

# Rufnummernportierung leicht gemacht

## Deine Checkliste für die erfolgreiche Portierung zu reventix

Die Portierung ist die Mitnahme der Telefonnummer bei einem Wechsel des Telefonproviders. Was bei einer Mobilfunknummer in der Regel unkompliziert verläuft, ist bei Festnetz-Telefonnummern ein aufwändiger Prozess mit vielen Schritten und Fallstricken. Mit dieser Checkliste vergisst du keinen Schritt mehr auf dem Weg zu einer erfolgreichen Portierung.

### Checkliste

- Die Kundendaten sind beim alten und neuen Anbieter identisch verzeichnet.  
Es ist ratsam, dass Kunden bereits vor der Kündigung ihre persönlichen Daten beim alten Anbieter aktualisieren lassen, z. B. bei einem Namens- oder Adresswechsel.
- Der Wechseltermin ist von Montag bis Donnerstag gewählt – sofern möglich.  
Kommt es zu Störungen oder Schwierigkeiten, können die beteiligten Provider so schnell reagieren und die nötigen Schritte einleiten.



**Portierungen an einem Freitag:** Bei einem späten Störfall ist die Störungsstelle beim vorherigen Provider gegebenenfalls nicht mehr erreichbar.

**Samstags und Sonntags:** Am Wochenende werden Portierungen nicht bearbeitet und nicht vorgenommen.

**Regionale Feiertage:** Beachte auch regionale Feiertage, an denen die Portierung nicht bearbeitet wird.

- Portierungsformular ist ausgefüllt und geprüft.
  - Sind die Anschlussinhaberdaten richtig?
  - Ist die Rufnummer korrekt?
  - Sind ein Datum, die Unterschrift sowie der Firmenstempel des Kunden vorhanden?
  - Sind die Kreuze für Vertragskündigung und Portierungswunsch richtig gesetzt?
  - Liegt die Rechnungskopie und/oder der Vertrag zum Abgleich der Kundendaten vor?
- Das vom Kunden ausgefüllte und unterschriebene Portierungsformular habe ich bei reventix eingereicht.  
Idealerweise reichst du das ausgefüllte und unterschriebene Formular in PDF-Form per E-Mail ein, denn per Fax ist es oftmals schlecht lesbar.
- Die Kündigung des Vertrages ist mit dem alten Anbieter und mit reventix abgestimmt.



In vielen Fällen erfolgt die Kündigung direkt durch den neuen Anbieter gleichzeitig mit der Portierung.

In bestimmten Fällen musst du die Portierung ohne Kündigung einreichen und der Kunde muss selbst kündigen. **Wichtig:** Das darf erst nach der Portierung erfolgen.

Sollte der Kunde bereits gekündigt haben, informiere den neuen Anbieter darüber.

# Deine Checkliste für eine erfolgreiche Portierung

- Dir wurde das Portierungsdatum bestätigt.



Die Rufnummern werden von reventix innerhalb von 3 Werktagen vor der Portierung auf den Kundenaccount geschaltet, spätestens einen Tag vor der Portierung. Jetzt kannst du beginnen, die Telefonanlage deines Kunden einzurichten, z. B. die Anrufverteilung.

- Die Telefonanlage des Kunden ist eingerichtet, damit dieser übergangslos telefonieren kann.



In der Regel ab 8:00 Uhr des Portierungstages wird das Routing von beiden Telefonprovidern auf den neuen Telefonprovider umgestellt.

## Die 5 häufigsten Probleme bei einer Portierung

Nicht immer läuft eine Portierung reibungslos. Doch dazu muss es nicht kommen, wenn du die fünf häufigsten Fehler kennst und schnell weißt, was zu tun ist:

- 1** Der Kunde ist nicht identifizierbar oder der Anschlussinhaber bzw. die Adresse falsch angegeben. Die Portierung muss mit den selben Anschlussinhaberdaten angefragt werden, die beim vorherigen Provider hinterlegt sind.
- 2** Es wird nur der Durchwahlbereich (Rufnummernblock) portiert der dem Kunde vom vorherigen Provider zugeteilt wurde. Wenn der Kunde diesen verkürzt oder verlängert genutzt hat, muss er dies reventix vor der Portierung mitteilen.
- 3** Das Kreuz für die Vertragskündigung ist nicht gesetzt. Rufnummernblöcke können in der Regel nur bei gleichzeitiger Kündigung portiert werden.
- 4** Das Portierungsformular ist nicht gut lesbar ausgefüllt und der Firmenstempel fehlt.
- 5** Die Portierung wurde nicht mit Kündigung eingereicht. Wichtig: Auch, wenn dein Kunde den Vertrag bereits gekündigt hat, muss er die Portierung des Rufnummernblocks trotzdem mit der Kündigung fristgerecht einreichen.