

O₂ Business ist eSIM-ready

eSIM FAQs

1. Was ist eine eSIM?

Die eSIM ersetzt die klassische SIM-Karte (Triple). Sie ist fest im Gerät eingebaut. Damit entfällt das Einsetzen einer SIM-Karte bei Geräte- oder Tarifwechsel. Die Verbindung zum Mobilfunknetz wird durch ein elektronisch übertragenes eSIM-Profil hergestellt.

2. Mit welchen Geräten kann ich eine eSIM nutzen?

Mit allen Geräten, die mit einer fest verbauten eSIM nach GSMA Standard ausgestattet sind. Wir bieten aktuell folgende Geräte mit eSIM an:

- Apple iPhone XS
- Apple iPhone XS Max
- Apple iPhone XR
- Apple Watch Series 3
- Apple Watch Series 4
- Apple iPad Pro
- Samsung Galaxy Watch LTE

Unser Angebot an eSIM-fähigen Geräten werden wir fortlaufend erweitern.

Gut zu wissen: Die Funktionen der Smartwatches können nur mit einer Multicard als eSIM ohne Einschränkungen genutzt werden. Die Bestellung erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) oder über Ihren Ansprechpartner im Vertrieb.

3. Kann ich mit der eSIM auch im Ausland surfen und telefonieren?

Es gibt keinen Unterschied zwischen klassischer SIM-Karte (Triple) und eSIM. Die Konditionen sind an den Tarif gebunden.

4. Stehen mir mit der eSIM alle Services zur Verfügung?

Dienste wie z.B. Rufnummernmitnahme, Drittanbieter verwalten oder Rufumleitungen einstellen, können auch mit der eSIM genutzt werden.

Gut zu wissen: Die Verfügbarkeit der Dienste ist an den Tarif gebunden.

5. Kann ich meine eSIM online verwalten?

Die eSIM kann durch Abwickler in Unternehmen zentral im Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) verwaltet werden. Mitarbeiter können im neu geschaffenen Selfcare Bereich auf die eSIM Aktivierungs-codes zugreifen und diese bspw. im Falle eines Gerätetausches auch neu anfordern.

6. Wie erhalte ich die eSIM?

Die eSIM kann bei entweder über Ihre Ansprechpartner im Vertrieb oder für Bestandskunden auch nachträglich über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) bestellt werden.

Neuaktivierungen:

Im Rahmen von Neuaktivierungen kann entweder die Hauptkarte als eSIM bestellt werden oder auch einzelne bzw. alle Multicards (bis zu 5 MC).

Bestandstarife:

- Ändern des SIM-Typs von Standard (einzelne SIM-Karte) auf Multicard. Dabei kann ausgewählt werden welche MC Plastik-SIM oder eSIM sein sollen.
- Tausch einer vorhandenen Multicard in eine eSIM
- Bestellung einer zusätzlichen Multicard als eSIM

Der Tausch einer klassischen SIM-Karte (Triple) in eine eSIM ist kostenfrei.

Gut zu wissen: Die Funktionen der Smartwatches können nur mit einer Multicard (<https://www.o2online.de/service/sim-karte/multicard/>) als eSIM ohne Einschränkungen genutzt werden.

7. Was kostet die eSIM?

Der Tausch einer klassischen SIM-Karte (Triple) in eine eSIM ist bis 31.12.2019 kostenlos, danach Preis entsprechend der dann aktuellen O2 Mobilfunk Preisliste.

8. Gibt es eine Anleitung zur Aktivierung der eSIM für die Samsung Watch LTE?

Eine detaillierte Anleitung steht hier (<https://www.samsung.com/de/support/mobile-devices/wie-verbinde-ich-meine-samsung-gear-smartwatch-mit-meinem-galaxy-smartphone/>) zur Verfügung.

Gut zu wissen: Die Funktionen der Smartwatch können nur mit einer Multicard (<https://www.o2online.de/business/mobilfunk/zusatzpakete/o2-multicard/>) als eSIM ohne Einschränkungen genutzt werden. Die Bestellung erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) oder über Ihren Ansprechpartner im Vertrieb.

9. Wie aktiviere ich die eSIM?

Die eSIM Aktivierungscodes sind im Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) als eSIM-Letter (PDF-Format) downloadbar. Die Letter können über den BOS Abwickler in Ihrem Unternehmen auch digital an Mitarbeiter verschickt werden. Alternativ können Sie die E-Mail Adressen Ihrer Mitarbeiter in BOS auf Rufnummern-Ebene hinterlegen, damit diese selbst Zugriff auf die eSIM-Letter bekommen. In den eSIM-Lettern sind die QR-Codes für die Aktivierung, sowie auch die Aktivierungscodes zur manuellen Eingabe enthalten (bis zu 5 Codes, je nachdem wieviele MC in den Tarifen aktiviert wurden). Alternativ bekommen Sie die eSIM-Letter über Ihren Ansprechpartner im Vertrieb.

10. Was ist der Aktivierungscode (QR-Code)?

Mit dem Abscannen des QR-Codes wird der Download des eSIM-Profiles gestartet, das im Anschluss auf dem Gerät installiert wird. Im eSIM Letter steht das Datum, ab dem das eSIM-Profil in unseren Systemen aktiv ist. Ab diesem Datum kann der dem eSIM-Profil zugeordnete Tarif aktiv genutzt werden.

11. Kann ich den eSIM Aktivierungscode (QR-Code) mehrmals nutzen?

Sobald das eSIM-Profil auf das eSIM fähige Gerät heruntergeladen wurde, ist der Aktivierungscode (QR-Code) aus Sicherheitsgründen nicht mehr verwendbar. Wird der QR-Code noch einmal benötigt, kann eine Ersatz-eSIM über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) kostenfrei¹ angefordert werden. Dies kann nötig sein, wenn Sie ein Gerät zurückgesetzt haben oder ein neues Gerät in Betrieb nehmen wollen.

12. Was ist ein eSIM-Profil?

Das persönliche eSIM-Profil enthält alle wichtigen Informationen zur eSIM, zum Tarif und zum Netz. Mittels eines Aktivierungscodes (QR-Code) wird das persönliche Profil auf die fest verbaute eSIM geladen und das eSIM-Gerät ist einsatzbereit.

Gut zu wissen: Bei einem Gerätewechsel entfällt das – heute übliche - Umstecken der klassischen Sim-Karte (Triple). Es ist nur ein neues eSIM-Profil erforderlich. Die Bestellung erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) oder über Ihren Ansprechpartner im Vertrieb. Nach dem Download und der Installation des neuen eSIM-Profiles auf dem Gerät kann das neue eSIM-Gerät wie gewohnt genutzt werden.

¹ Der Tausch einer klassischen SIM-Karte (Triple) in eine eSIM ist bis 31.12.2019 kostenlos, danach Preis entsprechend der dann aktuellen O2 Mobilfunk Preisliste.

13. Wie lade ich das eSIM-Profil für meine Samsung Galaxy Watch LTE herunter?

Zum Herunterladen des eSIM-Profiles ist es notwendig, den Aktivierungscode (QR-Code) zu scannen. Dafür muss die Watch mit dem Smartphone gekoppelt werden. Wie genau das funktioniert ist in der Anleitung des Gerätes beschrieben:

- Anleitung (<https://www.samsung.com/de/support/mobile-devices/wie-verbinden-samsung-gear-smartwatch-mit-meinem-galaxy-smartphone/>) Samsung Galaxy Watch LTE.

Gut zu wissen: Das Herunterladen des eSIM-Profiles erfordert eine Internetverbindung.

14. Was muss ich beim Herunterladen meines eSIM-Profiles beachten?

Vor dem Herunterladen des eSIM-Profiles, ist es erforderlich, sich für den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) zu registrieren bzw. sich einzuloggen. Mitarbeiter können ebenfalls Zugang zu einem Selfcare-Bereich in BOS bekommen, indem Sie im Rahmen der Neubestellung von Tarifen die E-Mail Adressen der Mitarbeiter angeben oder auch im Nachgang, wenn sie die E-Mail Adressen der Mitarbeiter in BOS im Bereich eSIM-Letter verwalten angeben. Die Mitarbeiter bekommen eine E-Mail mit einem Registrierungs-Link für BOS und können dadurch selbst auf Ihre eSIM-Letter zugreifen. Dadurch werden Rollouts in Unternehmen deutlich vereinfacht.

Gut zu wissen: Zum Herunterladen des eSIM-Profiles ist eine Internetverbindung erforderlich.

15. Was kann ich tun, wenn der Download meines eSIM-Profiles nicht funktioniert?

In diesem Fall kann der Download, mit dem vorhandenen Aktivierungscode (QR-Code) auf dem eSIM-Letter, erneut gestartet werden. Tritt der Fehler weiterhin auf, steht unser Kundenservice für Fragen gerne zur Verfügung.

16. Was mache ich, wenn ich mein eSIM-Profil versehentlich gelöscht habe?

In dem Fall ist ein neues eSIM-Profil notwendig. Die Bestellung der Ersatz-eSIM erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>). Nach der Aktivierung des eSIM-Profiles, wird dieses mit dem Aktivierungscode heruntergeladen und installiert. Der neue Aktivierungscode ist dem eSIM-Letter im Business Online Service enthalten.

Gut zu wissen: Die Aktivierung des eSIM-Profiles erfordert eine Internetverbindung.

17. Was muss ich tun, wenn mein eSIM-Profil defekt ist?

Das defekte Profil muss gelöscht werden und es ist ein neues eSIM-Profil erforderlich. Die Bestellung dieser der Ersatz-eSIM erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>). Nach Aktivierung, Download und Installation des neuen eSIM-Profiles, kann das eSIM-Gerät wieder genutzt werden.

18. Wo finde ich den Aktivierungscode (QR-Code)?

Der Aktivierungscode (QR-Code) kann jederzeit im Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) eingesehen werden.

19. Kann ich den Aktivierungscode (QR-Code) für ein weiteres Gerät erneut verwenden?

Der Aktivierungscode (QR-Code) kann nur für ein Gerät verwendet werden. Für jedes weitere Gerät ist ein neuer Aktivierungscode (QR-Code) erforderlich.

Gut zu wissen: Auch die eSIM ermöglicht es, mit einem Vertrag mehrere Geräte zu nutzen. Dabei können für einen Vertrag sowohl eSIM-Geräte wie auch Geräte mit einer klassischen SIM-Karte (Triple) kombiniert werden.

20. Was mache ich, wenn die eSIM defekt ist?

Ein Defekt der eSIM ist unwahrscheinlich. Sollte das Gerät dennoch keine Verbindung zum Netz herstellen, kann zunächst probiert werden:

- Neustart des Gerätes (einmal aus- und wieder einschalten).
- Sicherstellung, dass die aktuellste Softwareversion installiert ist. Falls nicht, ist ein Update erforderlich.

Wenn der Fehler dadurch nicht behoben wurde, sollte das eSIM-Profil gelöscht und ein neues eSIM-Profil bestellt werden. Die Bestellung erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>). Besteht die Einschränkung auch nach Aktivierung, Download und Installation des neuen eSIM-Profiles weiter, ist wahrscheinlich das Gerät defekt ist. In diesem Fall ist der Ansprechpartner der Gerätehersteller oder der Händler, bei dem das Gerät erworben wurde.

21. Wie lösche ich das eSIM-Profil von meiner Samsung Galaxy Watch LTE?

Das eSIM-Profil kann in den Geräteeinstellungen gelöscht werden. Informationen dazu gibt es in der Anleitung des Gerätes:

- Anleitung Samsung Galaxy Watch LTE (<https://www.samsung.com/de/support/mobile-devices/wie-verbinde-ich-meine-samsung-gear-smartwatch-mit-meinem-galaxy-smartphone/>)

22. Was muss ich beachten, wenn ich meine Samsung Galaxy Watch LTE verkaufe oder weitergebe?

Bei einem Verkauf muss das eSIM-Profil gelöscht werden, ansonsten kann der neue Besitzer den Tarif weiter nutzen und Kosten verursachen. Informationen zur Profillöschung sind in der Bedienungsanleitung des Gerätes enthalten:

- Anleitung (<https://www.samsung.com/de/support/mobile-devices/wie-verbinde-ich-meine-samsung-gear-smartwatch-mit-meinem-galaxy-smartphone/>) Samsung Galaxy Watch LTE

23. Was mache ich, wenn mein Gerät gestohlen wird oder ich es verliere?

Wie bei einer klassischen SIM-Karte (Triple), kann auch bei der eSIM zunächst eine Ortung des Gerätes sinnvoll sein. Wird das Gerät dennoch nicht gefunden, sollte eine Sperre der eSIM veranlasst werden.

24. Ist für den Download des eSIM-Profiles eine Internetverbindung erforderlich?

Zum Herunterladen des eSIM-Profiles ist eine Internetverbindung erforderlich.

25. Was kostet eine zusätzliche klassische SIM-Karte (Triple)?

Die Gebühren für eine zusätzliche klassische SIM-Karte (Triple) sind tarifabhängig.

Gut zu wissen: Der Tausch einer klassischen SIM-Karte (Triple) in eine eSIM ist bis 31.12.2019 kostenlos, danach Preis entsprechend der dann aktuellen O2 Mobilfunk Preisliste.

26. Kann ich nach der Reparatur meines eSIM-Gerätes mein eSIM-Profil weiter nutzen?

Wenn das eSIM-Profil vor Einsendung zur Reparatur nicht gelöscht wurde, kann es weiter verwendet werden. Ansonsten muss ein neues eSIM-Profil bestellt werden. Die Bestellung der Ersatz-eSIM erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>). Nach Aktivierung, Download und Installation des neuen eSIM-Profiles, kann das eSIM-Gerät wieder genutzt werden.

27. Mein Gerät ist defekt und wird getauscht. Was ist mit dem eSIM-Profil?

Das eSIM-Profil kann nur einmal je Gerät verwendet werden. Deshalb ist ein neues eSIM-Profil erforderlich. Die Bestellung der Ersatz-eSIM erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>). Nach Aktivierung, Download und Installation des neuen eSIM-Profiles, kann das neue eSIM-Gerät wie gewohnt genutzt werden.

28. Wie viele eSIM-Profile kann ich nutzen?

Die Anzahl der eSIM-Profile, die unter einer Rufnummer genutzt werden können, ist tarifabhängig. In Verbindung mit einer Multicard können bis zu 5 eSIM-Profile pro Rufnummer verwendet werden.

Gut zu wissen: Es können sowohl eSIM-Geräte wie auch Geräte mit einer klassischen SIM-Karte (Triple) unter einer Rufnummer kombiniert werden.

29. Kann ich bei einem Gerätewechsel meinen Tarif auch mit einer klassischen SIM-Karte (Triple) nutzen?

Bei einem Gerätewechsel innerhalb der Vertragslaufzeit kann der Tarif mit einer klassischen SIM-Karte (Triple) weiter genutzt werden. Die Bestellung der SIM-Karte erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>).

Gut zu wissen: Auch die eSIM ermöglicht es, mit einem Vertrag mehrere Geräte zu nutzen, z.B. eine Zweitkarte im Tablet. Dabei können für einen Vertrag sowohl eSIM-Geräte wie auch Geräte mit einer klassischen SIM-Karte (Triple) kombiniert werden.

30. Was ist eine eID?

Die eID ist die Identifikationsnummer für die eSIM in dem jeweiligen Gerät. Diese eID wird auch eUICCID genannt und ist in jedem eSIM-Gerät zu finden. Die eID ist unter Einstellungen in den Geräte-Informationen des eSIM-Geräts oder auf der Geräte-Verpackung zu finden.

31. Was muss ich vor Aktivierung der Apple Watch Series 4/Series 3 mit Mobilfunk (eSIM) beachten?

Voraussetzungen für die Nutzung der Apple Watch mit Mobilfunk (eSIM):

- Die Apple Watch kann **nur** mit einem iPhone 6 oder neuer und ab iOS 12.1.1 (Apple Watch Series 4/Series 3 mit WatchOS 5.1.2) genutzt werden. Die Verbindung mit Android oder Windows Smartphones ist **nicht** möglich.
- Erforderlich ist außerdem eine bereits **aktivierte** zusätzliche SIM-Karte (Multicard (<https://www.o2online.de/service/sim-karte/multicard/>)) für einen **O2 Mobilfunkvertrag mit Laufzeit**. Die Bestellung erfolgt über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) oder über Ihren Ansprechpartner im Vertrieb

32. Wie aktiviere ich die eSIM für mein iPad Pro?

Die Installation der eSIM erfolgt über „Einstellungen“ > „Mobilfunk“ und dann kann entweder der QR-Code abgescannt werden oder der Aktivierungscode manuell eingegeben werden.

33. Wie erhalte ich die eSIM für mein iPad Pro?

Die eSIM kann bei entweder über Ihre Ansprechpartner im Vertrieb oder für Bestandskunden auch nachträglich über den Business Online Service (<https://onlineservice.o2business.de/>) bestellt werden.

Neuaktivierungen:

Im Rahmen von Neuaktivierungen kann entweder die Hauptkarte als eSIM bestellt werden oder auch einzelne bzw. alle Multicards (bis zu 5 MC).

Bestandstarife:

- Ändern des SIM-Typs von Standard (einzelne SIM-Karte) auf Multicard. Dabei kann ausgewählt werden welche MC Plastik-SIM oder eSIM sein sollen.
- Tausch einer vorhandenen Multicard in eine eSIM
- Bestellung einer zusätzlichen Multicard als eSIM

Der Tausch einer klassischen SIM-Karte (Triple) in eine eSIM ist bis 31.12.2019 kostenlos, danach Preis entsprechend der dann aktuellen O2 Mobilfunk Preisliste.
Gut zu wissen: Die Funktionen der Smartwatches können nur mit einer Multicard (<https://www.o2online.de/service/sim-karte/multicard/>) als eSIM ohne Einschränkungen genutzt werden.

