

## Merkblatt Preselection-Störungsbearbeitung

Dieses Merkblatt soll Sie in die Lage versetzen, in Zusammenarbeit mit freenet Business Störungen bei Ihren Kunden zu beseitigen. Dazu gehören sämtliche Beeinträchtigungen bei der täglichen Nutzung nach Abschluss der Voreinstellung.

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.

**Kontakt**

Sollten sie weitere Fragen haben 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**