Ihre Bestellung wird von uns ausgeführt.

Abschluss einer jeden Bestellung bildet unsere Abschlussmeldung (FINISHED), welche die vorherigen Meldungen für Leitung und Hardware (SUCCESS/FAILED) zusammenfasst. Da Leitung und Hardware wie zuvor beschrieben durch uns getrennt beauftragt werden, kann es auch vorkommen, dass nur ein Teil der Bestellung erfolgreich durchgeführt werden kann.

Meldungskombinationen und die Nachbearbeitung von Aufträgen:

A) Leitung = SUCCESS und Hardware = SUCCESS

INFO: Die Leitung konnte wie von Ihnen beauftragt geschaltet werden. Die Hardware wurde durch unseren Logistikpartner erfolgreich zugestellt.

AKTION: Keine Aktion notwendig, Auftrag erfolgreich ausgeführt.

B) Leitung = SUCCESS und Hardware = FAILED

INFO: Die Leitung konnte wie von Ihnen beauftragt geschaltet werden. Die Hardware konnte jedoch durch unseren Logistikpartner nicht zugestellt werden.

AKTION: Beauftragen Sie bitte die Zustellung der Hardware des Auftrages durch eine Aktualisierungsbestellung (UPD) neu.

C) Leitung = FAILED und Hardware nicht ausgelöst

INFO: Die Leitung konnte nicht geschaltet werden. Die Hardwarelieferung wurde daher von uns nicht veranlasst. Sie erhalten keine Meldungen bzgl. der Hardware.

AKTION: Wir informieren Sie über den Grund der fehlgeschlagenen Schaltung und zeigen mögliche Lösungen auf. Korrekturen können mittels einer Aktualisierung (UPD) vorgenommen werden

D) Leitung = FAILED und Hardware = FAILED

INFO: Die Leitung konnte nicht geschaltet werden und die von uns bereits geordnete Hardware konnte nicht zugestellt werden.

AKTION: Wir informieren Sie über den Grund der fehlgeschlagenen Schaltung und zeigen mögliche Lösungen auf.

E) Leitung = FAILED und Hardware = SUCCESS

INFO: Die Leitung konnte nicht geschaltet werden, obwohl die Hardware erfolgreich zugestellt wurde. Eine solche Fehlermeldung sollte nur in den seltensten Fällen vorkommen, da die Hardware durch freenet erst bei einer erfolgreichen Verfügbarkeitsprüfung durch die Deutsche Telekom AG und Mitteilung eines Schaltungstermins versendet wird. Da es jedoch auch am Tag der Schaltung noch zu Unstimmigkeiten kommen kann, haben wir diese Fehlermeldung implementiert.

AKTION: Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung.

VIII. Störungen, Service & Support

Während bislang lediglich mögliche Probleme im Rahmen des Bestellprozesses betrachtet wurden, befasst sich dieser Abschnitt mit Störungen, die im laufenden Betrieb einer DSL-Anbindungen auftreten können. Dazu gehören sämtliche Beeinträchtigungen bei der Inbetriebnahme und Nutzung einer Anbindung nach Abschluss der Bestellprozesse. Dieses Kapitel soll Sie in die Lage versetzen, in Zusammenarbeit mit freenet Business Störungen bei Ihren Kunden zu beseitigen.

Störungen können nach deren Ursache wie folgt klassifiziert werden:

- Probleme bei der Einrichtung und Nutzung der DSL-Zugangsdaten und der DSL-Basisleitung
- Falsche Verkabelung und Fehlkonfigurationen der DSL-Hardware
- Netzstörungen, d.h. Störungen und Ausfälle im bundesweiten Netz der freenet.de AG oder der Deutschen Telekom AG
- Störungen der DSL-Basisleitung, d.h. Leitungsstörungen zwischen dem örtlichen Hauptverteiler (HVT) der Deutschen Telekom AG und dem Kundenstandort
- Hardwaredefekte

Ist die Ursache einer Störung für Sie oder Ihren Kunden nicht direkt ersichtlich, empfehlen wir eine Eingrenzung Schritt für Schritt nach den möglichen Ursachen. Die hier beschriebene Vorgehensweise stellt den Privatanwender als Kunden in den Vordergrund. Bei Geschäftskunden sind unter Umständen weitere Aspekte in der Netzwerkkonfiguration (LAN/WAN) zu beachten.

Schritt 1: Zugangsdaten und DSL-Basisleitung

Stellen Sie bitte sicher, dass die Bestellprozesse für den DSL-Account (Zugangsdaten) und die DSL-Basisleitung abgeschlossen sind, der Kunde seine korrekten Zugangsdaten erhalten hat und verwendet. Haben Sie eine abschließende Meldung (FINISHED) über die erfolgreiche Bereitstellung der DSL-Basisleitung erhalten? Hat der Kunde seinen Splitter und die DSL-Hardware (Modem/Router) erhalten und diese in Betrieb genommen? In Einzelfällen kann es vorkommen, dass die Bereitstellung einer neuen DSL-Basisleitung und die Auslieferung des Splitters später als zu dem voraussichtlichen Schaltungstermin (NOTIFY) erfolgt.

Schritt 2: Lokale Fehlkonfigurationen

Sind Fehlkonfigurationen vor Ort auszuschließen? Ist die Verkabelung korrekt und wurden die DSL-Hardware (Modem/Router) richtig mit den Zugangsdaten eingerichtet? Ist eine Firewall (Soft- oder Hardware) im Einsatz, die evtl. eine (neue)

Internetverbindung sperrt? Ist bei WLAN-Verbindungen sichergestellt, dass der/die Rechner sich in Reichweite der Basisstation befinden? Die Konfiguration der DSL-Hardware ist je nach Hersteller unterschiedlich, aber immer muss eine Verbindung vom PC zur Hardware zwecks Konfiguration möglich sein und die DSL-Hardware als aktiv (z.B. durch ein Icon in der Taskleiste) angezeigt werden.

Schritt 3: Netzstörungen

Durch Störungen oder Wartungsarbeiten im bundesweiten Netz der freenet.de AG oder der Deutschen Telekom AG kann es gelegentlich vorkommen, dass DSL-Verbindungen in bestimmten Anschlussbereichen zeitweise nicht möglich sind. Über derartige Beeinträchtigungen informieren wir Sie über eine kostenfreie Hotline, die Sie unter der Rufnummer **0800 / 30 30 270** erreichen. Die Bandansage informiert Sie ob ggf. Störungen vorliegen und welche Anschlussbereiche davon betroffen sind. Der Kunde bemerkt derartige Störungen auch dadurch, dass die LED der DSL-Hardware keine DSL-Verbindung anzeigt. Wie eine aktive DSL-Verbindung von der Hardware dargestellt wird, entnehmen Sie bitte dem Handbuch der DSL-Hardware.

Schritt 4: Störungen der DSL-Basisleitung

Sind Netzstörungen auszuschließen und die DSL-Hardware kann dennoch keine Verbindung/Synchronisation mit dem DSL-Netz herstellen, liegt evtl. eine Störung der DSL-Basisleitung vor. Wie in Schritt 3 beschrieben, kann dies durch Prüfung der entsprechenden LED der DSL-Hardware bestätigt werden.

In diesem Fall muss über freenet eine Prüfung der DSL-Basisleitung durch die Deutsche Telekom AG (T-Com) beauftragt werden. Bitte nutzen Sie zur Störungsmeldung das von freenet bereitgestellte **Störungsformular** und lassen Sie uns dieses vollständig ausgefüllt per Email an **service@freenet-business.de** zukommen. Wir leiten Ihre Störung über das freenet Trouble Ticket System (TTS) umgehend an die Deutsche Telekom AG weiter und informieren Sie nach Abschluss der Prüfung über die Ergebnisse. In der Regel nimmt die Telekom die Prüfung per Fernwartung durch, aber in Einzelfällen kann der Einsatz eines Technikers am Standort des Kunden erforderlich sein. In der Regel meldet sich die Telekom zwecks Terminvereinbarung direkt bei der von Ihnen angegebenen Kontaktperson. Wird die Kontaktperson nicht erreicht, informieren wir Sie zwecks Terminvereinbarung getrennt.

Bitte informieren Sie uns spätestens 24 Stunden (werktags) nach unserer Rückmeldung, falls die Störung bei Ihrem Kunden NICHT behoben ist, da ansonsten das Ticket automatisch geschlossen wird und nicht wiedereröffnet werden kann. Evtl. notwendige Eskalationsstufen können dann nicht eingehalten werden und müssen erneut gestartet werden.

Bitte beachten Sie im Rahmen einer Störungsmeldung bei der Deutschen Telekom AG (T-Com) folgende Punkte:

- freenet kann selbst keine DSL-Basisleitungen entstören, sondern kann lediglich eine Überprüfung beauftragen
- Über freenet beauftragte DSL-Basisleitungen müssen der Telekom auch über freenet zur Überprüfung gemeldet werden
- freenet kann keine DSL-Basisleitungen prüfen lassen, die nicht über freenet beauftragt wurden
- Die Telekom entscheidet allein über die zur Entstörung notwendigen Maßnahmen
- Technikertermine können nicht angefordert werden, über deren Notwendigkeit entscheidet die Telekom
- Technikertermine können montags bis freitags entweder zwischen 08:00 und 14:00 Uhr oder zwischen 14:00 und 20:00 Uhr, bzw. samstags zwischen 08:00 und 16:00 Uhr angesetzt werden, wobei keine weitere Termineingrenzung möglich ist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr) eingehen, beseitigt die T-Com die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Entstörungsfrist von 24 Stunden entfällt bei der Vereinbarung eines Technikertermins.

Das freenet Trouble Ticket System (TTS) überwacht automatisiert die Rückmeldungen der T-Com und greift auf einen festgelegten Eskalationsmechanismus bei fehlenden Rückmeldungen oder nicht erfolgreich durchgeführten Entstörungen zurück.

Schritt 5: Hardwaredefekte

Streng genommen sind Hardwaredefekte (Splitter oder Modem/Router) getrennt vom bisher beschriebenen Ablauf zu betrachten, da diese oftmals offensichtlich sind, bzw. spätestens in Schritt 2 in Erscheinung treten. Da es jedoch auch zu versteckten Mängeln kommen kann und ein Austausch für den Kunden die unangenehmste Lösung ist, nehmen diese den letzten Schritt der Störungsprüfung ein.

Ist ein Austausch unvermeidlich, setzen Sie sich bitte mit dem Key Account Service der freenet Business in Verbindung. Geben Sie neben Ihrer **Kundennummer** bitte

unbedingt die **Leitungs-ID** der ursprünglichen Leitungsbestellung (siehe Seite 22) und die **Hardwaretarifnummer** an.

Sie erhalten dann eine **Rücksendungsnummer** zur Identifikation der Retoure. Bitte informieren Sie Ihren Kunden, dass diese Rücksendungsnummer **gut sichtbar** auf der Retoure vermerkt werden muss.

Anschrift für Rücksendungen: **freenet Business Logistikzentrum
- Retourenabteilung -
Stettiner Straße 7
33106 Paderborn**

Nach Eingang und Überprüfung der retournierten Hardware erhält Ihr Kunde eine entsprechende Ersatzlieferung. Die Bestimmungen und Konditionen für Hardwareretouren entnehmen Sie bitte Ihren Vertragsunterlagen.

IX. Kontakt

Sollten Sie weitere Fragen haben, die in diesem Handbuch nicht beantwortet werden, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Bestellsysteme: (automatisierte Verarbeitung)

Automatic Account Registration: radiusreg@freenet-business.de

Leitungs- und Hardwarebestellungen: dslreg@freenet-business.de

Fragen zum automatischen Bestellablauf, Fehlermeldung bei Bestellung, etc.

freenet Business Support: support@freenet-business.de

Fragen zum Leistungsvertrag, Tarife, Retourenabwicklung, etc.

Key Account Service: service@freenet-business.de

Fragen zu Ihrer Rechnung und den bereitgestellten Abrechnungsdateien

freenet Business Billing: billing@freenet-business.de

Aktuelle Störungen und Beeinträchtigungen im Netz der freenet.de AG oder der Deutschen Telekom AG:

Störungshotline: **0800 / 30 30 270 (Bandansage)**

Allgemeine Anfragen richten Sie bitte an:

**freenet Datenkommunikations GmbH
Niederlassung Düsseldorf
Willstätterstraße 13
40549 Düsseldorf**

**Telefon: 0211 / 530 87 – 0
Telefax: 0211 / 530 87 – 111
info@freenet-business.de
www.freenet-business.de**