

Vodafone Business Care Managed Services

Leistungsbeschreibung

Überblick

Unseren Geschäftskunden bieten wir, die Vodafone GmbH, zu den Festnetz Business-Produkten umfangreiche Service-Leistungen an. Neben den unentgeltlichen digitalen und kaufmännischen Service-Leistungen sind dies optional auch entgeltliche Services.

Wann lohnt sich ein solcher zusätzlicher Service für Sie?

Sie nutzen ein Business-Produkt mit Selbstadministration. Damit gehört das Management der Anschlüsse zu Ihrem Tagesgeschäft. Was für einzelne Einstellungen überschaubar ist und weitgehend selbst durchgeführt werden kann, wird für den gesamten Anschluss oder einen Anschlussverbund schnell komplex und aufwändig.

Unternehmen haben hierfür ggf. eigene Ressourcen, die über erforderliche Kenntnisse verfügen und die administrativen Aufgaben bewältigen können. Unser Angebot richtet sich an Unternehmen, die

- diese Aufgaben nicht mit eigenen Ressourcen erfüllen können
- nicht über die erforderlichen Kenntnisse verfügen
- oder das Produkt inklusive der Administration im Sinne eines Managed Service als ganzheitliche Leistung nutzen möchten

Mit Vodafone Business Care Managed Services bekommen Sie eine persönliche und verlässliche Service-Leistung, die Sie optimal unterstützt und entlastet, damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Leistungsumfang

Für diese Business-Produkte bieten wir Ihnen erweiterte Managed Services an:

- Business SD-WAN
- Business UC mit RingCentral

Inkludierte digitale Service-Leistungen

Mit unseren Business-Produkten bekommen Sie vielfältige kostenfreie Service-Leistungen zur digitalen Verwaltung Ihrer Telekommunikations-Dienstleistungen.

- **Firmenkundenportal** (FKP): zentrale Plattform zur authentifizierten Nutzung der digitalen Services für Ihren Unternehmens-Account.
<https://www.vodafone.de/business/business-portale.html>
- **Easy Ticket**: Erstellung und Nachverfolgung von Tickets zur technischen Entstörung Ihrer Produkte. <https://business-service-portal.vodafone.de/easyticket/>
- **Rechnungsanalyse**: Ihre monatliche elektronische Rechnung ersetzt die Originalrechnung in Papierform und entspricht den Anforderungen des §14 UStG. Die elektronische Rechnung erstellen wir für alle Rechnungskonten. Zusätzlich bekommen Sie umfangreiche Werkzeuge zur Analyse der berechneten Dienste.



- **Service Monitor:** Info-Tool für Produktbestand, Bestell- und Lieferstatus, anstehende Termine und mehr.
- **Bestell-Center:** Bestellung von SIM-Karten, Mobilien Endgeräten und Zubehör über den digitalen Shop.
- **Hilfe & Support:** Nützliche Infos und Anleitungen zur Bedienung Ihrer Business-Produkte finden Sie online unter <https://www.vodafone.de/business/hilfe-support.html>
- **Video-Tutorials:** Mit unseren Video-Tutorials lernen Sie die digitalen Services im Firmenkundenportal und die Administration von Produkten auf ganz einfache Weise kennen. Abonnieren Sie hierzu einfach auf YouTube unter Vodafone Deutschland die Playlist [Business: Hilfe & Service](#).
- **InfoDok:** Themenorientierte InfoDoks liefern Ihnen wichtige Infos und Anleitungen zu Ihren Produkten. Zu finden im Download Bereich der Hilfe & Support Seite des jeweiligen Produkts.
- **Business Service Newsletter:** Sie bleiben mit unseren News aus Kundenservice, Betrieb und Produktentwicklung immer auf dem Laufenden – und wählen selbst die Inhalte aus, die Sie interessieren.
<https://www.vodafone.de/business/service-newsletter.html>

Inkludierte persönliche Service-Leistungen

Unsere Business-Kunden unterstützen wir mit spezialisierten Service-Teams. Neukunden bekommen mit der ersten Lieferung ihrer Festnetzprodukte eine Einladung zum Welcome Call: Im persönlichen Gespräch informieren wir Sie über die Möglichkeiten der digitalen Selbstverwaltung, stellen unser optionales Service-Angebot vor und beantworten Ihre Fragen.

Um kaufmännische Änderungen oder Ergänzungen zu beauftragen, sind unsere gebührenfreien Service-Lines und digitalen Kontakte (E-Mail und/oder Request-Systeme) für Sie da. Für ausgewählte Produkte mit administrativer Selbstverwaltung stehen Ihnen spezialisierte Produkt-Teams zur Seite.

Alle inkludierten Service-Leistungen stehen Ihnen während der gesamten Laufzeit Ihrer Produkte zur Verfügung.

Managed Services

Mit den Managed Services buchen Sie optionale Remote Service-Leistungen. Diese umfassen administrative Konfigurationen per Produkt-Management-Konsole nach Ihren Vorgaben oder konzeptionelle Unterstützung zur Umsetzung Ihrer Anforderungen in Lösungs-Szenarien.

Ein Support für nicht über Vodafone beschaffte Geräte ist kein Bestandteil dieser Serviceleistung.

Diese Leistungen bieten wir exklusiv für Self-Care-Produkte an, für die Sie üblicherweise die Administration selbst durchführen. Ihr Vorteil: Sie bekommen das Produkt und den administrativen Service aus einer Hand. Zusätzliche Wartungsverträge mit weiteren Dienstleistern sind dadurch meist nicht mehr nötig – so können Sie Aufwand und Kosten reduzieren.

Die Buchung der Service-Leistungen ist zu jeder Zeit über unsere Service-Teams möglich. Die Kosten entnehmen Sie der aktuellen Preisliste.

Service-Angebot

Je nachdem, ob Sie Ihr Produkt selbst administrieren möchten, eine Unterstützung nach Bedarf benötigen oder die Administration komplett von unserem Service-Team geleistet werden soll, haben Sie folgende Service-Varianten zur Auswahl:



Start-Service

Administratoren bekommen eine bis zu 3-stündige Remote Einweisung in die Bedienung des Management-Portals des Produkts. Mit dem Start-Service unterstützt Sie darüber hinaus unser Team aus Systemspezialisten für 45 Tage zu Ihren Fragen zur Administration und Konfiguration. Buchen können Sie den Start-Service über die Service-Line, per E-Mail oder direkt durch eine [Terminauswahl per Online Buchung](#).

Der Start-Service beinhaltet keine Konfigurationsleistungen durch den Vodafone Business Service.

Aktiv-Service

Sie beauftragen administrative Leistungen flexibel nach Ihrem individuellen Bedarf. Die Berechnung erfolgt nach Aufwand. Die Beauftragung erfolgt über die Service-Line, per E-Mail oder das [Online-Buchungssystem](#). Der Service im Einzelnen:

- Remote Administrations-Leistungen
- Beratung & Konzept-Unterstützung
- keine Vertragsbindung oder Laufzeit

Die zeitliche Bemessung zur Abrechnung erfolgt in 5 Minuten Taktung.

Komfort-Service

Unser Managed Service als ganzheitliche Betreuung: Das Service-Team administriert das Produkt nach Ihren Vorgaben. Der Komfort-Service wird einmalig aktiviert und besteht fortlaufend über die vereinbarte Vertragslaufzeit. Diese Leistungen können Sie mit dem Komfort-Service abrufen:

- Remote Administrations-Leistungen
- Beratung & Konzept-Unterstützung
- priorisierte Service-Line
- Online-Terminbuchung
- Beauftragung per Service-Request-Portal, E-Mail-Kontakt oder Service-Line

Vertragslaufzeiten

Managed Services sind nicht an Laufzeiten der Festnetz Business-Produkte gekoppelt. Sie buchen diese individuell, zu jeder Zeit und je nach Bedarf. Für die Service-Varianten sind folgende Vertragslaufzeiten vereinbart:

Start-Service

Mit der Buchung steht Ihnen für 45 Tage unsere Do-It-Yourself-Beratung zur Verfügung. Innerhalb dieser Zeit ist einmalig eine bis zu 3-stündige Remote Einweisung für Administratoren enthalten.

Aktiv-Service

Direkte Ausführung Ihres Auftrags ohne Vertragslaufzeit.

Komfort-Service

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Service verlängert sich im Anschluss monatlich, wenn dieser nicht gekündigt ist. Eine längere Vertragslaufzeit zu günstigeren Konditionen ist möglich.



Beratungs- und Konzeptleistungen

Vodafone bietet Ihnen Beratungs- und Konzeptleistungen an. Wir unterstützen Sie dabei, für das jeweilige Anforderungs-Szenario die passende technische Lösung zu entwickeln. Die Funktionalität wird bedarfsweise in einer PoC-Umgebung (Proof of Concept) geprüft.

Kontakt

Sie beauftragen die Leistungen über die Kontaktpunkte Ihres produktspezifischen Service-Teams:

CNS-Team

Communication & Network Services

0800 5052360

CNS.Team@vodafone.com

Für die telefonische Beauftragung über die Service-Line authentifizieren sich berechtigte Personen per Kunden-Kennwort. Wichtig: Ändern sich Ihre Ansprechpartner, teilen Sie uns das bitte mit. Nicht registrierte Personen müssen wir leider abweisen.

Service-Zeiten

Ihr Business Service-Team ist für Sie da:

- montags bis donnerstags von 8 bis 18 Uhr
- freitags von 8 bis 17 Uhr

Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage, regionale Feiertage sowie betriebliche Veranstaltungen.

Bei Service-Einschränkungen bekommen registrierte Kunden eine Info über den Business Service Newsletter.

<https://www.vodafone.de/business/service-newsletter.html>

Reaktionszeiten

Mit der Bearbeitung Ihrer Aufträge beginnen wir während der Service-Zeiten innerhalb von 24h nach Eingang. Wochenende und Feiertage sowie betriebliche Veranstaltungen verlängern diese Frist entsprechend. Die jeweilige Dauer der Bearbeitung ist abhängig vom Umfang der Anforderung.

Falls die Ausführung mehr als einen Arbeitstag beansprucht, bekommen Sie eine Info.

Ist eine Anforderung im gewünschten Umfang nicht umsetzbar, bekommen Sie eine Info und ggf. eine alternative Lösung.

Rechnung

Service-Leistungen weisen wir in der monatlichen Rechnung aus. Noch nicht berechnete Forderungen für Leistungen, die während eines früheren Abrechnungszeitraums erbracht wurden, können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Die Rechnung finden Sie in der Rechnungsanalyse des Firmenkundenportals. Dort können Sie die Rechnung laden, drucken und über die Analysefunktionen auswerten.

