

Gefeliciteerd, u stapt over naar KPN

Bedankt voor uw keuze om over te stappen op het kwaliteitsnetwerk van KPN. Om u te helpen bij de overgang willen wij u vragen om onderstaande informatie door te lezen en zo nodig intern te communiceren. Onze ervaring is dat dit veel vragen voorkomt achteraf!

Gaat u over met alleen mobiele telefonie? Dan kunt u het volgende verwachten:

1. Nadat wij uw order hebben verwerkt in het systeem bij KPN, ontvangt u vanuit VST een email met alle relevante informatie over de overstap. Denk hierbij aan de datum van de overstap, informatie over de factuuromgeving en informatie over de beheerportal.

Gaat u over met (o.a.) hosted telefonie? Dan kunt u het volgende verwachten:

1. Nadat uw order in behandeling is genomen wordt u gebeld door de engineer van VST voor een technische inventarisatie, dit wordt veelal telefonisch afgehandeld.
NB: heeft u slechts een administratieve overstap? Dan wordt u niet gebeld en blijft de situatie zoals deze nu is!
2. Nadat wij uw order hebben verwerkt in het systeem bij KPN, ontvangt u vanuit VST een email met alle relevante informatie over de overstap. Denk hierbij aan de datum van de overstap, informatie over de factuuromgeving en informatie over de beheerportal.

Belangrijke informatie voor Finance

Incassatie van de eerste KPN factuur:

De KPN factuur wordt door VST geïncasseerd. Afhankelijk van de datum in de lopende maand van overgang, kan het zo zijn dat de eerste factuur van KPN over 1, 1,5 of zelfs 2 maanden gaat. Dit zorgt voor een afwijking in de hoogte van het bedrag op de 1^e factuur ten opzichte van de offerte. Deze uitleg staat uiteraard gespecificeerd op de factuurregels die u kunt vinden in de **KPN Insight** portal. Vanaf de tweede factuur zal het juiste bedrag in rekening worden gebracht conform offerte (periode van één maand en korting toegepast).

Service Level Agreement (SLA):

Voor de SLA- Mobiel (profiel onderweg) of SLA- Hosted (profiel kantoor) van VST ontvangt u een aparte factuur. Deze diensten van VST zijn niet gekoppeld aan de factuur van KPN die u in de **KPN Insight** portal ziet.

De SLA kosten worden berekend op basis van het aantal actieve aansluitingen/ licenties dat wordt afgenomen en verandert maandelijks mee met eventuele op- en afschalingen binnen uw contract.

KPN INSIGHT, de portal voor facturinzage:

Nadat wij uw order hebben verwerkt in het systeem bij KPN, ontvangt u een email vanuit VST met informatie over de overgang naar KPN. Daarbij zit ook een kort stappenplan voor het activeren van de portal voor het bekijken van uw facturen. KPN gaat er van uit dat u dit vanwege de eenvoudige opzet zelf kunt.

Let op: deze portal kan pas worden geactiveerd na de eerste factuurrun vanuit KPN!

Belangrijke informatie voor Beheer

De KPN BEHEERPORTAAL, de portal voor uw abonnementen:

Specifieke detailinformatie van uw abonnementen kan uit de **Beheerportal** worden gehaald. In deze portal kan de beheerder bijvoorbeeld wijzigingen of blokkades in de telefooncentrale doorvoeren. Ook kunt u verbruiksgegevens per medewerker of gespreksdetails bekijken. De inloggegevens van de portal ontvangt u in de email die u ontvangt na de orderverwerking. VST kan deze inloggegevens op voorhand voor haar klanten aanmaken. Verder kunnen er meerdere gebruikers worden toegevoegd aan deze portal. De aangemaakte gebruikers in de portal ontvangen ook de 80% en 100% verbruiksmeldingen.

Extra Service vanuit VST:

Omdat de beheerportal een wat complexe omgeving is door de vele opties en mogelijkheden, heeft VST hier een training voor ontwikkeld. Met een kleine investering van uw kant weet u precies hoe deze systemen werken en kunt optimaal sturen op beheer en verbruik. Wanneer u hier interesse in heeft kunt u contact opnemen met de Sales Consultant of rechtstreeks met onze Customer Support!

Let op: er zijn pas gegevens zichtbaar in de beheerportal wanneer de mobiele nummers of hosted licenties actief zijn op het KPN netwerk. Dit is de datum die u in de email heeft ontvangen.

Met vriendelijke groet,

Het team van VST



Voor vragen of hulp kunt u altijd contact opnemen met de Support medewerkers van VST! Dit kan door te bellen naar 0318-501212 of door te mailen naar support@vstecom.nl