# Generelt om Jara NetBusiness

# Innledning

- I det følgende vil du få en generell innføring hva Jara NetBusiness er og en innføring i hvor viktig det er at du er nøyaktig med hva du legger inn i Jara NetBusiness.

- Hvis du er ny bruker av Jara NetBusiness, anbefales det at du får grunnopplæring av din superbruker før du tar Jara NetBusiness i bruk. Du bør også ha god kjennskap til hvordan man bruker Jara NetBusiness, samt produktforståelse.

- Opplæring er viktig for å sikre at bruken av Jara NetBusiness resulterer i at dine kunder blir fornøyde.

- Mye informasjon om kunden skal registreres, og en gal eller mangelfull registrering kan få store konsekvenser.



telenor

# Innledning forts

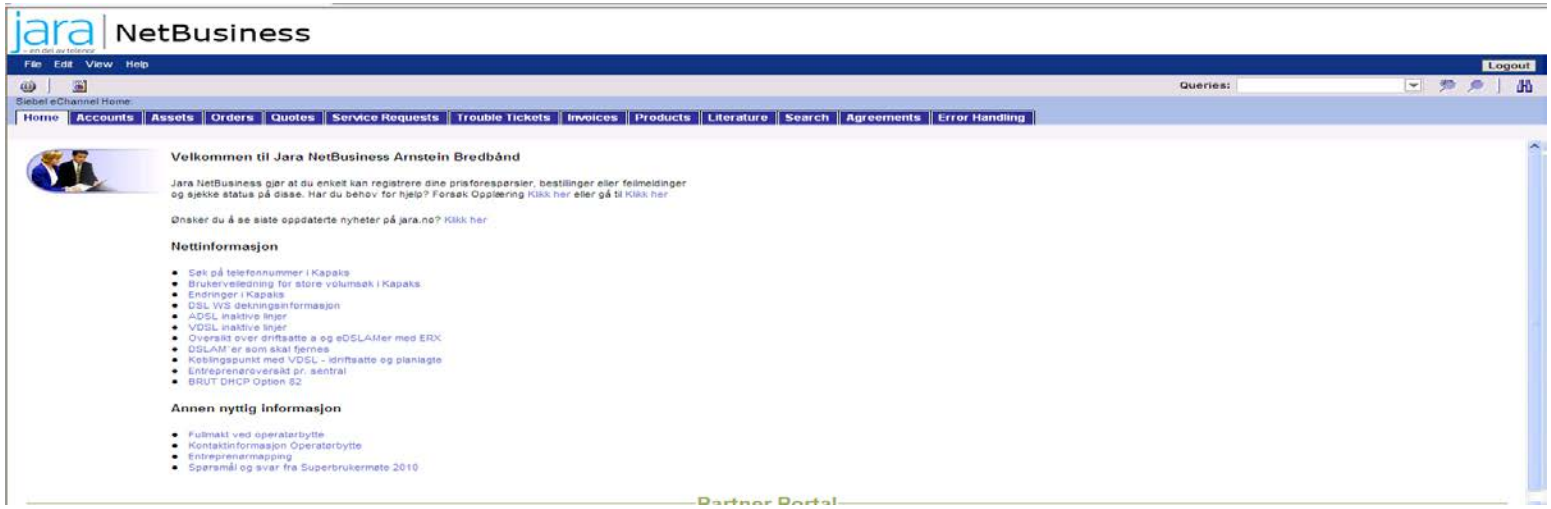
- Kunden kan bli misfornøyd, og du får mye jobb med å rette opp feilene.
- Det aller enkleste er derfor å registrere alt riktig første gang!
- Målet med denne opplæringen, er at du alltid skal vite hva du skal registrere og hvordan du skal gjøre det.
- Jara NetBusiness er blitt kraftig utvidet i de siste 3 årene, for å kunne behandle et sterkt økende bestillingsvolum, for å kunne tilby flere produkter, og for å legge til rette for en økende effektivisering av leveranseprosessen.
- Det er krevende å bruke Jara NetBusiness, ettersom det er et komplekst system med mye funksjonalitet. En korrekt bruk av Jara NetBusiness krever høy kompetanse av deg som bruker, og vi arbeider kontinuerlig med å forbedre forretningslogikk og brukerorientering.



telenor

# Hva er Jara NetBusiness?

- Jara NetBusiness er Telenors CRM-løsning som skal ivareta en effektiv og profesjonell håndtering av Telenors kunder.
- Applikasjonen er basert på Siebel eCommunications 7.7.2.12, med en Oracle database i bunnen.






telenor

# Hvordan fungerer Jara NetBusiness?

- Jara NetBusiness er et såkalt dataorientert system som samhandler med mange andre systemer for å verifisere den informasjon du registrerer. Denne kompleksiteten kan føre til at det iblant tar tid å registrere informasjon i systemet. Det er likevel vesentlig for å sikre korrekte data at overføring og verifisering av data gjøres under registreringen.



telenor

# Hva kan du gjøre i Jara NetBusiness?

I Jara NetBusiness kan du blant annet

- Få oversikt over din produktportefølje
- Sende inn og få svar på prisforespørsler
- Bestille Jara-produkter
- Sjekke status på dine forespørsler og bestillinger
- Avklare, registrere og følge opp kundemeldte feil
- Registrere andre typer henvendelser og spørsmål
- Få fakturapresentasjon



telenor

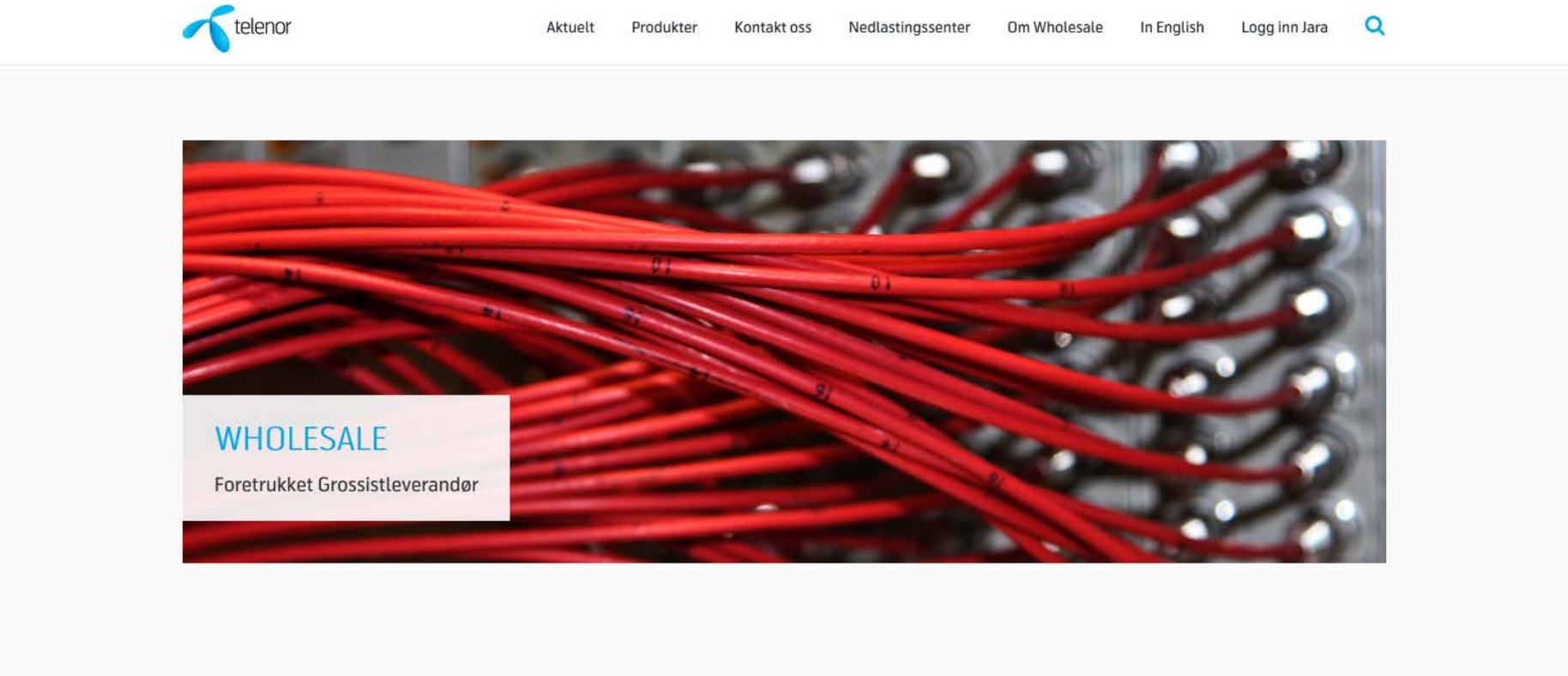
# Hvem bruker Jara NetBusiness?

- De som benytter Jara NetBusiness som en elektronisk bestillingskanal, er telekomoperatører, videreselgere eller service providere. I varierende grad kjøper de produkter av Telenor, foredler dem, og selger dem videre til egne kunder.

- Det er per april 2015 ca 900 eksterne brukere av kanalen. Telenor har i tillegg ca 200 interne brukere i sine salgs- og kundebehandlingssentre.



telenor




Kommentar:
Veien inn til Jara NetBusiness går via www.telenorwholesale.no. Enkelte tilgangstyper (bestillings- og full tilgang) krever at du har gjennomgått noe opplæring. Det samme gjelder for tilgang til feilmeldingsmodulen.

telenor

Aktuelt | Produkter | Kontakt oss | Nedlastingssenter | Om Wholesale | In English | Logg inn Jara

- NYHETER
- DRIFTSMELDINGER JARA NETBUSINESS
- PLANLAGT ARBEID JARA NETBUSINESS
- NYTTIG INFORMASJON JARA NETBUSINESS
- ABONNER
- STATISTIKK

Start > Aktuelt > Driftsmeldinger Jara NetBusiness

# Driftsmeldinger Jara NetBusiness

Informasjon som kan berøre den daglige bruken av Jara NetBusiness varsles her. Ønsker du varsling av Driftsmeldinger på e-post så velg «Abonner» i menyen til venstre.

DRIFTSMELDINGER JARA NETBUSINESS

## Feil med Trouble Tickets modulen i Jara NetBusiness

**Emne:** Melde feil og linjemålinger
**Feil oppstod:** 04.02.2015 kl. 08:00
**Status Feil:** Rettet
**Feil rettet:** 04.02.2014 kl. 11:12
**Beskrivelse:** Problemene med å sende inn feilmeldinger og gjennomføre linjemål på telefoni produkter er nå løst.

Vi beklager problemene dette medfører for deg og din bedrift.

DRIFTSMELDINGER JARA NETBUSINESS

## Feil med Trouble Tickets modulen i Jara NetBusiness

Det oppleves nå problemer med å sende inn feilmeldinger og gjennomføre linjemål på telefoni produkter.

Feil oppstod: 04.02.2015 kl. 0800

Kommentar:
Under Jara NetBusiness finner du flere valg, blant annet Driftsmeldinger. Her ligger oversikt over eventuelle feil og planlagt arbeid med Jara NetBusiness.



telenor

telenor

Aktuelt | Produkter | Kontakt oss | Nedlastingssenter | Om Wholesale | In English | Logg inn Jara

KUNDESERVICE
- Jara Netbusiness Opplæring
- Jara Netbusiness Support
- 08300 tastevalg

ESKALERING

FAKTURA

MELDE FEIL

Start > Kontakt oss > Kundeservice > Jara Netbusiness Opplæring

# Opplæringsmateriell og informasjon om endringer i nye versjoner av Jara NetBusiness

## Opplæringsmateriell for Jara NetBusiness for eksterne brukere:

- Generelt om Jara NetBusiness
- Account
- Orders
- Quotes
- Service Requests
- Invoices
- Products
- Trouble Tickets
- Search
- Andre funksjoner

*Vi jobber med å oppdatere vårt opplæringsmateriell* så vi beklager at ikke alt er på plass enda.

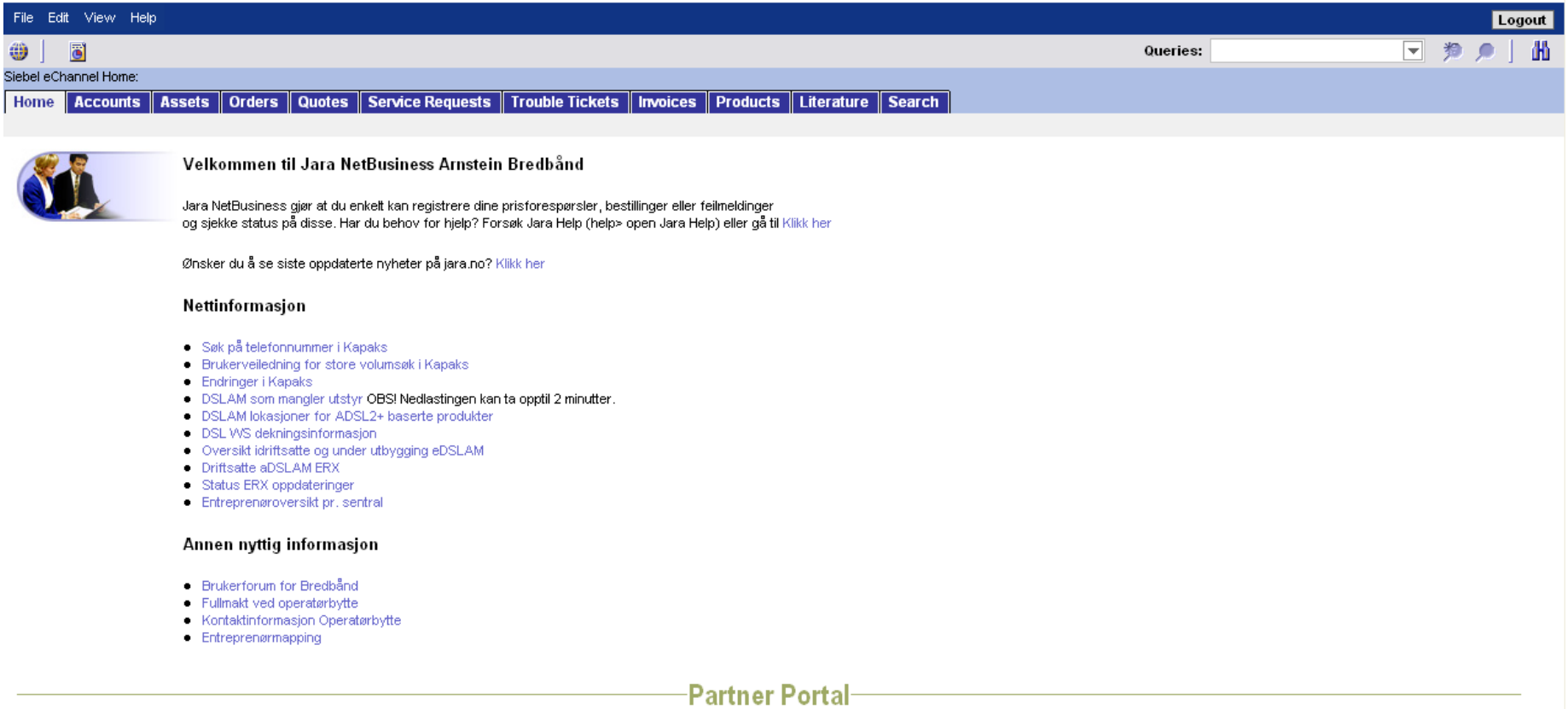
## Endringslogg Jara NetBusiness

Endringer og nyheter i ny versjon 15.04.2013
Endringer og nyheter i ny versjon 23.02 og 14.05.2012
Endringer og nyheter i ny versjon 23.05.2011
Endringer og nyheter i ny versjon 04.04.2011
Endringer og nyheter i ny versjon 15.11.2010

Kommentar:
Under valget Jara NetBusiness Opplæring finner du opplæringsmateriell og informasjon om endringer som har kommet ved nye releaser av Jara NetBusiness.



telenor

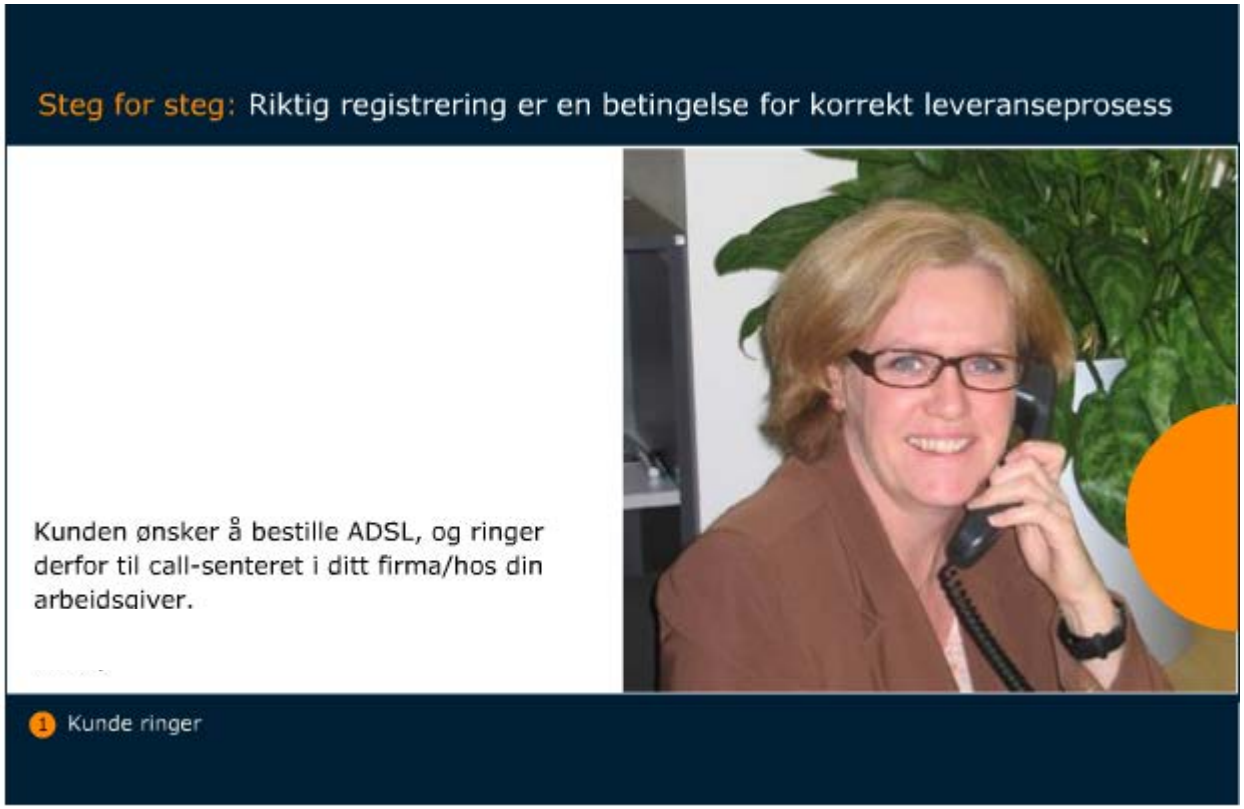



Kommentar:
Når du logger deg på, kommer du først til Home-siden. Her vil du finne velkomsthilsen og nyttig informasjon. Du vil også finne linker til annen nyttig informasjon.



telenor

# Eksempel på en korrekt leveranseprosess






telenor

# Eksempel på en korrekt leveranseprosess

**Steg for steg:** Riktig registrering er en betingelse for korrekt leveranseprosess

Du svarer i telefonen, og registrerer kundens bestilling i Jara NetBusiness. Du fyller inn alle felt som er nødvendige for å sikre at bestillingen blir korrekt, og informasjonen du registrerer er riktig og presis. Deretter mottar du bekreftelse fra kundeservice på installasjonsdato og VP/VC-verdier.

1. Kunde ringer
2. Du registrerer bestillingen



telenor

# Eksempel på en korrekt leveranseprosess

telenor

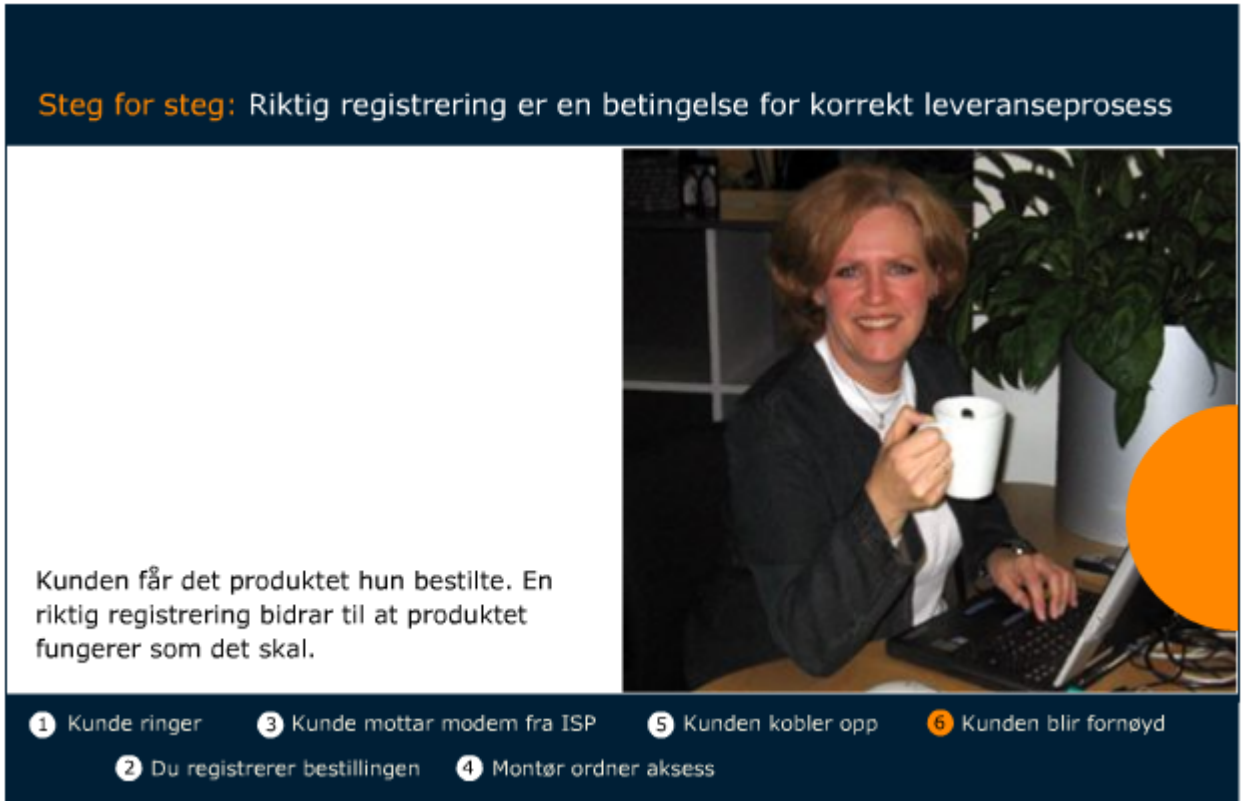
# Eksempel på en korrekt leveranseprosess

telenor

# Eksempel på en korrekt leveranseprosess

telenor

# Eksempel på en korrekt leveranseprosess






telenor

# Et lite spørsmål:

Dersom det som registreres i Jara NetBusiness er mangelfullt eller feil - hvem tror du berøres av det?

- ❑ Kunden og hans/hennes grad av tilfredshet
- ❑ Ditt firma/din arbeidsgivers økonomi
- ❑ Du og din tidsbruk
- ❑ Alle som tidligere har kjøpt produkter av ditt firma/din arbeidsgiver
- ❑ Telenors tidsbruk og økonomi



telenor

# Et lite spørsmål fort:

Her ser du hvilke svar som er riktige.

- ☒ Kunden og hans/hennes grad av tilfredshet
- ☒ Ditt firma/din arbeidsgivers økonomi
- ☒ Du og din tidsbruk
- ☒ Telenors tidsbruk og økonomi

Neste sidene viser en illustrasjon av alle konsekvensene som feil og mangelfull registrering i Jara NetBusiness kan ha.



telenor

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

telenor

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

## Steg for steg: Feil og mangelfull registrering medfører flere problemer

Du svarer i telefonen, og registrerer kundens bestilling i Jara NetBusiness. Informasjonen du registrerer er mangelfull og upresis, og dette kan for eksempel få følgende konsekvenser.....

1. Kunde ringer
2. Du registrerer bestillingen



telenor

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

telenor

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

telenor

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

**Steg for steg:** Feil og mangelfull registrering medfører flere problemer

Du må ringe kunden igjen og forklare hva som er skjedd, samt hente inn ny informasjon slik at hun får sitt produkt. Kunden begynner å bli irritert over at produktet ikke er kommet.

1. Kunde ringer
2. Du registrerer bestillingen
3. Leveransesvikt
4. Du får ekstraarbeid
5. Du må ringe kunden igjen



telenor

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

telenor

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

# Konsekvenser ved feil og mangelfull registrering

**Steg for steg:** Feil og mangelfull registrering medfører flere problemer

Den ytterste konsekvensen kan bli en dårlig kunderelasjon. Ved å gjøre korrekte og komplette registreringer i Jara NetBusiness, gjør du ditt for å sikre en korrekt leveranse.

1. Kunde ringer
2. Du registrerer bestillingen
3. Leveransesvikt
4. Du får ekstraarbeid
5. Du må ringe kunden igjen
6. Du må sende en Service Request



telenor

# Hvorfor skal du gjennomgå opplæring?

## For at du skal:

- Kunne registrere riktig informasjon i Jara NetBusiness første gang
- Kunne utføre riktige samhandlinger med Telenor i Jara NetBusiness
- Sikre rask og korrekt levering til kunden
- Vite hvilke gevinster du får når handlinger utføres riktig første gang - Unngå Plunder og heft
- Kunne løse eventuelle problemer som oppstår omkring en bestilling
- Vite hvilke konsekvenser som feil og mangler i bestillinger medfører for deg, din kunde og for Telenor

## Totalt sett vil dette gi din kunde en bedre opplevelse av å handle med deg!



telenor

# "Plunder og heft"

Et uttrykk som i denne sammenheng betyr at man på grunn av feil eller manglende informasjon ikke får utført en sak til et ønsket tidspunkt, og som følge av dette påføres forsinkelser, merarbeid og frustrasjoner.

Plunder og heft kan handle om:

- Forsinket levering
- Merarbeid – Service Requests, telefoner, purringer osv.
- Frustrerte medarbeider
- Tapt effektivitet
- Økonomiske konsekvenser
- Vanskeligheter med å gi riktig tilbakemelding til kunden
- Misfornøyde kunder

**Tid brukt på "plunder og heft" koster deg merarbeid og frustrasjon!**
**Kunden kan bli irritert over flere henvendelser enn nødvendig!**
**I tillegg koster det ditt firma tusenvis av kroner!**



telenor

# Resultatet av opplæringen er at du får ditt eget brukernavn og passord til Jara NetBusiness

Et lite spørsmål:

Hvorfor skal du aldri låne andre personers brukertilgang til Jara NetBusiness?

- ❑ Det er ikke tillatt - av flere grunner
- ❑ Det er uhøflig å utgi seg for å være en annen enn jeg er overfor kunden



telenor

# Resultatet av opplæringen er at du får ditt eget brukernavn og passord til Jara NetBusiness

Et lite spørsmål:

Her ser du hvilket svar som er riktig.

☒ Det er ikke tillatt - av flere grunner

Grunnen til at det ikke er tillatt å låne andres brukertilgang er at alt du gjør i Jara NetBusiness kan spores opp ved hjelp av ditt brukernavn.

Det er kun fordi du legger igjen brukernavnet ditt i dine handlinger i Jara NetBusiness at Telenors kundebehandlere kan kontakte deg dersom de trenger svar på spørsmål rundt en bestilling eller henvendelse. Ved at bare du bruker ditt brukernavn sikrer man dermed at kunden får sin bestilling som avtalt.

Det er Telenor som dekker kostnadene ved lisenser/brukertilganger.

Misbruk av brukertilganger, kan medføre stenging. Dette er i tråd med avtalen mellom ditt firma/din arbeidsgiver og Telenor.

# Videre innhold i opplæringen

**Innhold**

- registrere nybestillinger
- registrere forespørsler
- registrere bytte av Internet Service Provider (ISP)
- registrere oppsigelser
- foreta endringer og annulleringer
- følge opp status på bestillinger og ordrer
- sende henvendelse til kundeservice (Service Request)

**Har du spørsmål om noe i Jara NetBusiness?**

- Da skal du først kontakte din egen superbruker, deretter Jara kundeservice ved hjelp av en Service Request eller på telefon 08300.
- Hvis du opplever feil eller problemer med systemet, skal du kontakte Jara Support på www.telenorwholesale.no telefon 08300 eller ved hjelp av Service Request.

**Produktinformasjon**

- finner du på nettsiden www.jara.no under Produktområder

**Husk ved all registrering i Jara NetBusiness**

- at du må gjøre ferdig en bestilling før du går i gang med en ny operasjon i systemet eller andre oppgaver, dersom du vil at informasjonen du har registrert skal lagres.

- at du logges automatisk ut av Jara NetBusiness dersom du ikke har vært aktiv i systemet i løpet av 30 min. Det interne oppsettet innenfor ditt firmas/din arbeidsgivers brannmur kan ha andre tidsbegrensninger. Forhør deg med systemansvarlig dersom du har problemer med dette.



telenor

# Noen kontrollspørsmål så langt

Hva er hensikten med Jara NetBusiness?

- Å skape rask og effektiv samhandling mellom deg som operatør, kunden og Telenor
- Å videreselge Telenor-produkter til alle personer som er interessert

Hva er gevinsten av å gjennomgå opplæring av Jara NetBusiness?

- At du vet hvordan Jara NetBusiness brukes for å betjene kunden raskt, effektivt og feilfritt
- At du får lov til å bruke alle elektroniske bestillingskanaler i Norge

Hvor finner du informasjon om Jara-produktene?

- På www.telenorwholesale.no
- På www.telenor.com



telenor

# Noen kontrollspørsmål så langt

Følgende svar er korrekte:

Hva er hensikten med Jara NetBusiness

- ☒ Å skape rask og effektiv samhandling mellom deg som operatør, kunden og Telenor

Hva er gevinsten av å bli sertifisert bruker av Jara NetBusiness?

- ☒ At du vet hvordan Jara NetBusiness brukes for å betjene kunden raskt, effektivt og feilfritt

Hvor finner du informasjon om Jara-produktene?

- ☒ På www.telenorwholesale.no

Du er nå ferdig med første del av opplæringen og har lært at

- Jara NetBusiness er Telenors elektroniske bestillingskanal
- En korrekt bruk av Jara NetBusiness sparer både deg, kunden, ditt firma og Telenor for mye tid
- Ved å registrere korrekt informasjon i Jara NetBusiness sikrer du at kunden får produktet sitt og blir fornøyd
- Ved å gå gjennom disse opplæringsmodulene vil du tilegne deg kunnskaper slik at du vil være i stand til å betjene kunden dine raskt, effektivt og feilfritt



telenor

# Forespørsler (Quotes)

En forespørsel er et spørsmål om kjøp av sambandsprodukter og/eller telelosji fra Telenor. Når du ønsker et pristilbud på et slikt produkt, sender du en forespørsel til Telenor via Jara NetBusiness. Pris blir da beregnet automatisk eller manuelt. I de tilfeller pris må beregnes manuelt vil Telenor beregne en pris på produktene du forespør, og returnere et tilbud. Dersom du godtar tilbudet, gjør du det om til en bestilling via Jara NetBusiness, og en ordre genereres i Telenors ordresystemer.

Denne modulen bør gjennomføres av alle brukere som bruker Jara NetBusiness til å bestille andre produkter enn ADSL, Operatøraksess og Telefoni.

Dersom du BARE bestiller ADSL, Operatøraksess eller telefoni, så [klikk her]

Denne modulen beskriver nøyaktig hvilken informasjon du må ha tilgjengelig før en forespørsel kan registreres, og hvorfor denne informasjonen er så viktig.

# Forespørsler (Quotes)

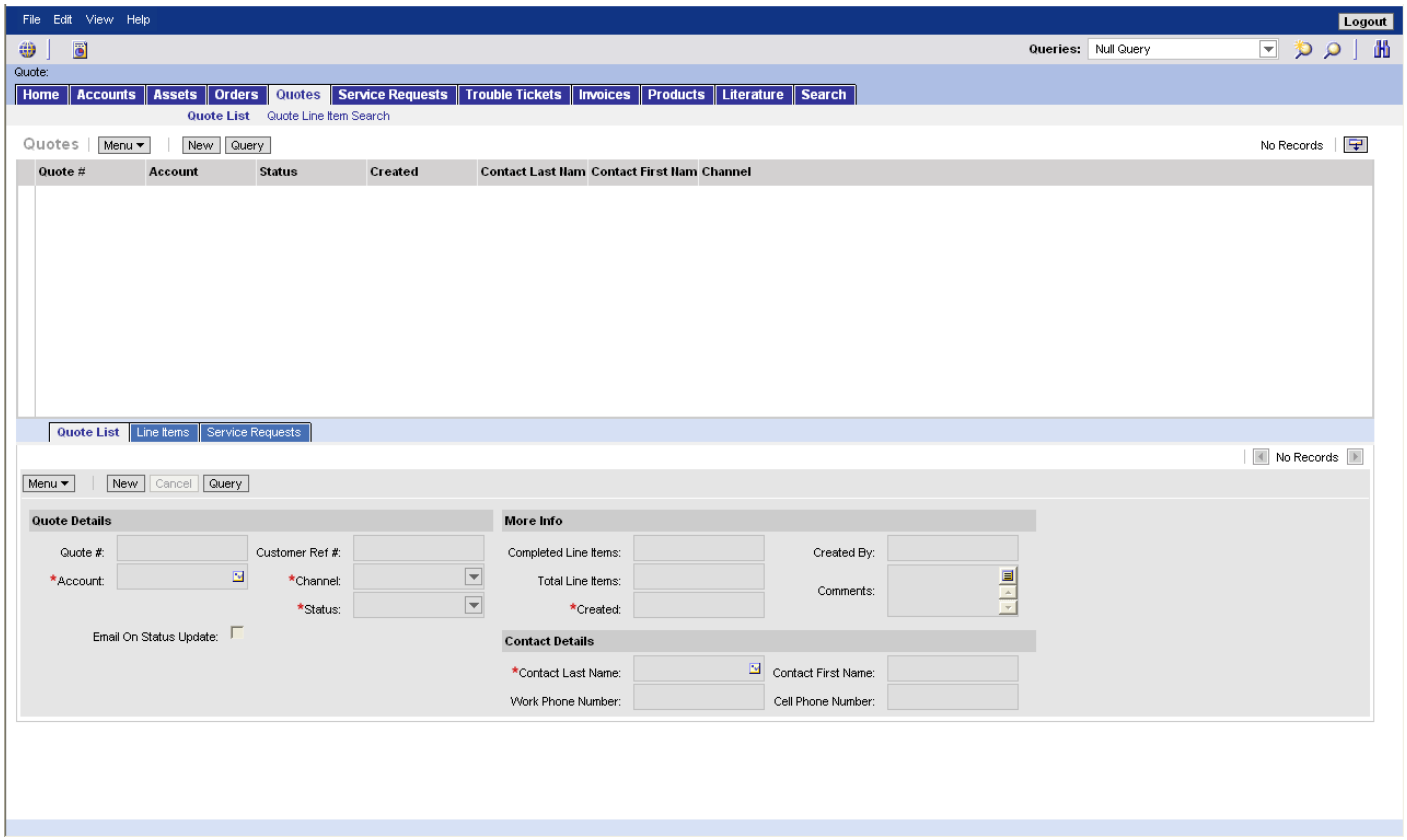
Hvorfor er det viktig å registrere forespørsler korrekt?

For å sikre at

- du bruker tiden effektivt, og ikke på "plunder og heft”
- du slipper å bruke tid på unødvendige henvendelser til kunder
- du slipper å bruke unødvendig tid på å søke etter adresser
- du slipper å bruke tid på henvendelser til Jara Kundeservice via telefon eller mail når det er mest hensiktsmessig å bruke Quotes
- forespørselen behandles automatisk når det er mulig, fremfor at den går til manuell behandling

# Forespørsler (Quotes)

Slik er skjermbildet for forespørsler (Quotes)



# Forespørsler (Quotes)

Dette gjør du for å sikre at en forespørsel gjøres korrekt (1):

Før forespørselen registreres, må du ha korrekt informasjon om:

Produktet du skal forespørre om

- Vær sikker på at du registrerer riktig Jara-produkt og riktig hastighet.

Kundens riktige adresse

- Dersom gateadresse ikke finnes, må gårds- og brukesnummer eller INSA-signatur fremskaffes.
- Vær sikker på at du har kundens installasjonsadresse, og ikke postboksadresse!

Forespørsler på prislisteprodukter

- Disse produktene vil det automatisk bli gitt pris på, såfremt avstandene kan beregnes. For 34 og 155Mb må begge adresser ligge i Tilknytningssone 1.
- Hvis ikke begge adressene ligger i Tilknytningssone 1, vil forespørselen gå til manuell behandling og prising.
- Flere produkter krever at du spesifiserer hvilken hastighet du forespør om. Dette gjør du under Attributes.



telenor

# Forespørsler (Quotes)

Dette gjør du for å sikre at en forespørsel gjøres korrekt (2):

Forespørsler på "ikke-prislisteprodukter”

- Andre kapasitetsprodukter eller høyere hastigheter forespørres på samme måte som prislisteprodukter i Jara NetBusiness.
- Disse forespørslene går til manuell behandling og prising.

Tips for å maksimere resultater på adressesøk

- Skriv kirke i stedet for kirkeveien
- Du trenger ikke fylle inn alle feltene. Vei, husnummer og poststed er det lettest å få svar på



telenor

# Forespørsler (Quotes)

## Dette gjør du for å sikre at en forespørsel gjøres korrekt (3):

Når du har registrert alle data
Hvis ikke du får treff på adresse, kan du krysse av i feltet Attachment flag. Dette gjør at adresse A og B ikke lenger er obligatorisk å fylle ut og i stedet kan du legge inn et vedlegg med denne informasjonen. I de tilfeller der du ønsker å legge ved et vedlegg til en forespørsel som er ferdig utfylt med adresser osv. kan du gjøre det uten å krysse av i Attachment flag - feltet.

Hvis det er aktuelt, kan du sende med flere vedlegg (f.eks. kart eller romtegning). Markér den aktuelle Line Item, gå til Attachment, klikk på ”New File” og søk frem vedlegget på din PC. For å sende inn forespørselen, klikker du på >Submit (Estimate Price) - knappen

Hvis du forespør om Telelosji (leie av plass til utstyr i Telenors lokaler) må du legge inn et Line Item og velge Telelosji i Product-feltet. Deretter haker du av i Attachment flag - feltet. Førespørselsskjemaet legger du inn som et vedlegg under Attachments som beskrevet ovenfor

Hvis pris må beregnes manuelt, vil du få spørsmål om du ønsker at Telenor skal gjøre det. Husk at manuelt arbeid tar tid, og at behandlingstiden kan holdes nede ved at brukere kun sender inn høyst reelle forespørsler. Når forespørselen behandles manuelt, vil leiepris bli synlig (noe avhengig av produktet du prisforespør på), men du må vente på etableringspris til den er beregnet av Telenor.

# Forespørsler (Quotes)

Dette gjør du for å sikre at en forespørsel gjøres korrekt (4):

Etter at du har fått pris på din forespørsel

- Status skal da være Completed (forespørselen er ferdig behandlet, så nå kan du bestille).

Å gjøre om forespørselen til bestilling

- Dette kan du gjøre først når status på forespørselen er Completed.
- Skal du bestille alle forespørslene som ligger på Quote, klikker du på knappen Order All Line Items.
- Skal du bare bestille en enkelt forespørsel, markerer du Line Itemen du ønsker å bestille og klikker på knappen Order Line Item

På denne måten trekkes forespørselen(e) over i Orders-modulen, slik at du får fylt ut en fullstendig bestilling.

# Forespørsler (Quotes)

## Hvorfor er det viktig at du lærer statuskodene for forespørsler (Quotes)? (1)

Det går raskere for deg å lære å tolke statuskodene, fremfor å bruke tid på å kontakte Jara Kundeservice. Kundeservice ser akkurat de samme statuskodene som du ser.

Statuskodene i forespørselshodet (Quote) viser et overordnet statusnivå for alle enkeltforespørsler (Quote Line Items). På dette overordnede nivået er det også mulig å se hvor mange Line Items knyttet til den aktuelle Quote som har fått status Completed.

Statuskodene for Quote Line Items viser status for hver enkelt forespørsel. Her kan du selv endre status fra Incomplete til Customer Update eller fra Completed til Customer Closed.

Husk at du kan få e-post om statusendringer på din forespørsel dersom du legger inn din e-postadresse i Account-modulen.



telenor

# Forespørsler (Quotes)

## Hvorfor er det viktig at du lærer statuskodene for forespørsler (Quotes)? (2)

**Forklaring på statuskoder:**
Statuskoder på Quote

**New:**
Quoten er opprettet og kan inneholde Quote Line Items, men det har ikke blitt utført prisforespørsel på noen av Quote Line Items

**Received:**
Quoten inneholder ett eller flere Quote Line Items hvor det er gjort en prisforespørsel og denne (disse) er mottatt for manuell behandling

**In Process:**
Telenor har startet med prisberegningen på ett eller flere Quote Line Items

**Incomplete:**
Ett eller flere Quote Line Items er mangelfull(e) og krever oppdatering av deg. Gå inn på gjeldende Quote Line Item, gjør endringene, og sett status til Customer Update

**Customer Update:**
En eller flere Quote Line Items er blitt oppdatert av deg

**Completed:**
Alle Quote Line Items er ferdig behandlet så nå kan du bestille

**Cancelled:**
Alle Quote Line Items er kansellert av Telenor eller av deg



telenor

# Forespørsler (Quotes)

## Hvorfor er det viktig at du lærer statuskodene for forespørsler (Quotes)? (3)

Forklaring på statuskoder:

Statuskoder for Quote Line Item

**New:**
Quote Line Item er opprettet, men det er ikke blitt utført prisforespørsel

**Received:**
Quote Line Item er mottatt for manuell behandling

**In Process:**
Quote Line Item er under manuell behandling

**Incomplete:**
Quote Line Item er mangelfull og krever oppdatering av deg. Gå inn på denne Quote Line Item og gjør endringene, og sett status til Customer Uppdate

**Qustomer Update:**
Quote Line Item er blitt oppdatert av deg

**Customer Closed:**
Du har lukker denne Quote Line Item

**Cancelled:**
Quote Line Item er kansellert av Telenor  eller av deg

**Completed:**
Quote Line Item er ferdig behandlet og kan bestilles



telenor

# Forespørsler (Quotes)

## Noen kontrollspørsmål

Hvilken modul i Jara NetBusiness benyttes til forespørsler om pris?

- ❑ Service Requests
- ❑ Quotes

Hvilke data trenger du for å lage en forespørsel?

- ❑ Produkt- og adresseinformasjon
- ❑ Bruker- og produktinformasjon

For enkelte produkter må du også spesifisere hvilken hastighet du spør om. Hvor gjør du dette?

- ❑ I Attributes
- ❑ I Attachment

Hvordan kan du gjøre om en forespørsel til en bestilling?

- ❑ Ved å sende e-mail til kundeservice
- ❑ Ved å bruke knappen Order Line Item (enkeltforespørsel) eller Order All Line Items (alle forespørsler på Quote) når forespørselen har fått status Completed



telenor

# Forespørsler (Quotes)

Følgende svar er korrekte

Hvilken modul i Jara NetBusiness benyttes til forespørsler om pris?

- ☒ Quotes

Hvilke data trenger du for å lage en forespørsel?

- ☒ Produkt- og adresseinformasjon

For enkelte produkter må du også spesifisere hvilken hastighet du spør om. Hvor gjør du dette?

- ☒ I Attributes

Hvordan kan du gjøre om en forespørsel til en bestilling?

- ☒ Ved å bruke knappen Order Line Item (enkeltforespørsel) eller Order All Line Items (alle forespørsler på Quote) når forespørselen har fått status Completed



telenor

# Forespørsler (Quotes)

Du er nå ferdig med grunnleggende opplæringen i Quote modulen og har lært at

- Forespørsler gjøres i modulen Quotes i Jara NetBusiness
- Du må ha produkt- og adresseinformasjon før du registrerer en forespørsel
- Hastighet spesifiseres i skjermbildet *Attributes*
- Vedlegg kan sendes med ved å bruke skjermbildet *Attachment*
- Når en enkelt forespørsel har fått status Completed kan den gjøres om til en bestilling ved å bruke knappen *Order Line Item*, og skal du bestille alle forespørslene på en Quote, bruker du knappen *Order All Line Items*

**For å få en mer detaljert opplæring på hvordan du benytter Quote-modulen i Jara NetBusiness, anbefales det at du går igjennom modulen Quote i opplæringsmateriellet "Jara NetBusiness opplæringsmoduler for eksterne brukere"**

# Nybestilling (Orders)

Denne modulen beskriver nøyaktig hvilken informasjon du må ha tilgjengelig før en nybestilling kan registreres, og hvorfor denne informasjonen er så viktig.

Hvorfor er det så viktig registrere nybestillinger korrekt?

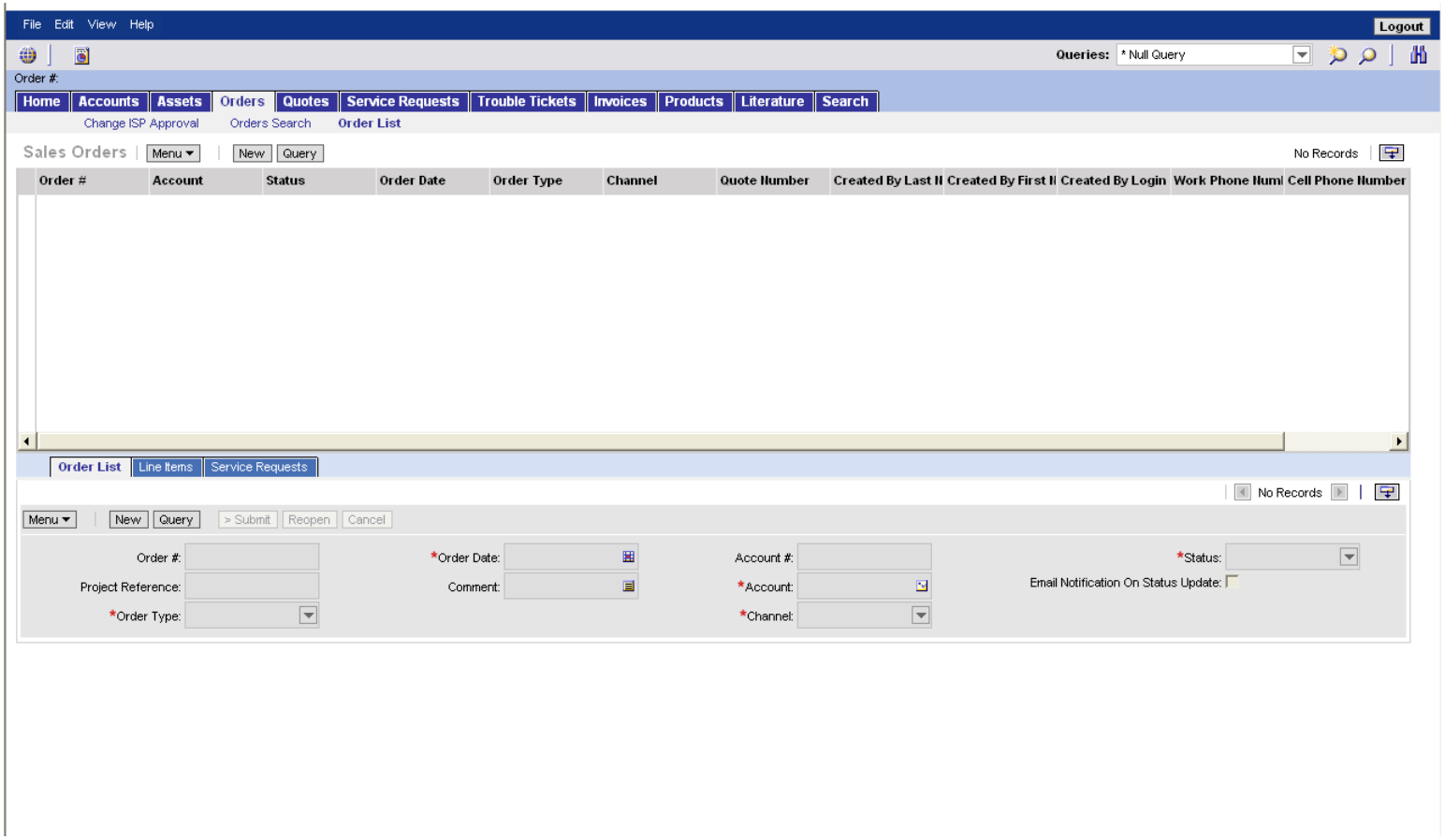
For å sikre at

- du slipper å bruke tid på "plunder og heft”
- du slipper å bruke tid på unødvendige henvendelser til kunder
- ditt firma unngår ekstra kostnader knyttet til bomturer for installatør
- avtalen som regulerer Telenors leveringsforpliktelser overfor ditt firma aktiveres (Service Level Agreement-avtalen)
- kundene blir fornøyde - og blir hos ditt firma/din arbeidsgiver

Forespør du om pris eller bestiller andre produkter enn ADSL, Operatøraksess og telefoni, så trenger du å lære om forespørsler. [Klikk i så fall her] for å gå tilbake til Quote modulen.

# Nybestilling (Orders)

Slik er skjermbildet for nybestilling (Orders)



# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (1):

User 1 – Name (din kundes navn)

- Registrer riktig navn og fødselsdata, eventuelt firmanavn og foretaksnummer.

User 1 – Address (din kundes adresse)

- Registrer fullstendig adresse med etasje, oppgang og leilighetsnr./romnr der dette finnes
- Dersom gateadresse ikke finnes, må gårds- og bruksnummer eller INSA-signatur fremskaffes
- Dersom området er stort og det tidligere er installert utstyr der, bør det refereres til telefonnr./sambandsnr. Du kan også vedlegge en kartskisse som "attachment".

OBS: Vær sikker på at det er leveringsadresse/besøksadresse du registrerer! Telenor kobler nemlig til den adressen du oppgir.

OBS: Vær sikker på at kundens ringeklokke og dør er merket med riktig navn dersom installasjon skal skje ute hos kunden.

Ved ADSL og Operatøraksess delt tilgang, kan du søke opp kunde og adresse ved hjelp av fremføringsnummer. Verifiser at opplysningene er riktige. Hvis de ikke er det, må du søke opp kundens navn eller adresse.



telenor

# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (2):

Requested Date

- Oppgi ønsket dato i forhold til leveringstider angitt i produktavtaler. Datoen må være i henhold til Service Level Agreement (SLA) eller i henhold til tilbakemeldt pristilbud.

OBS: Informer kunden om at han/hun må kontakte ditt firma dersom installasjonsdato skal endres.

Product

- Vær sikker på at kunden får levert det Jara-produktet som ønskes bestilt. Dette krever at du vet nøyaktig hva kunden trenger av eventuelle tilleggs- tjenester for at et bestemt produkt skal fungere.

OBS: Registrer riktige tekniske spesifikasjoner (f.eks. fysisk utstyr og hastighet)

OBS: Informer kunden om tidsfristen mht å endre eller kansellere bestillingen (fristen varierer for hvert produkt).

Husk å bruke informasjonen om ulike produkters spesifikasjoner som ligger på ww.jara.no under Produktområder.



telenor

# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (3):

User 1 - Contact (din kundes kontaktperson)

Du må sikre at kontaktpersonen er

- tilgjengelig for installatør på telefon dagen før installasjonsdato
- fysisk tilstede ved leveranse der det er nødvendig
- informert om leveransen og tidspunket for den
- forberedt på å ta imot leveransen
- behjelpelig med teknisk informasjon til installatør der det kreves
- registrert med fullstendig navn på kontaktpersonen både for privatkunder og bedriftskunder

User 1 - Contact Phone (telefonnummer)

- Registrer telefonnummer som kontaktpersonen kan nås på hele dagen. Helst mobil! Nummer skrives uten mellomrom. Et nummer pr felt.

User 1 - 2nd Contact Phone (annet aktuelt telefonnummer)

- Registrer et ekstra telefonnummer som kontaktpersonen kan nås på i tillegg. Nummer skrives uten mellomrom. Et nummer pr felt.



telenor

# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (4):

Feltene **Project Reference, Customer Invoice Ref:** og **Customer Order Ref:** kan lett blandes sammen og brukes i gale sammenhenger.

Project Reference:

Dette er prosjektreferanse (Project Order) som omfatter flere bestillinger. Leveransene skal kunne samkjøres pga. f.eks. felles geografi, felles og spesiell behandling i fht. standard leveranser, eller felles entreprenør. Feltet ligger i ordrehodet (Order Header).

Customer Invoice Ref:

Dette er din egen fakturareferanse. Feltet ligger på ordrelinjen (Line Item).

Customer Order Ref:

Dette er din bestillingsreferanse som legges inn i emnefeltet i bekreftelsesmailen til deg. Feltet ligger på ordrelinjen (Line Item).



telenor

# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (5):

Velg riktig og hensiktsmessig ordretype

I Order - modulen vil du kunne velge blant følgende ordretyper i feltet *Order Type*:

- Standard: Dette er  en vanlige ordre, som innebærer bestilling av et enkelt produkt til en kunde, og kun én ordrelinje per bestilling. Standard vil være forhåndsvalgt i feltet *Order Type.*
- Project: Denne ordretypen kalles også prosjektleveranse. Dette innebærer bestilling av det samme produktet til flere ulike brukere, og at denne bestillingen koordineres mht installasjon (for eksempel at en bedrift vil bestille ADSL til hjemmekontorløsninger for alle ansatte – altså det samme produktet til mange brukere). Project vil behandles som vanlige ordre, og ordreprosessen vil automatiseres når det er mulig. I en prosjektleveranse er det mulig å lage max 50 ordrelinjer per bestilling.  Det er ikke mulig å booke avtale ved en prosjektleveranse.

OBS: Alle ordretyper behandles på lik måte. Dvs at ingen ordretype medfører raskere behandling enn en annen.



telenor

# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (6):

Du må sjekke om kunden faktisk kan få tilknytning (gjelder ikke kapasitetsprodukter).

- Dette gjør du i Kapaks, og for noen produkter må dette gjøres før nybestilling fullføres!
- For nybestilling på XDSL, Operatøraksess og ISDN er Kapaks-sjekk i tillegg lagt inn i Jara NetBusiness

Du må kunne tolke resultatene fra Kapaks.

- Søket mot Kapaks baseres enten på telefonnummer, sambandsnummer eller adresse.
- Søk basert på adresse vil kunne returnere flere resultater. Her er det viktig at du velger den riktige linjen i forhold til kundens korrekte adresse.

Tolkning av "trafikklysene" i Kapaks

- Grønt lys: Bestillingen er OK.
- Gult lys: Skyldes to alternativer:
  1. Systemfeil. Ikke mulig å booke montør, men du får sendt inn bestillingen.
  2. Ikke entydig svar om produktet kan leveres. Du bør booke montør selv og du kan sende inn bestillingen.
- Rødt lys: Det er ikke mulig å gi kunden tilknytning for den aktuelle bestillingen.



telenor

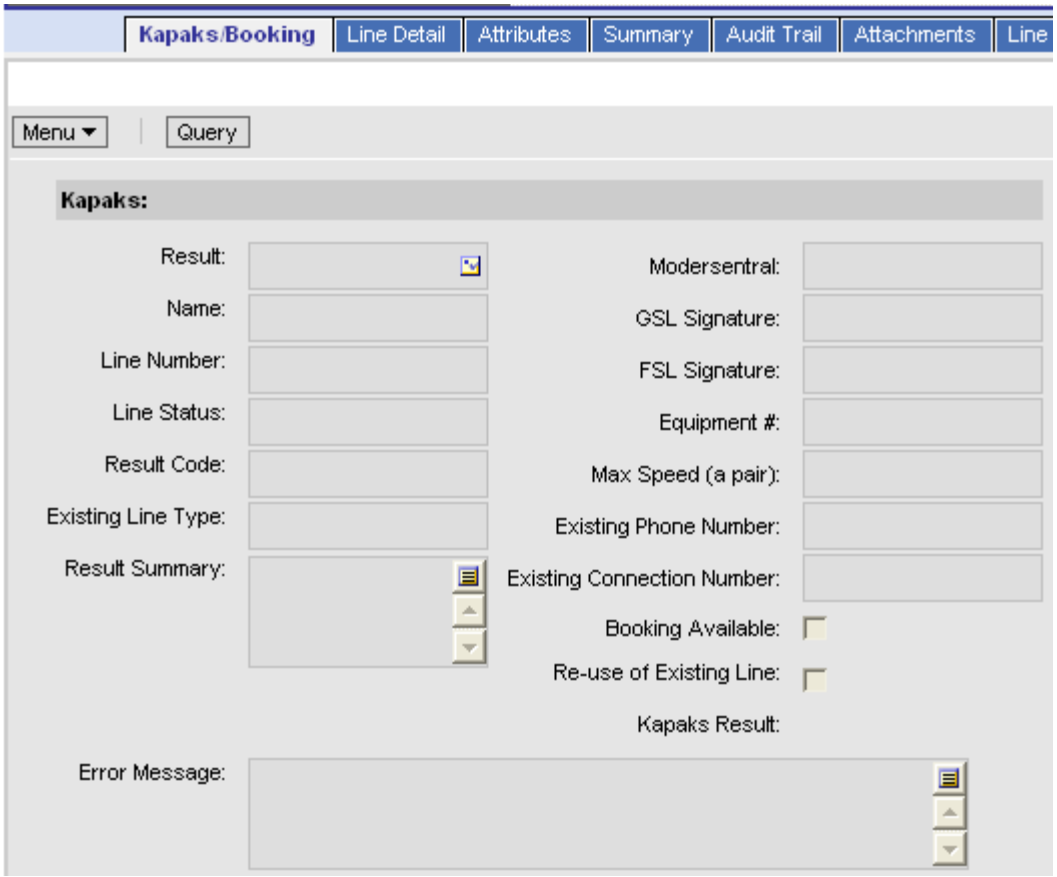
# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (7):

Kapaks:

Et system som brukes til å sjekke tilgjengelighet i Telenors aksessnett. Forkortelse for Kapasitet i aksessnettet.

Kapaks/Booking-fanen legger seg nederst på skjermen når du går inn på Line Items.



# Nybestilling (Orders)

Dette gjør du for å sikre at nybestilling (Orders) gjøres korrekt (8):

Tips til hvordan maksimere muligheten for treff på søk mot Kapaks

- Der kunden har telefon eller ISDN som eksisterende linje, legg inn fremføringsnummer (gjelder ADSL og operatøraksess)
- Vær sikker på at du har registrert riktig bostedsadresse for kunden
- Får du flere linjer ved treff, så vær sikker på at du velger riktig linje i forhold til kundens bostedsadresse

Hvis du får "time out" ved søket, kan du forsøke å gjøre søket på nytt. Får du fortsatt "time-out" vil du likevel kunne sende inn bestillingen, men du vil ikke kunne booke montør. Bestillingen vil da gå til manuell behandling hos Jara Kundeservice.



telenor

# Nybestilling (Orders)

## Annen viktig informasjon du bør ha kjennskap til med hensyn til nybestilling (Orders):

Booking av montør

Du skal selv booke montør for kunden ved nybestilling av ADSL, operatøraksess, PSTN og ISDN når svaret du har fått fra Kapaks gjør det mulig. Bookingen skjer direkte mot Avtalesystemet, så når bookingen blir verifisert, er det en direkte bekreftelse for leveringsdatoen. Når du gjør montørbookingen selv, sikrer du derfor den raskeste og mest effektive leveransen for din kunde.

Du skal altså booke montør når Kapaks tillater det og produktet som bestilles er

- ADSL delt eller full tilgang
- Operatøraksess delt eller full tilgang
- Bytt ISP der operatøraksess er involvert som 'tidligere produkt' eller 'nytt produkt'
- SHDSL
- PSTN (med mulighet for nummerreservasjon)
- ISDN (med mulighet for nummerreservasjon)

Forhold hvor du IKKE skal legge inn nybestilling

- Hvis kunden bytter operatør og har ADSL eller Operatøraksess fra før, skal du ikke registrere nybestilling, men bytte av ISP. Dette behandles senere i opplæringsprogrammet.
- Hvis kunden skal flytte, skal du ikke registrere nybestilling, men legge inn en endringsordre på eksiterende Samband

OBS:
Det hender dessverre at bestillinger ikke går gjennom selv om du har gjort alt korrekt. Det kan skyldes ulike forhold. Ansvarlige for Jara NetBusiness arbeider kontinuerlig med å utbedre de systemene man er avhengig av for å gjennomføre handelen.



telenor

# Nybestilling (Orders)

## Noen kontrollspørsmål til Nybestilling

Hvorfor må det registreres helt korrekt navn og adresse på kunden før en nybestilling skal registreres?

- ❑ For å kunne levere det bestilte produktet til riktig adresse
- ❑ For å vite hvor faktura skal sendes

Er det nødvendig å fremskaffe gårds- og bruksnummer på kundens adresse?

- ❑ Ja, alltid
- ❑ Ja, men bare når gateadresse eller INSA-signatur ikke finnes.

Hvorfor skal du selv booke montør ved nybestilling av ADSL og operatøraksess?

- ❑ Det er eneste mulighet for å gi kunden en leveransedato som passer kunden
- ❑ For å sikre at leveransen skjer på raskeste og mest effektive måte

Hva er det viktigste kriteriet for valg av kontaktperson for en leveranse?

- ❑ At kontaktpersonen garantert er fysisk tilstede når det er nødvendig
- ❑ At kontaktpersonen er en som kunden kjenner godt og stoler på



telenor

# Nybestilling (Orders)

## Følgende svar er korrekte

Hvorfor må det registreres helt korrekt navn og adresse på kunden før en nybestilling skal registreres?

- ☒ For å kunne levere det bestilte produktet til riktig adresse

Er det nødvendig å fremskaffe gårds- og bruksnummer på kundens adresse?

- ☒ Ja, men bare når gateadresse eller INSA-signatur ikke finnes.

Hvorfor skal du selv booke montør ved nybestilling av ADSL og operatøraksess?

- ☒ For å sikre at leveransen skjer på raskeste og mest effektive måte

Hva er det viktigste kriteriet for valg av kontaktperson for en leveranse?

- ☒ At kontaktpersonen garantert er fysisk tilstede når det er nødvendig



telenor

# Nybestilling (Orders)

Du er nå ferdig med opplæringsmodulen om nybestilling (Orders) og har lært at

- Kundens fullstendige navn og adresse må alltid registreres korrekt ved en nybestilling
- Ønsket leveringsdato som registreres må passe både for kunden og for leveranseapparatet
- Produktet må spesifiseres tilstrekkelig til at kunden får det bestilte produktet til avtalt tid
- Registrert kontaktperson må være fysisk tilstede når det er nødvendig for leveransen
- Registrert kontaktperson må kunne nås på det telefonnummer som er registrert for vedkommende (helst Mobil)
- Kapaks må sjekkes før en nybestilling fullføres (gjelder ikke kapasitetsprodukter)
- Når du selv booker montør, sikrer du at leveransen skjer så raskt og effektivt som mulig

**For å få en mer detaljert opplæring på hvordan du benytter Orders-modulen i Jara NetBusiness, anbefales det at du går igjennom modulen Orders i opplæringsmateriellet "Jara NetBusiness opplæringsmoduler for eksterne brukere"**



telenor

# Bytte av ISP

Denne modulen beskriver fremgangsmåten for bytte av Internet Service Provider (ISP).

Bytte av ISP er aktuelt dersom du overtar kunden fra et annet operatørselskap.

Hvorfor er det viktig å registrere bytte av ISP korrekt?
For å sikre at

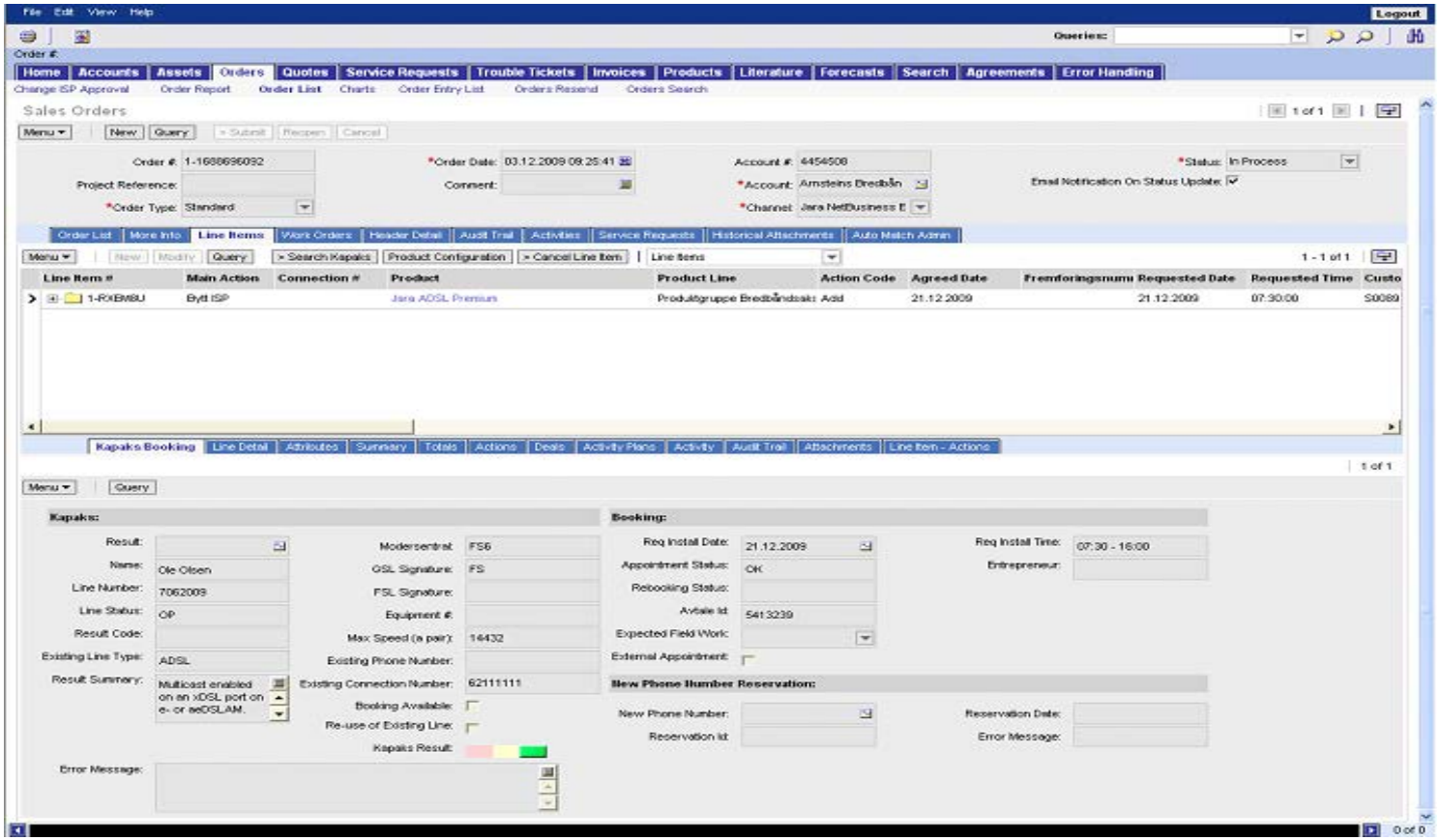
- byttet gjennomføres
- levering skjer til ønsket dato og kunden blir fornøyd
- du slipper å bruke mye tid på unødvendige henvendelser til Jara Kundeservice 08300



telenor

# Bytte av ISP

Slik er skjermbildet for bytte av ISP






telenor

# Bytte av ISP

Dette må du vite for å sikre at bytte av ISP gjøres korrekt:

Definisjoner:
Jara ADSL: ADSL bestilt gjennom Telenor og solgt videre til din kunde.
Online ADSL: ADSL bestilt gjennom Telenor (privat).

Hvilke produkter kan byttes?

- ”Bytt ISP” funksjonaliteten i Jara NetBusiness støtter bytte mellom alle typer ADSL og operatøraksess (fra Operatør X til Operatør Y).
- Tilgangstype (full- eller delt aksess) kan ikke endres gjennom ”Bytt ISP” bestillingen, fordi dette vil være en produktkonvertering. Det er f.eks. ikke mulig å bytte fra Jara ADSL delt tilgang, til Jara ADSL full tilgang gjennom en ”Bytt ISP” bestilling i Jara NetBusiness

Produktkonvertering for å endre tilgangstype kan gjøres på følgende måte:

1. Bytt ISP - bestilling gjennomføres først.
2. Etter at Bytt ISP bestillingen er ajourført: Legg inn endringsbestilling ved å bruke Modify Funksjonen.

Hvis byttet må skje raskt benyttes denne fremgangsmåten:

1. Oppsigelse av abonnementet.
2. Nybestilling av ønsket produkt

Booking av montør ved bytte av ISP:
Når montør bookes i ”Bytt ISP” bestillinger vil det være mulig å bestille Arbeid Etter Grensesnitt (AEG) - tjenester (eksempler på AEG - tjenester er ekstra stikkontakt, modem o.l.).

Ved bytte fra Online ADSL til Jara ADSL og fra Jara ADSL til Jara ADSL er det ikke nødvendig å booke montør, fordi dette ordnes automatisk i leveransesystemet (f.eks. ved bytte fra Operatør X sin ADSL til Operatør Y sin ADSL). I alle andre tilfeller må det bookes montør.

# Bytte av ISP

Dette gjør du for å sikre at bytte av ISP gjøres korrekt:

- Sjekk om kunden har ADSL fra før (hvis ikke, må det registreres en ny bestilling, og ikke et bytte av ISP).
- Sjekk hvilken operatør kunden ønsker å avslutte kundeforholdet med.
- For operatøraksess *delt* tilgang, må du skaffe telefonnummer på eksisterende abonnement. For *full* tilgang må du ha kundens korrekte adresse.
- Bruk NRDB Fullmakserver.
- Som kundens nye operatør registrerer du Bytt ISP - bestilling i Jara NetBusiness.
- Verifiser mot sluttbruker at det er hun/han som gir fullmakt som står som eier av det nåværende abonnementet hos avgivende operatør. Det er mulig å endre på sluttbruker, men fullmakten må være fra nåværende bruker.
- Ønsket dato (Requested Date) må settes til minst 16 dager frem i tid for å sikre at byttet skjer til avtalt tid. 21 dager på Jara SHDSL.



telenor

# Bytte av ISP

## Noen kontrollspørsmål til Bytte av ISP

Hvilke typer bytte støtter Bytt ISP – funksjonaliteten?

- Mellom alle typer Bredbåndsprodukter, men ikke mellom ulike tilgangstyper
- Mellom alle typer aksesstilganger, men ikke mellom ulike typer ADSL

Før du gjennomfører et bytte av ISP, hvorfor må du sjekke om kunden har Bredbåndsprodukt fra før?

- Hvis kunden ikke har Bredbåndsprodukt, må det sendes en Service Request slik at kunden får det
- Hvis kunden ikke har Bredbåndsprodukt fra før, må det registreres en nybestilling, og ikke et bytt ISP

Hvorfor må du skaffe riktig telefonnummer på kundens eksisterende abonnement (ved delt tilgang) eller kundens korrekte adresse (ved full tilgang) før bytte av ISP gjennomføres?

- For å sikre at det er den riktige kundens ISP-abonnement som byttes
- Det er praktisk å ha for å identifisere kunden

Hvorfor må du skaffe fullmakt fra kunden for å gjennomføre et bytte av ISP?

- For at byttet skal være gyldig overfor kundens tidligere operatør
- For å opprettholde en god relasjon til konkurrerende operatører



telenor

# Bytte av ISP

Følgende svar er korrekte:

Hvilke typer bytte støtter Bytt ISP – funksjonaliteten?

- ☒ Mellom alle typer Bredbåndsprodukt, men ikke mellom ulike tilgangstyper

Før du gjennomfører et bytte av ISP, hvorfor må du sjekke om kunden har Bredbåndsprodukt fra før?

- ☒ Hvis kunden ikke har Bredbåndsprodukt fra før, må det registreres en nybestilling, og ikke et bytt ISP

Hvorfor må du skaffe riktig telefonnummer på kundens eksisterende abonnement (ved delt tilgang) eller kundens korrekte adresse (ved full tilgang) før bytte av ISP gjennomføres?

- ☒ For å sikre at det er den riktige kundens ISP-abonnement som byttes

Hvorfor må du skaffe fullmakt fra kunden for å gjennomføre et bytte av ISP?

- ☒ For at byttet skal være gyldig overfor kundens tidligere operatør

Du er nå ferdig med grunnleggende opplæringen i Bytt ISP og har lært at

- Bytt ISP støtter bytte mellom typer av Bredbåndsprodukt, men ikke mellom tilgangstyper (full og delt Tilgang)
- Du må sjekke om kunde har Bredbåndsprodukt fra før (hvis kunden ikke har det, må det registreres en ny bestilling)
- Du må sjekke hvilken operatør kunden ønsker å avslutte kundeforholdet med
- Du må skaffe telefonnummer på eksisterende abonnement eller kundens korrekte adresse
- Du må få fullmakt fra kunden og føre inn fullmaktsreferanse når du registrerer bytte av ISP



telenor

# Oppsigelse

Denne modulen beskriver hva som kreves av opplysninger for å foreta en oppsigelse.

En oppsigelse er en formell avslutning av hele eller deler av et abonnement hos ditt firma.

Hvorfor er det viktig å registrere oppsigelser korrekt?
For å sikre at

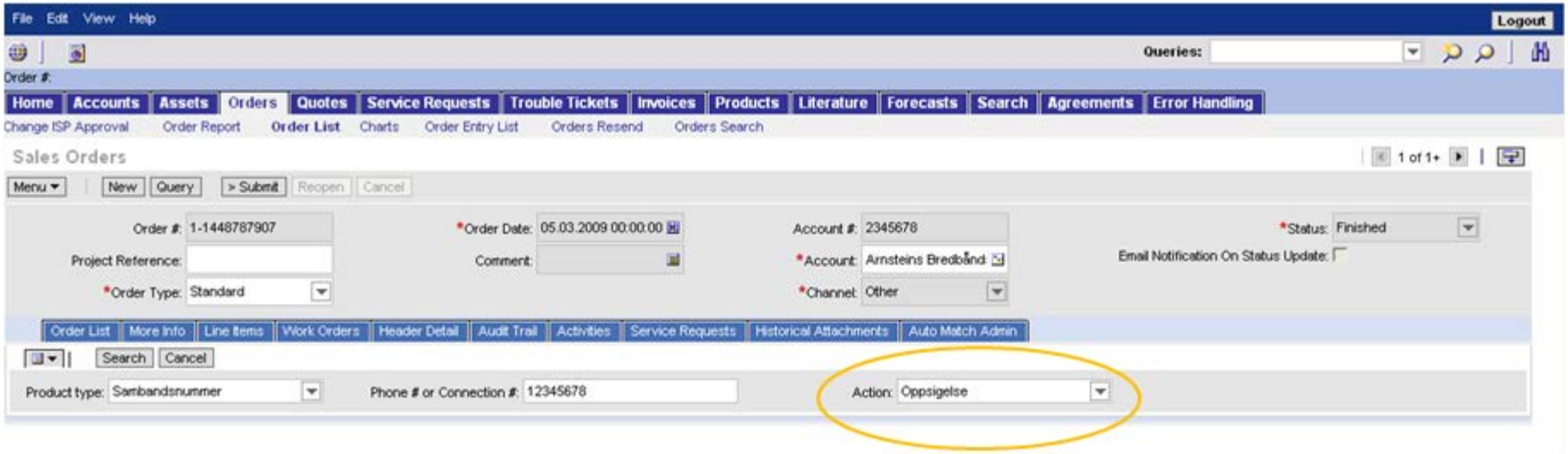
- riktig abonnement blir koblet ned
- nedkobling av abonnementet skjer til ønsket dato, slik at din kunde opprettholder abonnementet så lenge som bestilt
- nedkobling av abonnementet skjer til ønsket dato, slik at det ikke oppstår uklarhet om hvem som skal betale for abonnementet etter det ønskede oppsigelsestidspunktet



telenor

# Oppsigelse

Slik er skjermbildet for oppsigelse






telenor

# Oppsigelse

Dette gjør du for å sikre at en oppsigelse gjennomføres korrekt:

Ha korrekt informasjon om:

- Kunden
- telefonnummer / sambandsnummer som skal sies opp
- kundens ønskede dato for oppsigelse

OBS: Abonnementets varighet etter at det er sagt opp kan variere noe avhengig av det produktet oppsigelsen gjelder.

# Oppsigelse

Noen kontrollspørsmål til Oppsigelse

Hvorfor trenger du korrekt dato for oppsigelse av et abonnement?

- For å sikre at abonnementet opprettholdes så lenge kunden ønsker det
- Det er et felt i Jara NetBusiness som krever en dato - og man skal alltid fylle inn åpne felt

Hvorfor må du vite kundens telefonnummer/sambandsnummer ved en oppsigelse?

- For å sikre at det er korrekt abonnement som sies opp
- I tilfelle vi trenger å ringe kunden og spørre om han/hun vil prøve vårt abonnement senere en gang

Hvilken konsekvens kan det ha at oppsigelsen skjer etter at kunden egentlig ønsket å avslutte abonnementet?

- Ingen konsekvens - det er i alle fall bare snakk om småpenger
- Det blir uklart om det er kunden eller din arbeidsgiver som skal dekke kostnadene for det som er påført abonnementet etter at det er avsluttet



telenor

# Oppsigelse

Følgende svar er korrekte:

Hvorfor trenger du korrekt dato for oppsigelse av et abonnement?

- ☒ For å sikre at abonnementet opprettholdes så lenge kunden ønsker det

Hvorfor må du vite kundens telefonnummer/sambandsnummer ved en oppsigelse?

- ☒ For å sikre at det er korrekt abonnement som sies opp

Hvilken konsekvens kan det ha at oppsigelsen skjer etter at kunden egentlig ønsket å avslutte abonnementet?

- ☒ Det blir uklart om det er kunden eller din arbeidsgiver som skal dekke kostnadene for det som er påført abonnementet etter at det er avsluttet

Du er nå ferdig med grunnleggende opplæringen i Oppsigelse og har lært at

- du må ha korrekt informasjon om kunden, telefonnummer / sambandsnummer som skal sies opp, og dato for oppsigelse



telenor

# Endring og annullering

Denne modulen beskriver hva som er viktig å registrere ved endring og annullering av en bestilling i Jara NetBusiness.

Endring og annullering er aktuelt når kunden henvender seg til deg for å endre noe ved sin bestilling.

Hvorfor er det viktig å registrere endring og annullering korrekt?
For å sikre at

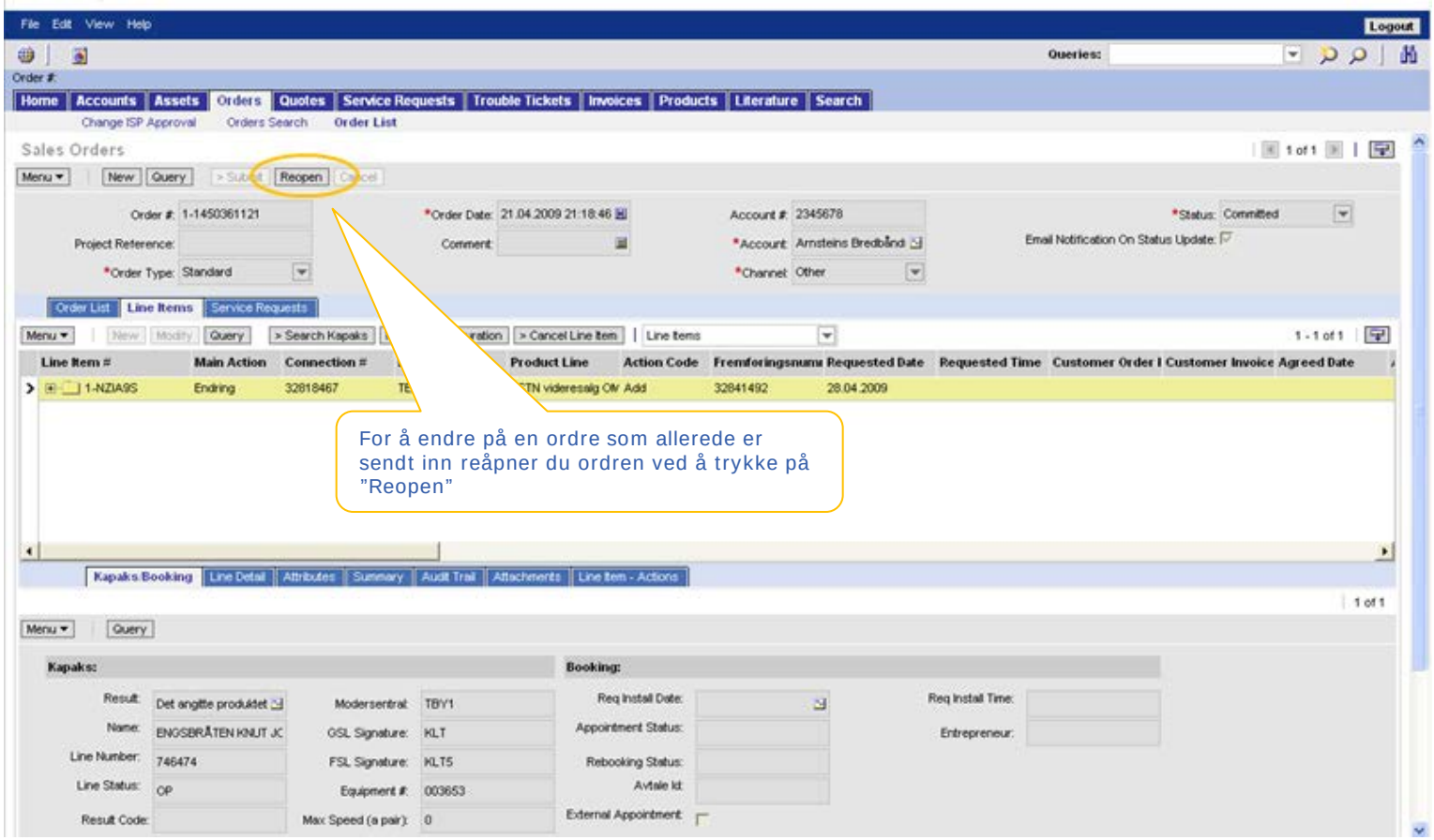
- kunden er klar for levering på registrert ønsket leveringsdato
- kunden er tilstede dersom installasjonen skal utføres hos kunden
- kunden er klar over konsekvensene av å endre eller annullere bestillingen for sent, dersom kunden ombestemmer seg
- du slipper å bruke mye unødvendig tid på henvendelser til kundeservice via telefon eller mail



telenor

# Endring og annullering

## Slik er skjermbildet for endring/annullering






telenor

# Endring og annullering

## For å unngå uønskede endringer og annulleringer (som nevnt under Nybestilling):

- Informer kunden om at kontaktpersonen må være tilgjengelig for installatør på telefon dagen før installasjonsdato.
- Informer kunden om installasjonsdato, slik at kunden er klar for levering og tilstede.
- Informer kunden om konsekvensene av å endre leveringsdato.
- Informer kunden om nødvendigheten av å melde fra i tide, dersom kunden ikke er klar til å ta imot installatør av ulike årsaker.
- Informer kunden om fristen for å endre sin bestilling. Tidsfristen er nedfelt i avtaler mellom din kunde og ditt firma/din arbeidsgiver.



telenor

# Endring og annullering

Endring utføres slik:

- Du søker opp bestillingen i Jara NetBusiness og klikker på knappen Reopen, dersom den er aktiv. Du registrerer endringene og klikker på Submit på nytt.

- Hvis knappen Reopen ikke er tilgjengelig må du sende en Service Request til Jara Kundeservice.

Annullering utføres slik:

- Du søker opp bestillingen i Jara NetBusiness og klikker på kappen Cancel Line Item.

- Ved bestillinger av typen Bytt ISP og produktbytte mellom Jara ADSL produkter, OA produkter og Jara HDSL, <u>må</u> det sendes inn en Service Request til Jara Kundeservice.

Jo raskere du sender melding om annullering, jo mindre vil det koste ditt firma (annullerings-gebyret er lavere når arbeidet er påbegynt fremfor når arbeidet er ferdig utført).

Du benytter alltid Service Requests i Jara NetBusiness for å sende melding til Jara Kundeservice. Det sikrer rask behandling og mulighet til å spore bestillingen. Modulen Henvendelser i denne opplæringen gir deg en innføring i hvordan du bruker Service Requests.



telenor

# Endring og annullering

Noen kontrollspørsmål til endring og annullering

Hvilke konsekvenser kan det få dersom kunden glemmer å gi deg beskjed om endring i ønsket leveransedato?

- ❑ Installatør kommer til kunden, men møter en stengt dør og får ikke utført oppdraget
- ❑ Det får ingen konsekvenser, for installatør vet tidspunktet for når jobben skal gjøres

Dersom en endring eller annullering skal utføres på en bestilling, hvor og hvordan sender du beskjed?

- ❑ Til jarasupport2telenor.com
- ❑ Til Jara Kundeservice ved å bruke Service Request

Kan det få økonomiske konsekvenser for ditt firma dersom en endring/annullering sendes til Kundeservice for sent?

- ❑ Ja - kostnadene varierer med hvor mye arbeid som allerede er utført i leveransen
- ❑ Nei - det får ingen konsekvenser



telenor

# Endring og annullering

Følgende svar er korrekte:

Hvilke konsekvenser kan det få dersom kunden glemmer å gi deg beskjed om endring i ønsket leveransedato?

- ☒ Installatør kommer til kunden, men møter en stengt dør og får ikke utført oppdraget

Dersom en endring eller annullering skal utføres på en bestilling, hvor og hvordan sender du beskjed?

- ☒ Til Jara Kundeservice ved å bruke Service Request

Kan det få økonomiske konsekvenser for ditt firma dersom en endring/annullering sendes til Kundeservice for sent?

- ☒ Ja - kostnadene varierer med hvor mye arbeid som allerede er utført i leveransen

Du er nå ferdig med grunnleggende opplæring om endring og annullering og har lært at

- Du må informere kunden om installasjonsdato, konsekvensene av å endre
- leveringsdato, at kunden må melde fra i tide dersom bestillingen skal endres, og
- om fristen for å endre sin bestilling.
- Dersom knappen Reopen er aktiv, så registrerer du endringene selv og klikker på
- Submit.
- Hvis du ikke kan bruke Reopen - funksjonen, så sender du en Service Request til
- kundeservice så fort som mulig.



telenor

# Oppfølging av status

Denne modulen beskriver hvordan du kan følge opp dine bestillinger i Jara NetBusiness.

Du vil lære om de ulike statusnivåene og når de skal brukes, og hvordan status på en bestilling endres i løpet av leveranseprosessen.

Hvorfor er det viktig å foreta oppfølging av status korrekt?
For å sikre at

- status på en bestilling og ordre blir riktig tolket
- du slipper å bruke tid i telefonkø hos Jara Kundeservice 08300 for å spore opp ordren
- du gir kunden riktig status på bestillingen og kunden får vite riktig tidspunkt for levering
- kunden får produktet levert til avtalt tid



telenor

# Oppfølging av status

Slik er skjermbildet for oppfølging av status

File Edit View Help | Logout

Queries:

Search for Order #:

Home | Accounts | Assets | Orders | Quotes | Service Requests | Trouble Tickets | Invoices | Products | Literature | Search

Change ISP Approval | Orders Search | Order List

Orders Search | Menu | Query | Query Results | 1 - 4 of 4

| Line Item # | Order # | Main Action | Product | Product Line | Part Number | Main Connection | Account | Line Item Status | Status Descriptio | Order Date | Requested Date | C |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1-NZIA9S | 1-1450361121 | Endring | TELEFON-ABONNEN | PSTN videresalg OM | 60039 | 32818467 | Arnsteins Bredbånd | Committed | | 21.04.2009 21:18:4 | 28.04.2009 | |
| 1-NZLGRB | 1-1450510101 | Nybestilling | Jara ADSL Basis | Produktgruppe Bred | 66503 | | Arnsteins Bredbånd | New | | 28.04.2009 12:46:5 | 29.05.2009 | |
| 1-NZLHM5 | 1-1450511211 | Nybestilling | ISDN BASIS | ISDN Basis videresa | 60073 | | Arnsteins Bredbånd | Rejected | | 28.04.2009 15:36:2 | 06.05.2009 | |
| 1-NZTYLW | 1-1450906482 | Bytt ISP | Jara ADSL Basis | Produktgruppe Bred | 66503 | 69004127 | Arnsteins Bredbånd | Committed | | 12.05.2009 14:16:0 | 28.05.2009 | |

1 of 4

Menu | Query | Query Results

Customer Invoice Ref:
Req Install Date:
Account: Arnsteins Bredbånd
Comments:

Line Item #: 1-NZIA9S
Order #: 1-1450361121
Customer Order Id:
Legacy System:
User 1 - Name: DAWED

Requested Date: 28.04.2009
Agreed Date:
Agreed Time:
Line Item Status: Committed
Main Connection #: 32818467
User 1 - Address: VESTSIDEVEIEN

Order Date: 21.04.2009 21:18:46
Product: TELEFON-ABONNEM
Part Number: 60039
Product Line: PSTN videresalg OMS
Originating System: NETBUSINESS
Not 'Linje Etter':



telenor

# Oppfølging av status

Dette må du vite for å sikre at en oppfølging av status gjøres korrekt (1):

Hvis din bestilling ikke kan effektueres, har den fått

- Rejected – Bestillingen er enten avvist automatisk eller av Jara Kundeservice
  - Årsaken er at bestillingen ikke kan gjennomføres.
  - Eksempel: Du har forsøkt å bestille ADSL til en adresse i et område som ikke er utbygget for det.

- Incomplete – Det er Jara Kundeservice som har satt statusen til Incomplete. Noe mangler i bestillingen, og dette må du følge opp. Hva som mangler står beskrevet i Comment-feltet. Etter å ha gjort endringen, setter du statusen til Customer Update.
  - Årsaken er at det er mangler i bestillingen som du selv må komplettere.
  - Etter at det er gjort, endrer du selv status til Customer Update.

OBS: Når bestillingen er behandlet manuelt vil årsaken til statusen være beskrevet i Status Description-feltet og eventuelt i Comment-feltet.



telenor

# Oppfølging av status

Dette må du vite for å sikre at en oppfølging av status gjøres korrekt (2):

Hvis bestillingen er korrekt og fullstendig, kommer det en ordrebekreftelse fra Telenors støttesystemer. Denne legges på bestillingen i form av et ordrenummer.

- Din bestilling får da status Registered.
- Den status som ordren har, vil forklare hvor langt den har kommet i leveranseprosessen. Du vil også se avtalt leveringsdato i feltet Agreed Date.

Ordrehodet (Sales Order Header) vil vise et overordnet statusnivå for alle Order Lines

- Den viktigste statusverdien (som f.eks. Incomplete, Rejected og Registered) for de ulike bestillingene fremkommer på ordrehodet.
- Status for hver enkelt bestilling ser du på ordrelinjen (Order Line).

Statusverdier på Line Items som faller inn under In Process på ordrehodet (Order Header):

Ordered (O), Design (D), Field Service (M), Ready(R), Test (T) og Delivery (L) er statusverdier som bare vil stå på Line Item. Når ordrehodet har status In Process, betyr det at en eller flere av Line Items har statusene som ligger i In Process-kategorien.



telenor

# Oppfølging av status

Dette må du vite for å sikre at en oppfølging av status gjøres korrekt (3):

Forklaring til statusverdier for bestillinger av alle typer produkter:

- **New** – Bestillingen er påbegynt, men ikke ferdig registrert. Du som har kunden må følge opp bestillingen. For å sende inn, klikk på Submit. Bestillingen vil automatisk bli kansellert etter 14 dager hvis den ikke Submittes.
- **In Progress** – Bestillingen er under behandling hos Telenor
- **Committed** – Bestillingen er sendt, men ikke registrert i Telenors støttesystemer. Telenor følger opp bestillingen.
- **Duplicate** – Bestillingen er et duplikat av en annen bestilling
- **Registered** – Bestillingen er registrert i Telenors ordresystemer. Ordrebekreftelse kommer i form av et ”Customer Order Id” referanse
- **Cancelled** – Bestillingen er kansellert. Årsak står beskrevet i Comment-feltet. Kan være kansellert både av Telenor og av Dere.



telenor

# Oppfølging av status

Dette må du vite for å sikre at en oppfølging av status gjøres korrekt (4):

Forklaring til statusverdier for samband, bredbåndsadsess og operatøraksess:

- **Incomplete** – Noen mangler i bestillingen, og dette må du følge opp. Hva som mangler står beskrevet i Comment-feltet. Deretter må du endre status til Customer Update.
- **Customer Update** – Ved status Incomplete skal du foreta de nødvendige oppdateringer. Deretter skal du sette status til Customer Update.
- **Orderd (O)** – Ordren er aktiv, og behandling er påbebynt.
- **Design (D)** – Ordren er sendt til Leveranse. Tekniske spesifikasjoner blir gjort.
- **Ready(R)** – Ordren ligger klar for sending til entreprenør
- **Field Service (M)** – Installasjonsdato er satt.
- **Delevery(L)** – Ordren er levert men ikke ajourført.
- **Finished (F)** – Ordren er gjennomført og produktet er levert
- **Cancelled (A)** – Ordren er kansellert av Telenor
- **Test (T)** – Ordren (linjen) holder på å bli testet for bruk.
- **Delivery (L)** – Ordren er under produksjon.
- **Closed** – Ordren er utført, og kunden har fått leveransen



telenor

# Oppfølging av status

Dette må du vite for å sikre at en oppfølging av status gjøres korrekt (6):

E-post ved statusendringer

- Ved statusene **Rejected** , **Field Service(M)**, **Incomplete,** og **Cancelled (A)** vil det bli sendt en e-post til deg for å gjøre deg oppmerksom på endringene i status.

- Forutsetningen for å motta e-post ved statusendringer er at du har lagt inn din e-postadresse i kolonnen **"Group Email"** i Contacts-modulen. Her er det mulig å legge inn personlige e-postadresser eller en felles adresse til din kundeservice (avhenger av rutiner hos din arbeidsgiver).

- Ønsker du utvidet varsling (på flere statuser) haker du av i kolonnen **"Email notification on status update".**

- Husk derfor å sjekke om du har fått e-post med statusendringer, og les Comment-feltet for å få vite årsaken.

**OBS: Det er viktig at du lærer deg statuskodene slik at du kan gi kunden korrekt informasjon om bestillingen.**

# Oppfølging av status

Noen kontrollspørsmål til Oppfølging av status

Hvor kan du sjekke status på dine bestilllinger?

- ❑ Ved å gå til modulen Orders i Jara NetBusiness og søke frem bestillingen
- ❑ Ved å sende mail til support@jara.no og etterlyse status

Hva betyr statusnivået som vises på ordrehodet (Sales Order Header)?

- ❑ Et overordnet statusnivå for alle bestillingene på ulike ordrelinjer (Order Lines)
- ❑ Jeg ringer kundeservice og spør dem hvis jeg lurer på det

Hvordan skal du forholde deg hvis du ser at bestillingen har status Incomplete?

- ❑ Jeg sender inn en ny bestilling
- ❑ Jeg fyller ut det som mangler i bestillingen og endrer status til Customer Update



telenor

# Oppfølging av status

Følgende svar er korrekte:

Hvor kan du sjekke status på dine bestilllinger?

☒ Ved å gå til modulen Orders i Jara NetBusiness og søke frem bestillingen

Hva betyr statusnivået som vises på ordrehodet (Sales Order Header)?

☒ Et overordnet statusnivå for alle bestillingene på ulike ordrelinjer (Order Lines)

Hvordan skal du forholde deg hvis du ser at bestillingen har status Incomplete?

☒ Jeg fyller ut det som mangler i bestillingen og endrer status til Customer Update

Du er nå ferdig med grunnleggende opplæring om endring og annullering og har lært at

- Statuskode Rejected og Incomplete innebærer at ordren ikke kan effektueres.
- Statuskoden Completed betye at alt er i orden med bestillingen, og det opprettes et Customer Order Id som bestillingen kan søkes opp med.
- I ordrehodet vil du se et overordnet statusnivå for alle bestillingene som ligger under det samme ordrehodet.
- Ved å lære deg statuskoder kan du gi kunden korrekt informasjon om bestillingens status.



telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Denne modulen beskriver hvilke situasjoner du skal sende inn henvendelser til Jara Kundeservice ved å bruke modulen Service Requests i Jara NetBusiness.

Hvorfor er det viktig å utføre henvendelser korrekt?
For å sikre at

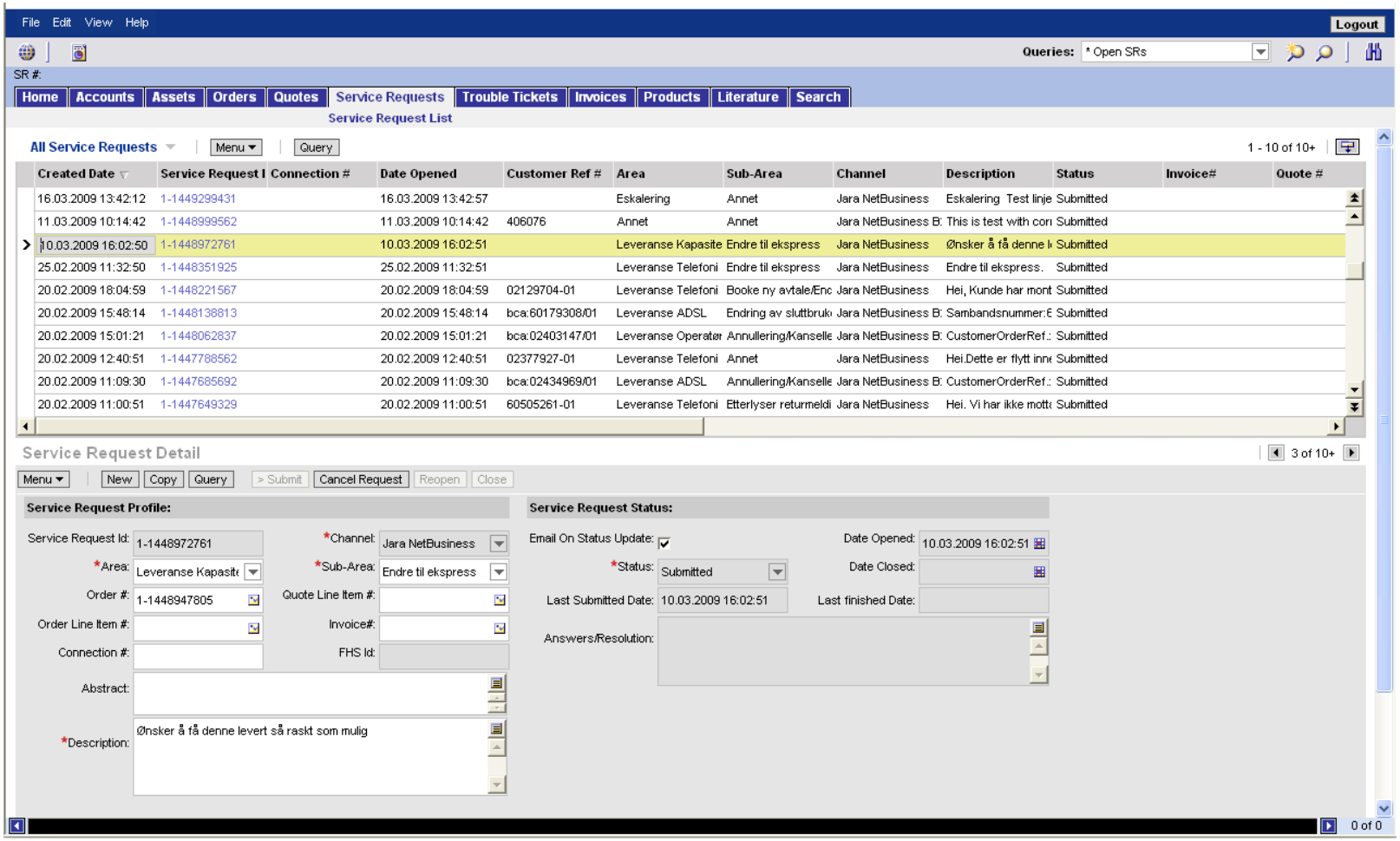
- viktige endringer i bestillingen blir registrert, og kunden får levert riktig produkt til riktig tid og til riktig adresse
- du slipper å bruke unødvendig tid på henvendelser til kundeservice via telefon eller mail
- ditt firma/din arbeidsgiver ikke blir fakturert for produkter som kunden har bestilt, men har avbestilt innen fristen



telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Slik er skjermbildet for henvendelser (Service Requests)






telenor

# Henvendelser (Service Requests)

FØR du sender en Service Request skal du

- sjekke om status på bestillingen eller forespørselen er oppdatert

Du skal IKKE bruke Service Request til å

- purre på statusmeldinger
- sende flere Service Requests om samme sak

Kundeservice prioriterer henvendelser via Service Requests fremfor f.eks e-post. Lærer du å bruke Service Requests hensiktsmessig, hjelper du oss med å korte ned behandlingstiden for alle henvendelser til Telenor. Resultatet blir at dine henvendelser blir raskere behandlet.



telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Du benytter Service Request for å sende inn henvendelser vedrørende

- Melding om forsinkelser dersom kunden ikke er klar for levering
- Melding om ny leveransedato (dersom det er for sent å endre bestillingen med Reopen – funksjonen)
- Annullering av en bestilling (dersom du ikke selv kan annullere bestillingen ved hjelp av Cancel knappen og Cancel Line Item knappen)
- Spørsmål om bekreftelser
- Spørsmål om ferdigmeldinger
- Etterlysning av tekniske spesifikasjoner på et produkt
- Andre endringer på en bestilling (f.eks. feil Customer Ref #, feil hastighet)

# Henvendelser (Service Requests)

Du benytter Service Request også for å sende inn henvendelser vedrørende

- **Leveranse -** Blir rutet til vår kundeservice fordelt på produktområde
- **Eskalering -** Blir rutet til Service Manager. Før du eskalerer en leveransesak tar du den opp med vår kundeservice. Dersom dette ikke løse saken, eskalerer du den.
- **Brukeradministrasjon -** Benyttes for nye, endringer og stenging av brukertilganger (kan bare benyttes av autorisert bestiller)
- **Jara Support -** Benyttes ved ulike problemer i Jara NetBusiness, og til å sende inn endringsønsker.
- **Faktura -** Blir rutet til vår Billingavdeling. Benyttes hvis faktura ikke er korrekt eller vedlegg mangler.
- **Forespørsler -** Blir rutet til vår Salgsstøtteavdeling. Benyttes for å gi tilleggsopplysninger til en forespørsel, eller for å purre på svar på forespørsel.
- **SLA Kompensasjonskrav -** Blir rutet til saksbehandler. Benyttes ved brudd på SLA hvor det er avtalefestet en kompensasjonsordning.
- **Annet -** Benyttes ved andre typer henvendelser som ikke dekkes av ovennevnte

**Disse forskjellige saksområdene (i uthevet skrift) kalles for et Area i en Service Request. Ved å velge riktig Area, rutes din henvendelse direkte til riktig avdeling i Telenor for behandling.**



telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Hva skjer etter at du har registrert en henvendelse?

Statusene viser hvor langt saken har kommet :

- **Submitted** - din henvendelse er mottatt for behandling.
- **In Process** - henvendelsen er til behandling i Telenor.
- **Incomplete** - informasjon mangler i henvendelsen. Hva som mangler er beskrevet i Description feltet. Når du har oppdatert henvendelsen må sende inn den inn på nytt med å trukke på Submitt.
- **Completed** - henvendelsen er ferdig behandlet og du kan lese svaret i Description feltet, eventuelt i Activities bildet eller som et vedlegg under Attachments.
- Ved at du selv velger status **Closed**, kan du lukke saken slik at den ikke lenger ligger som en Service Request i påvente av å bli behandlet.

Andre statuskoder

- **New** – Henvendelsen er ny og saken er ikke sendt inn til behandling.
- **Canselled** – Henvendelsen er kansellert av deg eller av Telenor . Hvis henvendelsen er kansellert av Telenor står årsaken beskrevet i feltet Answers/Resolution.
- **Cloced** – Henvendelsen er lukket. Den blir automatisk Cloced etter 14 løpedager med status New eller Completed.



telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Dette gjør du videre for å sende inn en henvendelse (Service Request):

Etter at du har valgt riktig saksområde som henvendelsen gjelder (Area),

- Velg Sub-Area, som varierer avhengig av valgt Area. Dette kan være for eksempel produktgruppe.
- Benytt sambandsnummer, telefonnummer, ordrenummer, fakturanummer etc. som referanse.
- Beskriv detaljert hva saken gjelder i Description feltet.

Du kan også legge til vedlegg ved å bruke skjermbildet Attachment.

Hvorfor er det så viktig å benytte Service Request for å kommunisere med Jara Kundeservice?

- Henvendelsen dokumenteres slik at den kan spores opp ved behov på et senere tidspunkt.
- Henvendelsen rutes direkte til riktig instans for saksbehandling, slik at den behandles så effektivt som mulig.



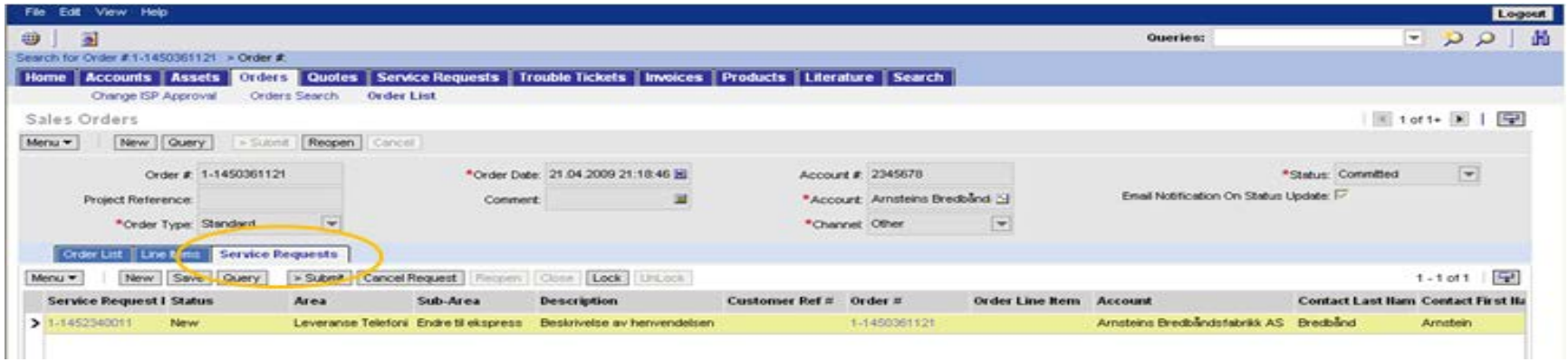
telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Legge inn Service Request fra Orders- ,Quotes, Invoice og Trouble Ticketss-modulene

Det er også mulig å legge inn en Service Request direkte fra Orders-, Quotes, Invoice og Trouble Tickets-modulene. Det anbefales at Service Request, relatert til en konkret Ordre, Quote eller Trouble Tickets legges inn direkte fra disse modulene. Fordelen med dette er at referanse til den konkrete saken automatisk legger seg på Service Requesten. Du kan i ettertid søke opp henvendelsen fra Service Request modulen.

Du får tilgang til Service Request via en egen under Applet i Orders-, Quote- og Trouble Tickets modulen






telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Noen kontrollspørsmål til Henvendelser (Service Request)

Hvordan sender du beskjed til Jara Kundeservice for å annullere en bestilling?

- Ved å registrere henvendelser via modulen Service Request i Jara NetBusiness eller fra Service Request Appleten på ordren
- Ved å sende mail til support@jara.no

Hvorfor skal du bruke Service Request til å sende melding om endringer i en bestilling?

- Hvilken kommunikasjonkanal jeg benytter får ingen bestemte konsekvenser
- Da blir meldingen rutet direkte til saksbehandler, saken kan spores og dokumenteres for senere bruk

Hva gjør du dersom din Service Request får status Incomplete?

- Legger inn det som mangler og Submitte Service Requesten på nytt
- Sender en ny Service Request



telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Følgende svar er korrekte:

Hvordan sender du beskjed til Jara Kundeservice for å annullere en bestilling?

- ☒ Ved å registrere henvendelser via modulen Service Request i Jara NetBusiness eller fra Service Request Appleten på ordren

Hvorfor skal du bruke Service Request til å sende melding om endringer i en bestilling?

- ☒ Da blir meldingen rutet direkte til saksbehandler, saken kan spores og dokumenteres for senere bruk

Hva gjør du dersom din Service Request får status Incomplete?

- ☒ Legger inn det som mangler og Submitte Service Requesten på nytt



telenor

# Henvendelser (Service Requests)

Du er nå ferdig med grunnleggende opplæring om Henvendelser og har lært at

- Du benytter alltid Service Request for å sende melding til Telenors kundeservice om endringer i en bestilling.
- Ved å velge riktig Area, rutes din henvendelse direkte til riktig avdeling i Telenor for behandling.
- Beskriv hva saken gjelder i Description-feltet.
- Statusene viser hvor langt saken er kommet i behandlingen, slik at du kan gi kunden din en presis redegjørelse på bestillingens fremdrift.

**For å få en mer detaljert opplæring på hvordan du benytter Service Request-modulen i Jara NetBusiness, anbefales det at du går igjennom modulen Service Request i opplæringsmateriellet "Jara NetBusiness opplæringsmoduler for eksterne brukere"**



telenor