

# ZAKELIJK MOBIEEL 4G

## Dienstbeschrijving

Versie 3.1

[www.tsv-connect.nl](http://www.tsv-connect.nl)

**TELE2**

# INHOUDSOPGAVE

Over Tele2	3
1 Eenvoudig en zorgeloos mobiel bellen en internetten	4
2 Abonnementen	5
2.1 Zakelijk Mobiel 4G	5
2.2 Contractduur	5
2.3 Toestel of Sim Only	5
2.4 Geen onverwachte kosten en grip op uw verbruik	5
2.5 Vast-mobiel integratie	5
2.6 Zakelijk Mobiel 4G Company Bundle	6
2.7 Contractduur	6
2.8 Kies toestel of Sim Only	6
2.9 Zakelijk Mobiel 4G Internet op tablet en laptop	6
2.10 Extra 4G Internet bundels	6
2.11 Maandelijkse aanpassing	7
3 Voordelig mobiel bellen en internetten in het buitenland	8
3.1 Internet Buitenland Bundels	8
3.2 Grip op uw internet verbruik in het buitenland	8
3.3 Voicemail in het buitenland	8
4 Voicemail	9
4.1 Hoe bereikt u uw voicemail	9
4.2 Voicemail instellen	9
4.3 Berichten in de voicemail	9
5 Mijn Tele22: Inzicht en beheer	10
5.1 Controle en transparantie	10
5.2 Dienstenpagina Mobiel	10
5.3 Dienst details pagina mobiel	11
5.4 Mobile instellingen	12
5.5 Dienstenpagina Zakelijk Mobiel 4G Warm welkom overstapservice	13
5.6 Communicatie	13
5.7 Uitdelen simkaarten	14
5.8 Uitdelen toestellen	14
5.9 Wisselen simkaarten	14
6 Overige diensten	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
6.1 Indoor dekking	15
6.2 Invoice Monitor	15
7 Klantenservice, reparatie en wijzigingen	16
7.1 Contactgegevens klantenservice	16
7.2 Toestelreparatie	16
7.3 Wijzigingen	16

# OVER TELE2

Al sinds de start in 1995 kiest Tele2 voor een andere koers dan anderen. Door ons niet neer te leggen bij het gangbare, zorgt Tele2 telkens weer voor blijvende veranderingen in de markt. Zo verbeterde Tele2 bereikbaarheid van bedrijven met IP-VPN, zakelijke telefonie en recent met Hosted Voice en Machine-to-Machine.

## **Conventies zijn er om gebroken te worden**

We weten natuurlijk niet hoe u erover denkt, maar wat ons betreft, zijn we er nog lang niet. De huidige telecommarkt zit namelijk nog steeds vol beperkingen.

Tele2 heeft een kwalitatief hoogstaand mobiel netwerk gebouwd waarbij zowel in- als outdoor dekking is geborgd. En door de prijsstelling en de kwaliteit van onze mobiele diensten zullen we laten zien dat het slimmer er voor minder kan.

- Het feit dat het datagebruik van uw bedrijf exponentieel snel stijgt, moet uw bedrijfsvoering niet belemmeren. Juist niet!
- U wilt zelf bepalen hoe, waar en wanneer u werkt. Vast of mobiel? Privé of zakelijk. Dat maakt niet uit. Alles wat we daarvoor nodig hebben, glasvezel- en mobiel 4G-netwerk, hebben we in huis.
- De techniek wordt veelzijdiger en ingewikkelder. Maar ook al groeit het aantal mogelijkheden, wij zorgen ervoor dat die techniek nooit een obstakel is voor wat u ermee wilt doen: communiceren.

## **Controle zonder omwegen**

Maar u wilt meer. U wilt zelf uw uitgaven bewaken en instellingen bepalen. U wilt geen verrassingen. Tele2 biedt controle en inzicht, want al onze zakelijke klanten maken kosteloos gebruik van Mijn Tele2, een eigen online beheeromgeving waar u onze dienstverlening 24/7 kunt volgen en beheren.

## **Maar gewoon goed is niet goed genoeg**

Onze mensen maken het verschil. We schakelen snel en leveren een oplossing die is afgestemd op uw organisatie. Want, wij gaan verder met doen waar we goed in zijn: het optimaliseren van uw bereikbaarheid. En dat doen we gedreven, snel en met plezier!

# 1 EENVOUDIG EN ZORGELOOS MOBIEL BELLEN EN INTERNETTEN

Met Zakelijk Mobiel van Tele2 bieden we een eenvoudig en zorgeloos 4G mobiel telefonieabonnement. Zo heeft Tele2 voor iedere klant een gepast abonnement. Dus ook voor u.

Tele2 heeft een Zakelijk Mobiel 4G abonnement inclusief handset tegen de allerbeste prijs. Standaard inbegrepen is onbeperkt bellen en sms'en. In combinatie met een keuze uit een aantal 4G mobiel internetbundels en de meest populaire toestellen.

Dit abonnement kenmerkt zich door flexibiliteit: doordat het aantal abonnementen maandelijks naar boven en beneden kan worden aangepast. Ook is ze toekomstvast: de integratie met vaste telefonie van Tele2 (en bijbehorende functionaliteiten) is heel eenvoudig te realiseren.

Maar Tele2 heeft ook één Zakelijk Mobiel 4G abonnement voor uw hele organisatie: de Tele2 Company Bundle. Bij al onze mobiele abonnementen kunt u ervoor kiezen om in plaats van individuele bundels gebruik te maken van de Company Bundle. De Company Bundle geeft u, naast grip op kosten, het gemak van één groot mobiel datategoed voor al uw medewerkers. Uw medewerkers maken gebruik van een gemeenschappelijk datategoed op al hun mobiele apparaten. Voor een vast bedrag per maand werken kunnen zij overal en altijd met 4G snelheid werken, zonder dat u zich zorgen hoeft te maken over onverwacht hoge kosten.

Naast de kwaliteit van onze netwerken besteden we ook veel aandacht aan het overstapproces. Een overstap van de ene naar de andere mobiele provider lijkt een simpele administratieve handeling, maar in werkelijkheid komt er veel meer bij kijken. Uw collega's krijgen bijvoorbeeld nieuwe simkaarten, wellicht een nieuwe telefoon, voicemail-instellingen wijzigen en contacten moeten worden overgezet. Om u zoveel mogelijk zorgen uit handen te nemen en u als nieuwe klant een warm welkom bij Tele2 te bieden, is een speciaal overstap pakket beschikbaar voor u en uw collega's.

Deze dienstbeschrijving specificiert de dienstverlening van Tele2. Bent u benieuwd naar de tarieven van Zakelijk Mobiel? Deze vindt u in de aparte tarievenlijst. Deze kunt u opvragen bij uw accountmanager of raadplegen op de Tele2 website.

## 2 ABONNEMENTEN

### 2.1 Zakelijk Mobiel 4G

Mobiel Internet	1GB	2 GB	5 GB	10 GB	20 GB	Unlimited
Aantal minuten in bundel	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt
Aantal SMS en MMS in bundel	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt	100 of Onbeperkt
Downloadsnelheid*	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps
Uploadsnelheid	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps

\*Als de internetbundel op is, gaat de downloadsnelheid naar 64 kbps.

### 2.2 Contractduur

De Zakelijk Mobiel 4G abonnementen zijn beschikbaar met een standaard contractduur van 1, 12 of 24 maanden. De abonnementen met een contractduur van 1 maand worden alleen als Sim Only abonnement geleverd.

### 2.3 Toestel of Sim Only

Zakelijk Mobiel abonnementen met een contractduur van 12 of 24 maanden kunt u combineren met een toestel van Tele2. Om te kunnen bellen op het Tele2 4G netwerk heeft u een VoLTE toestel nodig. Een geschikt toestel kunt u aanschaffen bij Tele2. Mocht u uw toestel zelf inkopen let er dan op dat dit toestel geschikt is voor het Tele2 netwerk. Een lijst met de EAN codes van geschikte toestellen is [hier](#) te vinden op de website van Tele2. U kunt ook bij uw accountmanager of Business Partner van Tele2 opvragen welke toestellen geschikt zijn.

Het is ook mogelijk om de Zakelijk Mobiel 4G abonnementen af te nemen als Sim Only.

### 2.4 Geen onverwachte kosten en grip op uw verbruik

Voor elk Zakelijk Mobiel 4G abonnement heeft u geen onverwachte kosten. Standaard beschikt u over een onbeperkt bellen/sms'en abonnement, welke u combineert met een internetbundel zonder buitenbundeltarief. U ontvangt bij 80% en 100% verbruik van de internetbundels, een notificatie per sms. De snelheid van de dataverbinding wordt na 100% verbruik verlaagd naar 64 kbps download- en uploadsnelheid. Met deze snelheid is gebruik van bepaalde diensten niet meer mogelijk, zoals het streamen van video.

### 2.5 Vast-mobiel integratie

Uw Zakelijk Mobiel 4G abonnement is bij Tele2 eenvoudig te integreren met uw vaste telefonie oplossing. Dit betekent optimale bereikbaarheid en gemak waarbij al uw communicatiediensten onder één leverancier vallen. Zo heeft u één aanspreekpunt en krijgt u één factuur.

Tele2 biedt twee diensten welke voorzien in de integratie van vast en mobiel:

- **Hosted Voice:** Cloud telefonie met vrijwel alle standaard functies van een telefooncentrale zonder dat u hier een fysieke centrale op uw bedrijfslocatie voor nodig heeft. Naast bellen en gebeld worden, doorverbinden en wachtrijbeheer kan de gebruiker verder beschikken over uitgebreide geïntegreerde functies als voicemail en communicatietools, integratie met Outlook en webbrowsers, Call Center functies, keuzemenu's en een telefoniste-omgeving.
- **Mobile Connect:** Met Mobile Connect integreert u eenvoudig uw vaste en mobiele telefonie via uw eigen telefooncentrale. Door een verbinding tussen uw telefooncentrale en uw mobiele telefoons te maken krijgt uw telefooncentrale volledige controle over de mobiele communicatie van uw medewerkers. U vergroot hiermee de bereikbaarheid van uw organisatie, vereenvoudigt uw telecominfrastructuur en haalt het maximale uit uw bestaande telefonieomgeving. En doordat onderling belverkeer is inbegrepen bespaart u bovendien aanzienlijk op uw telecomkosten

Meer informatie vindt u in de Tele2 dienstbeschrijvingen van Hosted Voice en Mobile Connect.

## 2.6 Zakelijk Mobiel 4G Company Bundle

Bij al onze mobiele abonnementen kunt u ervoor kiezen om in plaats van individuele bundels gebruik te maken van de Company Bundle. De Company Bundle geeft u, naast grip op kosten, het gemak van één mobiel datategoed voor al uw medewerkers.

Uw medewerkers maken gebruik van een gemeenschappelijk datategoed op al hun mobiele apparaten. Voor een vast bedrag per maand kunnen zij overal en altijd met 4G snelheid werken, zonder dat u zich zorgen hoeft te maken over onverwacht hoge kosten.

De Company Bundle kan ook gecombineerd worden met individuele databundels. Zo kunt u uw abonnementen optimaal laten aansluiten op het dataverbruik van uw medewerkers.

### Hoe het werkt?

Op basis van uw historisch en toekomstig verbruik adviseert Tele2 u over de omvang van uw datategoed.

Per medewerker kunt u zelf een limiet instellen én bepalen wat er na overschrijden van die limiet gebeurt: normaal data gebruik, minimaal datagebruik of helemaal geen datagebruik meer. Uw medewerkers ontvangen per sms een notificatie bij het bereiken van 80% en bij 100% van hun limiet.

### You're in control!

Tele2 heeft een gebruiksvriendelijke online beheertool; Mijn Tele2. Hiermee heeft u voortdurend inzicht in het verbruik van uw medewerkers. U kunt er ook zelf de limieten van individuele medewerkers en maandelijks het totale datategoed aanpassen. Zo blijft u flexibel, behoudt u controle over het dataverbruik en staan er geen verrassingen op uw factuur.

Ook data-only abonnementen met een 097-nummer kunnen onderdeel uitmaken van de Company Bundle.

## 2.7 Contractduur

De Zakelijk Mobiel 4G Company Bundle is beschikbaar met een contractduur van 2 of 3 jaar.

## 2.8 Kies toestel of Sim Only

Bij Zakelijk Mobiel 4G heeft u de keuze om een abonnement met of zonder toestel af te nemen. Elk abonnement start met een aantrekkelijk Sim Only aanbod. Wilt u hier een toestel bij, dan betaalt u hiervoor een vast maandelijks bedrag bovenop uw Sim Only tarief. De kosten voor uw toestel zijn afhankelijk van het type toestel waar u voor kiest. Zo weet u precies hoeveel u voor uw abonnement en voor uw toestel betaald. Dat is wel zo duidelijk.

Uw accountmanager voorziet u van het actuele aanbod toestellen.

## 2.9 Zakelijk Mobiel 4G Internet op tablet en laptop

Mobiel Internet	1 GB	2 GB	5 GB	10 GB	20 GB	Onbeperkt
Aantal minuten in bundel	alleen data	alleen data	alleen data	alleen data	alleen data	alleen data
Downloadsnelheid*	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps	Tot 225Mbps
Uploadsnelheid	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps	Tot 50Mbps

De bundels zijn beschikbaar met een contractduur van 1, 12 of 24 maanden. Deze abonnementen kunnen indien gewenst geleverd worden met een simkaart zonder PIN-code.

## 2.10 Extra 4G Internet bundels

Voor Zakelijk Mobiel 4G is het mogelijk om bovenop de reguliere internetbundel of ingestelde bestedingslimiet extra bundels per SMS te activeren. De bundel vervalt aan het eind van de maand.

### 2.11 Maandelijks aanpassing

Als uw bel- en internetgedrag verandert, kunt u zonder extra kosten uw abonnement maandelijks verhogen of verlagen tot uw oorspronkelijke instapniveau. Dit geldt voor alle abonnementen die in deze dienstbeschrijving zijn genoemd. Neem contact op met Tele2 om uw abonnement te wijzigen. De aanpassing gaat bij het ingaan van de eerstvolgende factuurperiode in werking. Zo neemt u altijd precies af wat u nodig heeft. Flexibel en eenvoudig.

[www.tsv-connect.nl](http://www.tsv-connect.nl)

## **3 VOORDELIG MOBIEL BELLEN EN INTERNETTEN IN HET BUITENLAND**

De kosten voor internationaal spraak- en dataverkeer van uw medewerkers houdt u gemakkelijk in de hand op de portal van Mijn Tele2. U kunt bijvoorbeeld uw medewerkers uitsluiten van het gebruik van het mobiele netwerk in het buitenland.

En binnen Zakelijk Mobiel 4G Company Bundle is het mogelijk om per werknemer in te stellen wat de maximale kosten in het buitenland mogen zijn.

Vanaf 8 juni 2017 geldt dat u mobiel kunt internetten, bellen en sms'en in EU-landen, Noorwegen, Liechtenstein, IJsland en Zwitserland met uw nationale bundel. U kunt dus uw nationale data- of spraakbundel in EU-landen gebruiken zonder dat u hier aanvullende kosten voor gefactureerd krijgt.

Uitzondering hierop zijn databundels van 10GB en groter. Hiervoor geldt een limiet van 9GB per maand voor gebruik in EU-landen. Bereikt u deze limiet van 8GB dan betaalt u een toeslag van € 0,0006 per MB. Wanneer u 100% van uw databundel heeft verbruikt ontvangt u een sms notificatie en heeft u de mogelijkheid om een Extra Internetbundel bij te bestellen. Voor informatie over de tarieven kunt u het tarievenoverzicht raadplegen.

Gaat u voor 8 juni 2017 naar het buitenland, dan kunt u een Internet Buitenland bundel aanschaffen. Zie voor meer informatie in de volgende paragraaf.

Voor mobiel internetten in het buitenland geldt dat Tele2 afhankelijk is van de netwerken van buitenlandse mobiele operators. Dit betekent dat de snelheid lager kan zijn dan dat u in Nederland gewend bent of dat u mogelijk niet gebruik kunt maken van 4G internet in het buitenland, maar terugvalt op 2G/3G.

### **3.1 Internet Buitenland Bundels**

Tele2 biedt ook verschillende internetbundels voor buiten Europa. Op het moment dat u met uw mobiel op een buitenlands netwerk wordt aangemeld, ontvangt u automatisch een sms met de aanbiedingen en instructies. Voor de actuele tarieven per land en een handleiding hoe u een bundel kunt activeren kijkt u op: [tele2.nl/buitenland](http://tele2.nl/buitenland).

De snelheid van het internet in het buitenland is altijd afhankelijk van de lokale aanbieder.

### **3.2 Grip op uw internet verbruik in het buitenland**

Voor gebruik van uw Internet Buitenland Bundel, sturen we u per sms bij 80% en 100% van verbruik van uw bundel altijd een notificatie. Als uw Internet Buitenland Bundel op is, kunt u zonder probleem een nieuwe bundel activeren per gratis sms. Internetten zonder de voordeeloep is ook mogelijk. Hiervoor betaalt u de normale tarieven. De instructies om tegen de normale tarieven te internetten, vindt u in de sms die u ontvangt in het buitenland. Een volledig overzicht van de buitenland tarieven kunt u vinden op: [tele2.nl/buitenland](http://tele2.nl/buitenland).

Als u geen gebruikmaakt van Internet Buitenland Bundels binnen de EU, dan ontvangt u bij het bereiken van €50,- MB verbruik binnen de EU een waarschuwing dat u deze limiet heeft bereikt. U ontvangt per sms met de mogelijkheid om verder te gaan, of te stoppen met internetten in het buitenland.

### **3.3 Voicemail in het buitenland**

Ook in het buitenland kunt u uw voicemail gewoon beluisteren. Als u contact wilt maken met de voicemail als u buiten Nederland bent, belt u +31-640192929 (in plaats van 1233 wanneer u in Nederland bent). Let op: u moet een pincode hebben ingesteld om toegang te krijgen tot uw berichten. Deze code stelt u in als u voor de eerste keer contact maakt met uw voicemail in Nederland.



## 4 VOICEMAIL

Even niet beschikbaar omdat u een meeting heeft, in gesprek bent of gewoon even iets anders aan het doen bent? Geen probleem! Voicemail is standaard onderdeel van uw abonnement. Als uw toestel niet wordt beantwoord bij een oproep, wordt degene die u probeert te bellen automatisch doorgestuurd naar uw persoonlijke voicemail. U kunt een persoonlijke welkomstboodschap inspreken. Ingesproken berichten zijn af te luisteren vanaf uw mobiele en vaste telefoon, in Nederland en in het buitenland.

### 4.1 Hoe bereikt u uw voicemail

In Nederland kunt u uw voicemail bereiken door met uw mobiele toestel 1233 te bellen. U komt dan automatisch bij uw voicemail terecht. Vanaf een vast telefoonnummer of vanuit het buitenland belt u +31640192929 om uw voicemails te beluisteren. Maar let dan wel even op: als u uw voicemail vanaf een vast nummer of vanuit het buitenland wilt beluisteren, moet u een pincode in te voeren. Deze code stelt u in als u voor het eerst via 1233 contact maakt met uw voicemail. Het is noodzakelijk om deze code in te stellen voordat u naar het buitenland gaat. Anders heeft u geen toegang tot uw voicemail. Als u deze code kwijt bent kunt, dan is het mogelijk de code op te vragen via het keuzemenu van uw voicemail. De code ontvangt u per sms.

### 4.2 Voicemail instellen

Als u voor het eerst 1233 belt, komt u automatisch in een menu om uw voicemail in te stellen. Bij het activeren van uw mailbox kiest u eerst de taalinstelling van uw mailbox. Dat kan in het Nederlands en het Engels. Vervolgens wordt u gevraagd om uw naam of persoonlijke begroeting in te spreken. Als u tijdens de instructies voortijdig stopt, wordt er geen voicemail aangemaakt. De eerstvolgende keer dat u belt naar 1233 doorloopt u de instructies vanaf de menuoptie waar u gebleven bent.

Als u verdergaat in het menu, krijgt u de vraag om uw naam én een persoonlijke begroeting in te spreken. U kiest welke van de twee u wilt gebruiken. Activeert u beide berichten (de naam én persoonlijke begroeting) dan wordt de persoonlijke begroeting afgespeeld. Wilt u dit veranderen, bel dan naar 1233, kies optie 3 en volg de gesproken instructies. Wilt u geen begroeting en geen naam, dan speelt het systeem een standaard begroeting af met alleen het telefoonnummer. De eerste keer dat u het voicemailmenu doorloopt, wordt u ook gevraagd een voicemailcode te kiezen. Kies een willekeurige 4-cijferige code en onthoud deze goed voor als u uw voicemail vanaf een vast nummer of vanuit het buitenland wilt benaderen.

### 4.3 Berichten in de voicemail

Zodra u een bericht beluistert heeft, heeft u de mogelijkheid om deze op te slaan of te verwijderen, standaard worden voicemailberichten na beluisteren het beluisteren ervan verwijderd. De door uw opgeslagen voicemailberichten worden 22 dagen bewaard.

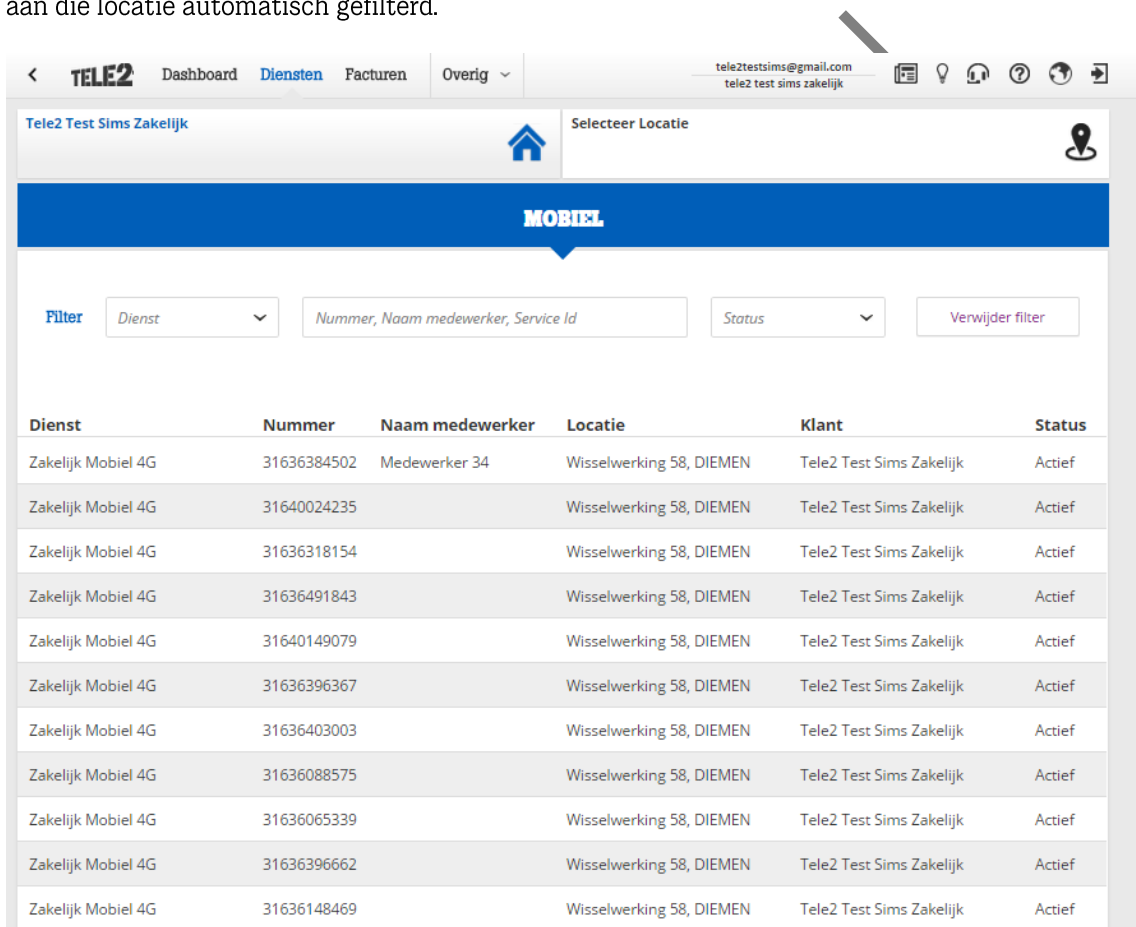
## 5 MIJN TELE2: INZICHT EN BEHEER

### 5.1 Controle en transparantie

Via de handige selfservice portal Mijn Tele2 beheert u het mobiele abonnement zelf. In deze digitale omgeving heeft u onder meer volledig inzicht in de kosten die uw medewerkers maken en kunt u desgewenst medewerkers blokkeren en mobiele instellingen naar wens aanpassen. In dit hoofdstuk vindt u specifiek uitleg over de mobiele mogelijkheden in Mijn Tele2. Voor de generieke functionaliteit van Mijn Tele2, kunt u de dienstbeschrijving van Mijn Tele2 raadplegen. Deze kunt u opvragen bij uw accountmanager.

### 5.2 Dienstenpagina Mobiel

Op de dienstpagina van Mobiel heeft u een uitgebreid overzicht van uw mobiele diensten. Op de banner linksboven kunt u uw bedrijf selecteren, waarna u op de banner rechtsboven kunt specificeren op locatie. Indien u selecteert op locatie worden alle nummers die gekoppeld zijn aan die locatie automatisch gefilterd.



The screenshot shows the Tele2 self-service portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'TELE2' and menu items: 'Dashboard', 'Diensten', 'Facturen', and 'Overig'. The user's email 'tele2testsims@gmail.com' and the account name 'tele2 test sims zakelijk' are visible. Below the navigation bar, there is a header for 'Tele2 Test Sims Zakelijk' and a 'Selecteer Locatie' button. A prominent blue banner reads 'MOBIEL'. Below the banner, there is a filter section with a 'Filter' button, a dropdown menu for 'Dienst', a search box for 'Nummer, Naam medewerker, Service Id', a dropdown menu for 'Status', and a 'Verwijder filter' button. The main content is a table with the following columns: 'Dienst', 'Nummer', 'Naam medewerker', 'Locatie', 'Klant', and 'Status'. The table contains 11 rows of data, all showing 'Zakelijk Mobiel 4G' services with various numbers, all assigned to 'Medewerker 34' at 'Wisselwerking 58, DIEMEN', and all with a status of 'Actief'.

Dienst	Nummer	Naam medewerker	Locatie	Klant	Status
Zakelijk Mobiel 4G	31636384502	Medewerker 34	Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31640024235		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636318154		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636491843		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31640149079		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636396367		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636403003		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636088575		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636065339		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636396662		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief
Zakelijk Mobiel 4G	31636148469		Wisselwerking 58, DIEMEN	Tele2 Test Sims Zakelijk	Actief

Vervolgens kunt u nog specifiek filteren op:

- Type Dienst
- Nummer, naam medewerker of service ID
- Status

Daarnaast vindt u een knop om alle filters te verwijderen.

Alle mobiele diensten die voldoen aan uw gewenste filter worden getoond in onderstaand overzicht met de volgende kenmerken:

- Dienst
- Nummer
- Naam medewerker (deze kunt u zelf toevoegen)
- Locatie
- Klant
- Status

Als u vervolgens op een aansluiting klikt, komt u op de 'Dienst Details' pagina van de betreffende aansluiting.

### 5.3 Dienst details pagina mobiel

Op de dienst details pagina vindt u alle relevante informatie over de geselecteerde aansluiting. Hierbij worden enkele kopjes onderscheiden die u kunt uitklappen met de ronde + knop rechts in beeld. U kunt ook alle kopjes in een keer uitklappen door op 'Open alle +' te klikken, rechtsboven in het scherm.

The screenshot displays the 'DIENST DETAILS' page for a mobile service. The page is divided into several sections:

- Service ID:** 278061443
- Naam medewerker:** Medewerker 34
- Status:** Actief
- Activatiedatum:** 04-05-2015
- Einddatum:** 04-05-2017
- Contractduur:** 24 maanden

**Abonnement en gebruik:**

- Resterend - 15 dagen**
- INTERNET:** 1.051 / 8.000 MB
- 13% GEBRUIKT:** 6.949 MB over

**Gegevens:**

- Mobiel nummer:** 31640095538
- Simkaartnummer:** 89314226571100300802
- IMSI:** 204028000030080
- Simkaart type:** TripleSim
- PUK:** 19295007
- PIN (initiele):** 4878

**Incidenten:**

- Incident
- Wijziging
- Mobiele Instellingen

Per kopje vindt u de volgende informatie:

Dienst:

- Service ID: dit is uw persoonlijke administratienummer binnen Tele2
- Naam medewerker: u kunt deze naar wens invullen
- Status: (actief, niet actief)
- Activatiedatum: de datum dat uw abonnement is geactiveerd
- Einddatum: de datum dat uw abonnement afloopt
- Contractduur: de looptijd van uw contract in maanden

Abonnement en gebruik:

- Een overzicht van uw bel en internetgedrag.

Gegevens:

- Mobiel nummer: uw persoonlijke 06-nummer
- Simkaartnummer: het administratieve nummer van uw simkaart
- IMSI: het internationale administratienummer van uw simkaart
- Simkaart type: u ontvangt altijd een 'TripleSim' van Tele2. Deze is geschikt voor elk toestel
- PUK code: opheffen van de blokkade als u uw PIN te vaak fout heeft ingevoerd
- PIN (initiële): dit is uw initiële PIN die u van Tele2 heeft ontvangen. Als u deze zelf heeft veranderd, dan is de gewijzigde PIN niet zichtbaar in dit veld

Incidenten:

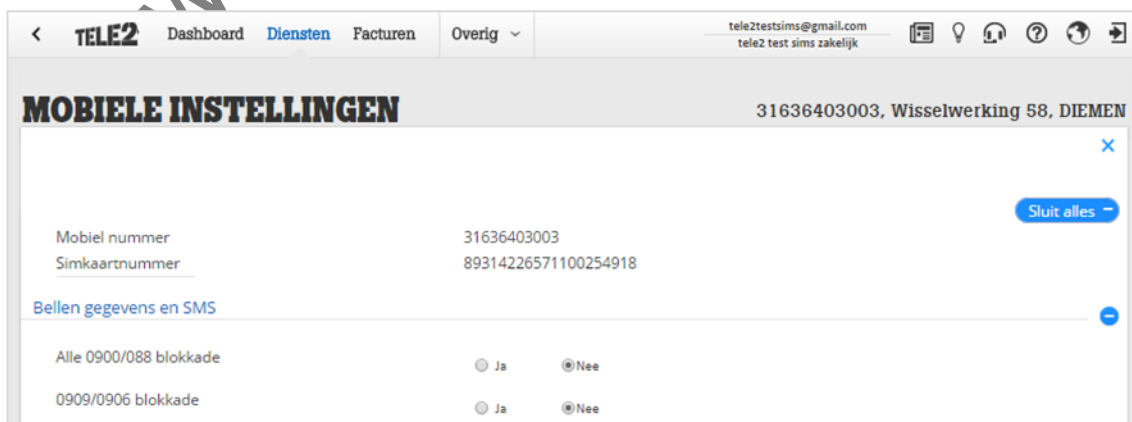
- Een overzicht van lopende incidenten

Tot slot vindt u onder het kopje 'incidenten' 4 knoppen met de volgende opties:

- Incident (melden van incident) – meer informatie staat in de 'Dienstbeschrijving Mijn Tele2'
- Wijziging (melden van wijzigingen) – meer informatie staat in de 'Dienstbeschrijving Mijn Tele2'
- Mobiele instellingen (het wijzigen van mobiele instellingen)

#### 5.4 Mobiele instellingen

Op de 'mobiele instellingen' pagina kunt u naar wens alle instellingen van uw aansluiting beheren. Deze functionaliteiten zijn beschikbaar voor alle Zakelijk Mobiel 4G abonnementen.



Doorschakelen	
Doorschakelen bij in gesprek	<input type="button" value="Uit"/>
Doorschakelen naar nummer	<input type="text"/>

Overige instellingen	
Nummerherkenning	<input type="button" value="Aan"/>
Wisselgesprek	<input type="button" value="Aan"/>

De volgende instellingen zijn beschikbaar op deze pagina:

**Bellen, gegevens en sms:**

- Alle 0900/088 blokkade (Aan, Uit)
- 0909/0906 blokkade (Aan, Uit)
- Sms-dienst blokkade (Aan, Uit)
- Gestolen/Verloren blokkade (Aan, Uit)
- Dataverbruik blokkade (Aan, Uit)
- In het buitenland bellen/data/sms blokkade (Aan, Uit)
- Internationaal uitgaand blokkade (Aan, Uit)
- Roaming data blokkade (Aan, Uit)

**Doorschakelen:**

- Doorschakelen bij in gesprek (Uit, Aan)
- Doorschakelen bij geen gehoor (Uit, Aan)
- Doorschakelen indien buiten gebruik (Uit, Aan)
- Onvoorwaardelijk doorschakelen van alle gesprekken (Uit, Aan)

**Overige instellingen:**

- Nummerherkenning (Aan, Uit)
- Wisselgesprek (Aan, Uit)
- In de wacht (Aan, Uit)
- Conference call (Aan, Uit)
- Voicemail (Aan, Uit)

Als u alle instellingen naar wens heeft aangegeven drukt u op 'Opslaan'. Enkele seconden later zijn de nieuwe instellingen van kracht.

## 5.5 Dienstenpagina Zakelijk Mobiel 4G Warm welkom overstapservice

Een overstap van de ene naar de andere mobiele provider lijkt een simpele administratieve handeling, maar in werkelijkheid komt er veel meer bij kijken. Uw collega's krijgen bijvoorbeeld nieuwe simkaarten, wellicht een nieuwe telefoon, voicemail-instellingen wijzigen en contacten moeten mogelijk worden overgezet. Om u zoveel mogelijk zorgen uit handen te nemen en u als nieuwe klant een warm welkom bij Tele2 te bieden, is de overstapservice beschikbaar voor u en uw collega's.

## 5.6 Communicatie

Een goed begin is het halve werk. Het is daarom erg belangrijk dat u uw collega's voorafgaand aan de overstap duidelijk en volledig informeert over wat er wanneer gaat gebeuren, wat ze zelf moeten doen en waar ze terecht kunnen bij vragen.

Om u te helpen om uw collega's optimaal te informeren voorzien wij u ruim voorafgaand aan de overstap van uitgebreide communicatie-templates welke u naar eigen inzicht kunt inzetten. Denk hierbij aan de volgende materialen:

- Een email template plus een intranet template waarmee u uw collega's vooraf kunt informeren over de overstap, de tijdslijnen en de manieren waarop ze hun vragen beantwoord kunnen krijgen

- Een email template welke u kunt gebruiken om uw collega's te informeren dat hun nieuwe simkaart opgehaald kan worden
- Een email template waarin uw collega's verteld wordt dat ze hun nieuwe telefoon kunnen ophalen
- Een email template met instructies over het wisselen van de simkaart op het daadwerkelijke moment van overstap
- Een Veelgestelde Vragen overzicht waarin veel voorkomende vragen welke bij uw collega's kunnen voorkomen, beantwoord worden.

### 5.7 Uitdelen simkaarten

Het uitdelen van de nieuwe simkaarten kan een tijdrovende bezigheid zijn. Ook kan een nieuwe simkaart veel vragen bij uw collega's oproepen: 'Hoe zet ik de contacten van mijn oude simkaart over op mijn nieuwe? Wat moet ik met deze simkaart als mijn nummer voorlopig toch nog niet over gaat naar Tele2?'

Wij kunnen het hele proces van het uitdelen van simkaarten voor u uit handen nemen. In overleg met u spreken wij één of meerdere dagdelen af waarop we met een info-stand op een centrale plaats in uw vestiging(en) komen te staan. Denk bijvoorbeeld aan de receptie of de bedrijfskantine.

Uw collega's kunnen bij deze info-stand hun nieuwe simkaart ophalen en tevens geven wij ze uitleg over de verdere stappen en helpen we eventueel bij het overzetten van contactgegevens.

### 5.8 Uitdelen toestellen

Als u samen met uw nieuwe abonnementen ook nieuwe toestellen besteld heeft komen we deze, net als de simkaarten, ook uitdelen aan uw collega's. Bij het uitdelen van de toestellen kunnen we uw collega's helpen met het instellen van bijvoorbeeld hun email-accounts en het overzetten van contactgegevens. Ook kunnen we een korte uitleg over hun nieuwe toestel geven. Zo weet u zeker dat uw collega's ook na de overstap optimaal bereikbaar zijn.

En vanzelfsprekend nemen we u hierdoor een aanzienlijke hoeveelheid werk uit handen.

### 5.9 Wisselen simkaarten

Op de dag dat we de nummers van uw medewerkers overzetten van de oude provider naar het Tele2 netwerk moeten uw collega's hun simkaart wisselen. Om hierbij te assisteren kunnen wij op die dag ook met onze info-stand op uw vestiging(en) aanwezig zijn. Zo weet u zeker dat er iemand is om eventuele vragen van uw collega's te beantwoorden. Voor meer informatie en tarieven kunt u deze opvragen bij uw accountmanager.

## 6 OVERIGE DIENSTEN

### 6.1 Indoor dekking

In het algemeen is de kans groot dat de dekking in een bedrijfspand minder goed is dan buiten. De locatie, gebruikte materialen en andere factoren zijn van invloed op de dekking in bedrijfspanden. In het bijzonder in moderne panden zijn door de verscherpte bouwnormen materialen gebruikt met hogere isolatiewaarden, dit is goed voor het energieverbruik maar funest voor het mobiele signaal in het gebouw vanwege de hogere dempingswaarden van deze materialen. Om optimaal bereik te hebben binnen uw gebouw, biedt Tele2 verschillende indooroplossingen aan. Voor meer informatie kunt u deze opvragen via uw accountmanager.

### 6.2 Invoice Monitor

Voor elke organisatie is inzicht in en grip op kosten van essentieel belang voor een goede bedrijfsvoering. Tele2 biedt met Invoice Monitor een online tool waarmee u snel inzicht kunt krijgen in het verbruik en de kosten van uw Tele2 vaste en mobiele diensten door eenvoudige rapportages en uitgebreide analysemogelijkheden. Voor meer informatie kunt u deze opvragen via uw accountmanager.

[www.tsv-connect.nl](http://www.tsv-connect.nl)

# 7 KLANTENSERVICE, REPARATIE EN WIJZIGINGEN

## 7.1 Contactgegevens klantenservice

U kunt eenvoudig aanpassingen doorvoeren in de Mijn Tele2 omgeving. Komt u er niet uit of heeft u andere vragen over Zakelijk Mobiel 4G, dan staat een team van service-experts klaar om te zorgen dat u altijd bereikbaar bent. U bereikt ons via de onderstaande contactgegevens:

- Telefoonnummer klantenservice: 020-750 1611.
- Maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00u.

## 7.2 Toestelreparatie

Indien u bij uw abonnement een toestel heeft aangeschaft, dan kunt u uw toestelreparatie aanmelden bij Tele2. Tele2 onderscheidt de volgende vormen van reparatie:

- Reparatie binnen garantie.
- Reparatie buiten garantie.
- Reparatie in verband met de garantie op een eerdere reparatie (binnen 3 maanden).

Op uw toestel zijn de garantievoorwaarden van de toestelfabrikant van toepassing.

Reparaties kunnen bij Tele2 worden aangemeld op de volgende manieren:

- Via de klantenservice.
- Zelf aanmelden via Mijn Tele2.

## 7.3 Wijzigingen

Aanvragen voor wijzigingen dienen door de bevoegde vertegenwoordiger binnen de klantorganisatie te worden gericht aan de afdeling Customer Service van Tele2. U kunt deze wijzigingen doorgeven via Mijn Tele2 (zie paragraaf 5.3 'Dienst details pagina mobiel') of contact opnemen met Tele2 via de bovenstaande gegevens.

Administratieve wijzigingen worden direct door de afdeling Customer Service verwerkt.

Verder staan in de Service Level Agreement van Tele2 Zakelijk een overzicht van de verschillende typen wijzigingen beschreven en de daarbij horende doorlooptijden. Voor meer details verwijst Tele2 u naar het document Tele2 Service Level Agreement.