

Kundeservice

# Kundeservice support- og fejlmeldingsindgange

Et moderne callcenter med stærke kompetencer på TDC Erhvervs produktporteføljer. Vi klarer din henvendelse på dansk eller engelsk, og både via telefon, chat og mail.



## Skriv til os via Selvbetjening

Vi svarer inden for 1 arbejdsdag, og du får tilsendt et sagsnummer, så du kan følge med i status på din sag.



## Ring til os på 70 70 90 90

Vores gennemsnitlige ventetid er under 1 minut.

### Kundeservice:

Mandag – fredag: 08:00-16:00

### Teknisk hjælp:

Mandag – fredag: 08:00-20:00

Weekend og helligdage: 10:00-20:00

### Fejlmelding:

Alle dage: Døgnåbent

# Storkundeservice

Har din virksomhed én eller flere administratorer, som har behov for en indgang til vores Storkundeservice, kan du lave en aftale med os. Vi er tilgængelige på telefonen alle hverdage fra 9.00 til 16.00.

Her sidder et team af yderst kvalificerede kundekonsulenter klar til at hjælpe dig og give dig den bedst mulige service, når du har brug for det. Vi bestræber os på at yde service, der er tilpasset den løsning du har aftalt med TDC Erhverv. Vi guider dig udfra din løsning i TDC Erhverv Selvbetjening.

## Vi stræber mod følgende serviceniveau:



### Skriv til os via Selvbetjening

Vi besvarer samme dag eller hurtigst muligt den efterfølgende hverdag.



### Ring til os på 70 24 53 70

Vores gennemsnitlige ventetid er under 1 minut.



# Services hos TDC Erhverv

Få overblik over vores typer af services samt forskellene på vores forskellige serviceniveauer. Vælg den løsning, der passer bedst til jeres behov.

SERVICES	KUNDESERVICE	STORKUNDESERVICE	PREMIUM SERVICE
KUNDESERVICE – 70 70 90 90	✓		
STORKUNDESERVICE – 70 24 53 70		✓	✓
EGEN TELEFON-/MAILINDGANG			✓
PREMIUM TEAM			✓
TDC.DK/BESTIL	✓	✓	✓
SELVBETJENING	✓	✓	✓
MIN VIRKSOMHED – FAKTURA OG FORBRUGSOVERSIGTER	✓	✓	✓
EWEB – BESTILLINGSPORTAL	✓	✓	✓
BESTILLINGER OG ADMINISTRATIVE ÆNDRINGER	*	*	✓
KONSULENTTIMER	*	*	✓
ONBOARDING TIL SELVBETJENING	*	*	✓
MØDER MED EN KUNDEKONSULENT		*	✓
ADMINISTRATION AF JERES MOBILLØSNING		*	✓
LØSNINGSGENNEMGANG**		*	✓
FAKTURERINGSOPTIMERING**		*	✓

\* Mulighed for tilkøb.

\*\* 4 timer inkluderet pr. kvartal for enten Løsningsgennemgang eller Faktureringsoptimering

# TDC Erhvervs produktkategorier

Oversigten dækker administrativ service på TDC Erhvervs produkter bestilt via Selvbetjening (åben 24/7)

Administrativ service defineres som ordrebehandlingstid. Leveringstiden er afhængig af den fysiske udførelse.

KATEGORI (ORDREBEHANDLINGSTID)	MOBIL	BREDBÅND/FASTNET	FIBER VOK
	SELVBETJENING	SELVBETJENING	SELVBETJENING
<b>EJERSKIFTE</b>	4 timer	4 timer	-
<b>FLYTNING</b>	-	-	-
<b>KORTUDSKIFTNING</b>	1 timer	-	-
<b>OPRETTELSE</b>	1 timer	1 timer	-
<b>OPSIGELSE</b>	1 timer	1 timer	-
<b>PIN/PUK</b>	Real time	-	-
<b>SIMKORT SPÆRRING</b>	1 timer	-	-
<b>STAMDATA RETTELSE</b>	1 timer	1 timer	8 timer
<b>ÆNDRING PÅ EKSISTERENDE PRODUKT</b>	1 timer	1 timer	-

# Det kan du i Selvbetjening

I Selvbetjening har du et væld af muligheder. Dette er blot nogle af dem:

- Oprette nye abonnemeter
- Opsige, spærre og ophæve spærring på numre
- Se forbruget på medarbejderabonnemeter, fordelt på data, tale og sms – både totalt og i perioder
- Redigere oplysninger om jeres virksomhed – fx betalingsadresse, hvem der skal have ordrebekræftelser
- Redigere samt købe ekstratjenester til abonnemeter
- Se den variable del af jeres forbrug – både totalt og i detaljer
- Se fakturaer og kontobevægelser samt hente fakturaer i pdf-format til udskrift
- Se status på igangværende og de senest afsluttede ordrer