

# Kurzreferenz

## Preselection Registration (PreReg)

### Version 2.0 – November 2006

## Kurzreferenz „Preselection Registration (PreReg)“

### I. Einleitung

Als Preselection-Partner der freenet Datenkommunikations GmbH haben Sie von nun an die Möglichkeit, die Schaltung von Preselection für Ihre Kunden auf das durch die freenet-Gruppe betriebene Verbindungsnetz mit der Verbindungskennzahl 01019 an 24 Stunden täglich automatisch per Email zu beauftragen. 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 Preselection Partnervertrag. Dort sehen Sie auf einen Blick, welche Leistungen, Features und Tarife Sie bei uns bestellen können.

#### **Was löst Ihre Bestellung per Email aus?**

Unsere Preselection Registration prüft erst einmal, ob der Absender der Email berechtigt ist eine Bestellung auszulösen. Berechtigt sind Sie automatisch mit Erhalt Ihres Vertragsexemplars, dieser Kurzreferenz und Ihren Zugangsdaten. Ausschlaggebend für die weitere Bearbeitung ist die Angabe der richtigen Servicenummer in Verbindung mit Ihrem Servicepasswort in der Email. Sind diese Angaben korrekt, erfolgt anschließend eine Prüfung auf Vollständigkeit und Form der gemachten Angaben. Ist dies erfolgreich, erhalten Sie eine automatische Auftragsbestätigung, ein **RECEIVED**.

Die von Ihnen übermittelten Angaben werden von uns direkt an die Bestellsysteme der Deutschen Telekom AG weitergeleitet. Auch dort wird der ausgewertet und nach erfolgreicher Prüfung ausgeführt. Meldet uns die Deutschen Telekom AG den Termin der Umstellung, geben wir diese Information umgehend mit einem **NOTIFY** an Sie weiter. Über die erfolgreiche Einrichtung der Preselection Voreinstellung informiert Sie dann eine Bereitstellungsbestätigung, ein **SUCCESS**.

Ihr Kunde erhält parallel von der Deutschen Telekom AG eine Auftragsbestätigung über die vorgenommene Umstellung. In dieser Auftragsbestätigung wird das Datum der Umstellung genannt, ab dem Ihr Kunde über das Verbindungsnetz der freenet-Gruppe telefoniert.

**Bitte beachten Sie, dass Sie für die Rechtmäßigkeit des Preselection Auftrages verantwortlich sind, Ihnen also der schriftliche, unterschriebene Antrag Ihres Kunden vorliegt. Die Deutschen Telekom AG ist berechtigt, dies stichprobenartig zu überprüfen.**

**Da unsere Bestellsysteme fortlaufend weiterentwickelt werden, kann es vorkommen, dass neue Features noch nicht in dieser Kurzreferenz beschrieben sind. Im Zweifelsfall gelten daher die Meldungen unserer Bestellsysteme.**

## II. Bestellvorlagen und allgemeine Hinweise

Mit dieser Kurzreferenz erhalten Sie eine Email-Vorlage, die Sie nur noch mit den individuellen Auftragsdaten ergänzen müssen. Die Vorlage kann sowohl für die Einrichtung (NEW), die Aktualisierung (UPD) und die Löschungen (DEL) bestehender Preselection Aufträge verwendet werden.

Die allgemeine Vorlag hat diese Form:

### Auftrag für die Einrichtung von Preselection für einen Telefonanschluss:

```
ServiceNummer: <Ihre Kundennummer>
ServicePasswort: <Ihr ServicePasswort>
Replyto: <Ihre E-Mail-Adresse>

PSTNnummer: <(Haupt-)Rufnummer des Anschlusses, bzw. 1. MSN bei ISDN>
ANummer: <alle MSN-Rufnummern des Anschlusses oder Rufnummernblock>
Tarif: <Tarifnummer>
Ortsvorwahl: <Vorwahl am Standort des Kunden>

Nachname: <Nachname des Kunden>
Vorname: <Nachname des Kunden>
Firma: <Firmenbezeichnung>
Strasse: <Strasse des Kunden>
Hausnummer: <Hausnummer des Kunden>
Plz: <Postleitzahl des Kunden>
Ort: <Ort 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 Auftrages
- UPD** - (engl. update) zur Aktualisierung eines Auftrages
- DEL** - (engl. delete) zur Löschung eines Auftrages
- BLOCK** - blockieren eines bestehenden Anschluss
- UNBLOCK** - Freigabe eines gesperrten Anschlusses

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 diese dann ohne Klammern zu machen sind.

**Service Nummer:**

Tragen Sie hier die Ihnen mitgeteilte Service Nummer ein. Haben Sie mehrere Resale-Partnerverträge abgeschlossen, stellen Sie bitte sicher, dass Sie die Service Nummer für Preselection verwenden. Im Zweifelsfall helfen wir Ihnen gerne weiter. Bitte nutzen Sie die Kontakte am Ende dieser Kurzreferenz.

**Service Passwort:**

Das Ihnen getrennt mitgeteilte Preselection Service Passwort.

**Replyto:**

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

**PSTN Nummer:**

Rufnummer des auf Preselection umzustellenden Telefonanschlusses. Bei ISDN ist dies die erste MSN Rufnummer des Anschlusses.

**A Nummer:**

Rufnummer des auf Preselection umzustellenden Telefonanschlusses. Diese Angabe ist erforderlich, um alle einem Anschluss zugeordneten Rufnummern zu erfassen. Bei ISDN sind dies alle MSN Rufnummern des Anschlusses, auch die bereits unter PSTN Nummer genannte (Haupt-)Rufnummer, sowie komplette Rufnummernblöcke von TK-Anlagen. Bitte geben Sie jede Rufnummer in einer neuen Zeile mit dem vorangestellten Schlüsselwort „A Nummer:“ an. Komplette Rufnummernblöcke können Sie in der Form **A Nummer: 021153087000/600** angeben werden. In diesem Beispiel beinhalten die letzten sechs Ziffern (unterstrichen) die erste Nebenstelle und nach dem / die Anzahl der Nebenstellen. **Die Anzahl der Nebenstellen ist immer in Zehnerschritten (010, 020, 030..., 600, etc.) anzugeben, wobei PSTN Nummer und A Nummer bis zum / identisch sein müssen (z.B. PSTN Nummer: 021153087000, A Nummer: 021153087000/600).** Auch wenn die erste Nebenstelle (Stammrufnummer) des Rufnummernblocks einstellig ist, muss diese unter dem Feld A Nummer dreistellig angegeben werden.

**Tarif:**

Die Ihnen mit den Zugangsdaten mitgeteilten fünfstelligen Tarifcodes. Die Tarifnummern bestimmen die Konditionen des Telefonanschlusses, wie z.B. Minutengebühren, Taktung, Tarifzonen, Rabatte oder Mindestumsätze und Art der Abrechnung.

**Ortsvorwahl:**

Die Ortsvorwahl des Telefonanschlusses. Diese Angabe ist für die Zuordnung des Anschlusses innerhalb unseres Netzwerkes notwendig. **Bitte geben Sie hier keine Mobilfunk-Vorwahl oder Servicevorwahl (0700, 0800, 0180...) an!!!**

**Nachname:**

Nachname des Anschlussinhabers mit einem Großbuchstaben beginnend. Ist der Anschluss auf mehrere Inhaber eingetragen, sind die Vornamen mit einem „und“ zu

verbinden, z.B. „Sandra und Michael“. **Bei Verwendung des Schlüsselfeldes Firma muss dieses Feld leer bleiben.**

**Vorname:**

Vorname des Anschlussinhabers mit einem Großbuchstaben beginnend. Ist der Anschluss auf mehrere Inhaber eingetragen, sind die Nachnamen mit einem „und“ zu verbinden, z.B. „Müller und Schmitz“. **Bei Verwendung des Schlüsselfeldes Firma muss dieses Feld leer bleiben.**

**Firma:**

Firmenbezeichnung, z. B. „Meier und Schmitz GmbH“ oder sonstige juristische Personen, wie z. B. der „Taubenzuchtverein Hinterheubach e.V.“, die als Anschlussinhaber eingetragen sind. **Bei Verwendung der Schlüsselfelder Name und Vorname muss dieses Feld leer bleiben.**

**Strasse:**

Straße am Standort des Anschlussinhabers mit einem Großbuchstaben beginnend

**Hausnummer:**

Hausnummer am Standort des Anschlussinhabers

**PLZ:**

Die fünfstellige Postleitzahl am Standort des Telefonanschlusses.

**Ort:**

Ort des Anschlussinhabers mit einem Großbuchstaben beginnend.

**Anschlüsse löschen (DEL):**

Bei dieser Aktion ist es neben der Nennung des Schlüsselwortes im Betreff der Email ausreichend, wenn Sie die Pflichtfelder „Servicenummer“, „Servicepasswort“, „Replyto“ und „PSTNnummer“ angeben. Das Feld „ANummer“ darf hier **nicht** angegeben werden.

Vorlage für eine Löschung (DEL):

|                  |   |
|------------------|---|
| Betreff:         | DEL Preselection (VORLAGE)                                |
| Servicenummer:   | <Ihre Kundennummer>                                       |
| Servicepasswort: | <Ihr Servicepasswort>                                     |
| Replyto:         | <Ihre E-Mail-Adresse>                                     |
| PSTNnummer:      | <(Haupt-)Rufnummer des Anschlusses, bzw. 1. MSN bei ISDN> |
| Ortsvorwahl:     | <Vorwahl am Standort des Kunden>                          |
| =====            |   |
| Anmerkung:       | Rufnummer wird aus dem Preselection-Billing entfernt.     |

Der Anschluss ist mit erfolgter Löschung nicht weiter auf das Verbindungsnetz der freenet Gruppe preselected und einem freenet Reseller zugeordnet.

### **Anschlüsse aktualisieren (UPD):**

Bei einer Aktualisierung (UPD) müssen Sie immer die Pflichtfelder „Servicepasswort“, „Replyto“, „PSTNnummer“, alle dem Anschluss zugeordneten „ANummern“ und den „Tarif“ angeben.

Vorlage für eine Aktualisierung (UPD):

```
ServiceNummer: <Ihre Kundennummer>
Servicepasswort: <Ihr Servicepasswort>
Replyto: <Ihre E-Mail-Adresse>

PSTNnummer: <(Haupt-)Rufnummer des Anschlusses, bzw. 1. MSN bei ISDN>
Ortsvorwahl: <Vorwahl am Standort des Kunden>

ANummer: <bei ISDN alle MSN-Rufnummern des Anschlusses>

ODER

Tarif: <Tarifnummer>

ODER

Nachname: <Nachname des Kunden>
Vorname: <Vorname des Kunden>
Strasse: <Strasse des Kunden>
Hausnummer: <Hausnummer des Kunden>
Plz: <Postleitzahl des Kunden>
Ort: <Ort des Kunden>
```

Bitte achten Sie darauf, dass Sie pro Antrag/Mail **immer nur eine Eigenschaft** des Preselection Anschlusses (Rufnummer(n), Tarif oder Anschrift) ändern können. Eine gleichzeitige Aktualisierung mehrerer Eigenschaften ist nicht möglich.

**Hinweis:** Senden Sie eine (UPD) mit den gleichen Daten wie im zuvor übermittelten Auftrag (NEW), lösen Sie die Preselection Voreinstellung für den Anschluss erneut aus. Dies ist komfortabler als erst eine Löschung (DEL) und dann eine Neubeauftragung (NEW) auszulösen.

**Anschlüsse sperren und entsperren (BLOCK / UNBLOCK):**

Alternativ zu einer endgültigen Löschung, können Preselection Anschlüsse auch für eine begrenzte Zeit gesperrt werden. Für den Anschlussinhaber bedeutet diese Sperrung, dass er nicht weiter über das Verbindungsnetz der freenet Gruppe telefonieren kann. Weitere Gespräche kann er nur durch Vorwahl einer anderen Anbieterkennung einleiten.

Es werden die gleichen Angaben wie bei einer Löschung (DEL) benötigt, ergänzt um die Felder „Blocktyp“ und „Blockreason“. Blocktyp ist immer USER. Blockreason ist ein von Ihnen auszufüllendes Textfeld, das den Grund der zeitlich befristeten Sperrung beinhaltet.

Vorlage für eine Sperrung (BLOCK), bzw. Entsperrung (UNBLOCK):

|          |                                      |
|----------|--------------------------------------|
| Betreff: | BLOCK/UNBLOCK Preselection (VORLAGE) |
|----------|--------------------------------------|

Service Nummer: <Ihre Kundennummer>  
Service Passwort: <Ihr Service Passwort>  
Replyto: <Ihre E-Mail-Adresse>

PSTNnummer: <(Haupt-)Rufnummer des Anschlusses, bzw. 1. MSN bei ISDN>  
Ortsvorwahl: <Vorwahl am Standort des Kunden>  
Blocktyp: USER  
Blockreason: <Zahlungsverzug>

=====  
Anmerkung:  
Rufnummer wird gesperrt/entsperrt.

Ein Auftrag zur Entsperrung kann nur bei vorheriger Sperrung erfolgen. Senden Sie einen Auftrag zur Entsperrung eines Anschlusses, der entweder a) nicht gesperrt ist, oder b) durch freenet gesperrt wurde, erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung.

## Normaler Bestellablauf

### A. Muster NEW

Eine vollständige und richtig ausgefüllte Bestellung könnte wie folgt aussehen.

```
Betreff:    NEW - MUSTER PREREG
-----
Servicenummer:  10001
Servicepasswort: comt
Tarif:          10001

PSTNnummer:    021153087111

Ortsvorwahl:   0211

Anummer:       021153087111
Anummer:       021153087555
Anummer:       021153087999

Vorname:       Max
Nachname:      Mustermann
Strasse:       Musterstrasse
Hausnummer:    4711
PLZ:           40211
Ort:           Düsseldorf
```

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

Servicenummer und Servicepasswort erhalten Sie zusammen mit Ihren Tarifnummern nach erfolgter Freischaltung der Preselection Registration für Ihre Bestellungen.

Um Ihnen den Einstieg in den Bestellprozess zu erleichtern, besteht die Möglichkeit, dass Sie Ihre Bestellungen erst einmal an ein Testsystem mit vergleichbarer Funktionalität wie das Live-System senden. Ihre Bestellungen werden in diesem Testsystem verarbeitet, jedoch nicht zur Einrichtung an die Deutsche Telekom weitergeleitet. Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, damit wir das Testsystem für Sie freischalten. Die Kontaktdaten finden Sie am Ende dieser Kurzreferenz.

**B. Muster RECEIVED**

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

```
Betreff: RECEIVED NEW - MUSTER PREREG
*** 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:

                20050309090307

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: prereg@freenet-business.de

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

Serial of processed mail = "20050309090307"
Subject of processed mail = "NEW - MUSTER PREREG"

-----

Servicenummer: 10001
Servicepasswort: comt
Tarif: 10001

PSTNnummer: 021153087111
```

Ihre Bestellung wird mit einer **Antragsnummer** versehen und verarbeitet. Zur Kontrolle Ihrer Angaben, 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 SUCCESS und veranlassen Sie erst 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 NOTIFY und SUCCESS

Je nach Tarif und Anschluss ist die Dauer der Bearbeitungszeit unterschiedlich. Unsere Bearbeitungszeit wird direkt durch die Reaktionszeit der Deutschen Telekom AG vorgegeben.

Ist der Auftrag seitens der Deutschen Telekom AG geprüft und verarbeitet worden, erhalten wir eine Rückmeldung mit dem Termin der Preselection-Umstellung, den wir Ihnen mit einer Terminmeldung (NOTIFY) mitteilen.

Betreff: NOTIFY NEW (Prege-Zwischeninfo)

\*\*\* notify for service date!

Sehr geehrter Antragsteller,

ihr Auftrag fuer Preselection wird von uns vorraussichtlich  
an folgendem Tag ausgefuehrt:

04.04.2005

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: prereg@freenet-business.de

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

Um Ihnen die Zuordnung zu erleichtern, wird auch in der Terminmeldung (NOTIFY) unter dem Abschnitt „Begin Processed mail“ Ihre ursprüngliche Bestellung noch einmal zitiert.

Erfolgt am mitgeteilten Termin die Preselection-Umstellung, erhalten Sie von uns eine abschließende Bereitstellungsanzeige (SUCCESS).

Betreff: SUCCESS NEW - MUSTER PREREG

\*\*\* 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 sip-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.

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: prerereg@freenet-business.de

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

Serial of processed mail = "20050309090307"

Ihr Preselection-Auftrag ist damit vollständig verarbeitet und Ihr Kunde auf das Verbindungsnetz der freenet voreingestellt.

### III. Fehlermeldungen (ERROR) und Negativmeldungen (FAILED)

- A. Sollte Ihnen bei der Bestellung eines Accounts ein Fehler unterlaufen, so erhalten Sie statt der Auftragsbestätigung eine Fehlermeldung (**ERROR**) in dieser Form.

```
Betreff: ERROR NEW - MUSTER PREREG
*** plz error!

Sehr geehrter Antragsteller,

leider kann der von Ihnen gestellte Antrag wegen folgendem Fehler, der
bei seiner Verarbeitung auftrat, nicht erfolgreich bearbeitet werden:
ERROR: Die PLZ passt nicht zum Ort bzw. der Ortsvorwahl!

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

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: prereg@freenet-business.de
```

Um Ihnen eine Korrektur zu erleichtern, wird in einer Fehlermeldung immer die Art des Fehlers erläutert (vgl. Markierung oben).

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

- B. Eine Negativmeldung (**FAILED**) ist mit einem Fehler (**ERROR**) vergleichbar und kann verschiedene Ursachen haben. Beispielsweise erhalten Sie eine entsprechende Meldung, wenn die Rufnummer nicht dem Anschlussinhaber zugeordnet ist.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir an dieser Stelle nicht alle möglichen Fehler- und Negativmeldungen behandeln können. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen gerne weiter.

#### IV. Bereitstellung der Verbindungsdaten Ihrer Kundenanschlüsse

Die Verbindungsdaten aller Ihrer auf freenet Preselection voreingestellten Kundenanschlüsse werden durchgehend erfasst und einmal täglich in Form einer Auswertungsdatei zur weiteren Verwendung im CSV-Format dokumentiert. Anhand dieser Datei können Sie die einzelnen Verbindungen Ihrer Kunden erfassen, auswerten und in Rechnung stellen.

Die Datei wird in der Form YYYYMMDD\_VERTRAGSNUMMER\_preselection.csv täglich zum Download angeboten. Jede Datei wird 90 Tage bereitgestellt, bevor Sie mit der tagesaktuellen Auswertung überschrieben wird.

Die Datei ist wie folgt aufgebaut:

**H;VERTRAGSNUMMER;KUNDENNAME;PRESELECTION;V2.0;20060216  
D;6151858513;303331234;49308501234;20060210020249;40 [...]  
T;102**

H = Headerzeile mit dem Abrechnungsdatum

D = Datensatz mit Rufnummern, Verbindungsbeginn und Verbindungsdauer

T = Anzahl der Datensätze in der Datei für Kontrollfunktionen

Beschreibung Header:

1. Ihre Resale Vertragsnummer
2. Ihr Name / Ihre Firma in Kurzform
3. Bezeichnung der Datenquelle, in diesem Falle immer der String "PRESELECTION"
4. Versionsnummer des Dateiformats, Datenformatkennzeichen
5. Datum der Datei im Format YYYYMMDD

Beschreibung Datensätze:

1. Call-ID
2. A-Rufnummer (Anrufer)
3. B-Rufnummer (Zielrufnummer)
4. Startzeitpunkt des Calls im Format Unix Timestamp (in der Datei mit der Endung .csv) oder im normalen Datumsformat yyyyymmddhhmmss (in der Datei mit der Endung \_2.csv)
5. Dauer der Verbindung in Sekunden

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 im Vorfeld die IP-Adresse(n), von der aus die Abholung der Daten erfolgen soll.

## V. Störungen, Service & Support

Während bislang lediglich mögliche Probleme im Rahmen des Bestellprozesses betrachtet wurden, befasst sich dieser Abschnitt mit Störungen, die im laufenden Betrieb eines auf das Verbindungsnetz der 01019 umgestellten Telefonanschlusses auftreten können. Dazu gehören sämtliche Beeinträchtigungen bei der täglichen Nutzung nach Abschluss der Voreinstellung. Dieses Kapitel soll Sie in die Lage versetzen, in Zusammenarbeit mit freenet Business Störungen bei Ihren Kunden zu beseitigen.

Störungen können wie folgt nach deren Ursache klassifiziert werden:

- Der Kunde wurde nicht korrekt oder vollständig auf das Verbindungsnetz der 01019 voreingestellt
- Zielrufnummern können nicht erreicht werden oder nur mit Vorwahl der 01033 angewählt werden
- Kunde kann keine Telefonate führen, bzw. angerufen werden (Blacklisting oder Netzfehler)

Nach Vertragsabschluss erhalten Sie neben den notwendigen Bestellinformationen auch ein **Email-Störungsformular**. Alle Fragen dieses Formulars sind im Störfall zu beantworten und anschließend an **service@freenet-business.de** zu senden. Ihre Störung wird dann umgehend an das **Network Management Center der freenet.de AG** weitergeleitet, wo eine detaillierte Analyse und Prüfung Ihrer Störungsmeldungen vorgenommen wird. Störungen, die durch freenet bearbeitet werden können, werden dort schnellstmöglich beseitigt. Für Störungen die nur durch Ihre Mithilfe beseitigt werden können, geben wir Ihnen eine entsprechende Handlungsempfehlung.

Bitte nehmen Sie in jedem Fall vor Einreichung einer Störungsmeldung mit Ihrem Kunden eine Preselection Prüfung durch Anwahl der Rufnummern **0311 (Prüfung PS für Ortsgespräche)** und **0310 (Prüfung PS für Ferngespräche)** vom betroffenen Anschluss aus vor. Erhält Ihr Kunde in beiden Fällen eine Ansage, dass er über das Verbindungsnetz der 01019 telefoniert, war Ihre Preselection Bestellung erfolgreich. Anderenfalls wurde diese nicht oder nur teilweise umgesetzt. Bitte lösen Sie in diesem Fall Ihre Bestellung erneut aus.

Sind bestimmte Zieldestinationen im Ausland für den Kunden nicht erreichbar, ist anhand der **Länderliste** Ihres Vertrages ersichtlich, welche internationalen Ziel über das Netz der 01019 erreicht werden können. Dies gilt auch für einzelne internationale Premium- oder Datendienste, die ggf. nicht direkt angewählt werden können.

Falls Ihr Kunde gar keine Telefonate führen kann, bitten wir um eine vorherige Prüfung, ob der Anschluss evtl. im Vorfeld aus bestimmten Gründen von Ihnen geblockt wurde (vgl. Seite 7).

**VI. Kontakt**

Sollten sie weitere Fragen haben, die in dieser Kurzreferenz nicht beantwortet werden, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Bestellsystem: (automatisierte Verarbeitung)

**Preselection Registration:** [prereg@freenet-business.de](mailto:prereg@freenet-business.de)

Fragen zum automatischen Bestellablauf, Fehlermeldung bei Bestellung, etc.

**freenet Business Support:** [support@freenet-business.de](mailto:support@freenet-business.de)

Fragen zum Leistungsvertrag, Tarife, Störungsmeldungen, etc.

**Key Account Service:** [service@freenet-business.de](mailto:service@freenet-business.de)

Fragen zu Ihrer Rechnung und den bereitgestellten Abrechnungsdateien

**freenet Business Billing:** [billing@freenet-business.de](mailto:billing@freenet-business.de)

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**