

jara
– en del av telenor

Jara NetBusiness

Ny release 23. mai 2011

Introduksjon

- Denne presentasjonen går gjennom endringer i Jara NetBusiness, 23. mai 2011.
- Det forutsettes at brukerne allerede er kjent med eksisterende funksjonalitet i Jara NetBusiness

Innhold

- Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak
- Nye hastigheter på produktet VDSL Basis
- Endre produkt etter Kapaks validering
- Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL
- Fra Quote Line item til Order Line item
- Quote Line Item - Adresse B informasjon

Innhold

- **Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak**
- **Nye hastigheter på produktet VDSL Basis**
- **Endre produkt etter Kapaks validering**
- **Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL**
- **Fra Quote Line item til Order Line item**
- **Quote Line Item - Adresse B informasjon**

Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak (1/5)

Det er opprettet et nytt Area i Service Requests modulen " Jara Feilmottak". Dette kan benyttes for henvendelser mot Jara Feilmottak istedenfor telefonhenvendelser.

- I modulen Service Requests kan du registrere henvendelser og følge med på status på eksisterende henvendelser. Dette sparer tid både for deg og saksbehandler i Jara Feilmottak
- Ved å benytte Service Requests oppnår du
 - Raskere kommunikasjon til riktig avdeling
 - Dokumentasjon av saken i ettertid
- Derfor: Bruk Service Requests i stedet for mail eller telefon
- Følgende valg er tilgjengelig i Sub Area:
 - Gjenåpning av KMF
 - Purring
 - Tilleggsinfo
 - Annulering av KMF
 - Feil ved registrering av KMF
 - Venter Kunde
 - Annet

- Henvendelser via Service Request til Jara Feilmottak, vil være gjeldende fra 1. juni 2011
- Det anmodes om at Service Request blir benyttet ved henvendelser til Jara Feilmottak

Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak (2/5)

Service Request Detail

Menu | New | Copy | Query | > Submit | Cancel Request | Reopen | Close | Lock | UnLock

Service Request Profile:

Service Request Id: 1-1959068951

*Area: Jara Feilmottak

Order #: []

Order Line Item #: []

Connection #: []

Abstract: []

*Description: []

Service Request Status:

Channel: []

*Sub-Area: []

Email On Status Update:

*Status: Submitted

Date Opened: 20.05.2011 10:41:41

Date Closed: []

Last Submitted Date: 20.05.2011 10:41:41

Last finished Date: []

Answers/Resolution: []

Lock SR (Int.): Open Activities (Int.): Internal SR (Int.):

Processed (Int.): 0

Sub-Status (Int.): Unassigned

Priority (Int.): 3-Medium

Add Comment (Int.): []

Comment Summary (Int.): []

Account Information:

Customer Ref #: []

*Account: Testaccount

*Contact Last Name: Narvesen

*Contact First Name: Kjell Rune

Contact Phone #: []

Contact Email: []

Quote Line Item #: []

Invoice#: []

FHS Id: Gjenopring av KMF
Purring
Tilleggsinfo
Annullering av KMF
Feil ved registrering av KMF
Venter Kunde
Annet

Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak (3/5)

Det anbefales at Service Request opprettes fra Trouble Tickets modulen ved å trykke på knappen "Create Service Request". Fordelen ved dette er:

- Når du trykker på "Create Service Request" knappen kommer du direkte over i Service Request modulen
- Referansen til Trouble Ticket'en legger seg automatisk på Service Requesten
- Informasjon i feltet Description legger seg automatisk på i Description feltet på Service Requesten

The screenshot displays the Jara system interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for Home, Accounts, Assets, Orders, Quotes, Service Requests, Trouble Tickets, Products, Literature, and Search. Below this is a 'Trouble Ticket List' section with a table of tickets. The table has columns for Trouble Ticket #, Connection Num, Product Type, Trouble Area, FHS Id, Registered, Status, and Customer Reference. The ticket with ID 1-1942481737 is highlighted in yellow. Below the table, there is a 'Service Request List' section with a 'Create Service Request' button highlighted in a red box. The bottom part of the screenshot shows the 'Fault Information' and 'Status Information - FHS' sections for the selected ticket. The 'Fault Information' section includes fields for Trouble Ticket #, Product Type, End User Contact - Name, End User Contact - Phone #, Priority, and Description. The 'Status Information - FHS' section includes fields for FHS Id, Registered, Appointed Date, Appearance Time, Fault Reason, User Message, Status, Known Event, Expected Solve Time, and Closed Date.

Trouble Ticket #	Connection Num	Product Type	Trouble Area	FHS Id	Registered	Status	Customer Reference
1-1948168305	81002247	Jara Bredbåndstelefon	Summetone			Rejected	
1-1944094611	83004064	ISDN	Annet			Failed	
1-1942481737	60535269	xDSL full access	Annet	25119396	23.03.2011 15:50:17	Rutet	
1-1942481661	60638379	xDSL full access	Linjeutfall	25119385	23.03.2011 15:37:58	Rutet	
1-1942412321	60638379	xDSL full access	Linjeutfall	25119275	23.03.2011 12:07:57	Godkjent	
1-1942384176	976967631	xDSL m ISDN	Annet			Rejected	
1-1935151985	60437730	xDSL full access	Annet			Failed	
1-1935151971	60437730	xDSL full access	Annet			Failed	
1-1935120551	60255920	xDSL full access	Annet			Rejected	
1-1934369712	63980664	ISDN	Summetone			Pending	

Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak (4/5)

Når du trykker på "Create Service Request" knappen kommer du direkte over til Service Request modulen og Trouble Tickets referansen og informasjon i Description feltet legger seg automatisk på i Service Requesten

SR #:

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

Service Request List

All Service Requests | Menu | Query

Created Date	Service Request I	Connection #	Date Opened	Customer Ref #	Area	Sub-Area	Channel
> 20.05.2011 13:22:23	1-1957340402		20.05.2011 13:22:23				Jara NetBusiness

Service Request Detail

Menu | New | Copy | Query | Submit | Cancel Request | Reopen | Close

Service Request Profile:

Service Request Id: 1-1957340402 *Channel: Jara NetBusiness

*Area: Sub-Area: *Sub-Area: Order #: Quote Line Item #: Invoice#: Connection #: FHS Id: 25119396

Abstract: *Description: Test

Service Request Status:

Email On Status Update: Date Opened: 20.05.2011 13:22:23

*Status: New Date Closed: Last Submitted Date: Last finished Date: Answers/Resolution:

Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak (5/5)

Service Request som er knyttet mot en Trouble Tickets, har du tilgang til fra Trouble Tickets modulen under underappleten "Service Request List"

Ved å trykke på verdien i feltet Service Request Id vil du komme inn i Service Request modulen og få opp aktuell Service Request

The screenshot shows the Jara system interface with the 'Service Request List' tab selected. The interface includes a navigation bar with tabs like Home, Accounts, Assets, Orders, Quotes, Service Requests, Trouble Tickets, Products, Literature, and Search. Below the navigation bar, there are sections for Notes, Contact Information, and DMF Information. At the bottom, there is a table with columns: Created Date, Service Request Id, Connection #, Date Opened, Customer Ref #, Description, Area, Sub-Area, Status, and Channel. The 'Service Request Id' column is highlighted with a red box, and the first row of data is also highlighted.

Created Date	Service Request Id	Connection #	Date Opened	Customer Ref #	Description	Area	Sub-Area	Status	Channel
> 20.05.2011 13:21:46	1-1957340401		20.05.2011 13:21:46		Test			New	Jara NetBusiness
20.05.2011 13:22:23	1-1957340402		20.05.2011 13:22:23		Test	Jara Feilmottak	Annet	New	Jara NetBusiness

Innhold

- **Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak**
- **Nye hastigheter på produktet VDSL Basis**
- **Endre produkt etter Kapaks validering**
- **Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL**
- **Fra Quote Line item til Order Line item**
- **Quote Line Item - Adresse B informasjon**

Nye hastigheter på produktet VDSL (1/3)

Følgende hovedprodukt vil bli endret:

- Jara VDSL Basis
- Jara VDSL Premium
- Jara VDSL Proff

Nye hastigheter kan velges i Product Configuration under feltet "Hastighetsgruppe"

Jara VDSL Basis *

Cancel | Exit and Save Configuration

Jara VDSL Basis

Hastighetsgruppe

20000/1000

20000/1000

25024/5056

20704/672

28000/5056

32808/5056

40000/10048

Samlenummer

Transportprodukt *

Tilleggstenester

Garantert feilretting

Ekspresslevering

NB!

Hastighetsproduktene vil ikke være tilgjengelig før lanseringen 1. juli 2011. Se for øvrig nyhet av 29.04.11 "Telenor produktifiserer VDSL 20 000/1000" på www.jara.no

Nye hastigheter på produktet VDSL (2/3)

Følgende nye hastigheter vil bli tilgjengelige:

- **Jara VDSL Basis**
 - 20704/672 og 20000/1000
- **Jara VDSL Premium**
 - 20000/1000
- **Jara VDSL Proff**
 - 20000/1000

De nye hastighetsproduktene, er tilgjengelig i nedtrekkslisten sammen med eksisterende hastighetsprodukter under avsnittet "Hastighetsgruppe":

Jara VDSL Basis

Jara VDSL Basis

Hastighetsgruppe

20000/1000

T 25024/5056

20704/672

28000/5056

32608/5056

40000/10048

Jara VDSL Premium

Jara VDSL Premium

Hastighetsgruppe

20000 /1000

T 25024/ 5056

30016/ 10048

40000/ 10048

Jara VDSL Proff

Jara VDSL Proff

Hastighetsgruppe

20000 / 1000

T 25024 /5056

30016 /10048

40000 /10048

Nye hastigheter på produktet VDSL (3/3)

Hastighetsprodukter som har en høyere verdi enn "Max Speed" returnert fra Kapaks, vil ikke være tilgjengelig for valg. Disse hastighetene vil bli merket med rød skrift.

Hvis brukeren prøver å velge hastighetsprodukt som er utilgjengelig (merket rødt), vil en feilmelding bli vist til brukeren.

Jara VDSL Basis *

Jara VDSL Basis

Hastighetsgruppe *

T

- 25024/5056
- 28000/5056
- 32608/5056 *
- 40000/10048

Jara VDSL Basis *

Status

⚠ **There is a conflict with your last request.** Please click the Undo button to undo your last request.
For a detailed explanation of this conflict, please click the Explanation button.(SBL-CFG-00164)

Explanation

Linked Item : Max Speed = 29000

Please select the value of attribute Hastighetsgruppe < 32680

Innhold

- **Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak**
- **Nye hastigheter på produktet VDSL Basis**
- **Endre produkt etter Kapaks validering**
- **Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL**
- **Fra Quote Line item til Order Line item**
- **Quote Line Item - Adresse B informasjon**

Endre produkt etter Kapaks validering

Det er nå mulig å endre produktet på en nybestillingsordre etter at Kapaks validering er kjørt. Denne endringen medfører at brukerne nå kan legge inn et annet produkt uten å kansellere bestillingen, for så å legge inn bestillingen på nytt.

Search for Order #: 1-1945176803 > Order #:

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

Change ISP Approval Orders Search Order List

Sales Orders

Menu | New Query | Submit Reopen Cancel

Order #: 1-1945176803 *Order Date: 11.05.2011 10:31:57
Project Reference: Arild Comment:
*Order Type: Standard

Order List Line Items Service Requests

Menu | New Modify Query | Search Kapaks Product Configuration | Cancel Line Item | Line Items

Line Item #	Main Action	Connection #	Product	Product Line	Action Code
> 1-W63/W11	Nybestilling		Jara SHDSL Premium	Produktgruppe SHDSL	Add
1-W63/W43	Nybestilling		Jara ADSL Basis	Produktgruppe Bredbåndsaksess OMS	Add

Kapaks/Booking Line Detail Attributes Summary Audit Trail Attachments Line Item - Actions

Menu | Query

Kapaks:		Booking:			
Result:	Det angitte produktet	Modersentral:	HM	Req Install Date:	
Name:	SANDBECK AS	GSL Signature:	HM	Appointment Status:	
Line Number:	1080622	FSL Signature:		Rebooking Status:	
Line Status:	OP	Equipment #:		Avtale Id:	
Result Code:	12	Max Speed (a pair):	2304	Expected Field Work:	

Innhold

- **Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak**
- **Nye hastigheter på produktet VDSL Basis**
- **Endre produkt etter Kapaks validering**
- **Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL**
- **Fra Quote Line item til Order Line item**
- **Quote Line Item - Adresse B informasjon**

Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL

Jara NetBusiness viser verdien "BH" i feltet "Service Type" fra kapaksvalideringen, som "SHDSL" i feltet "Existing Line Type" under Kapaks/Booking Form Applet

Kapaks Result - Microsoft Internet Explorer provided by EDB Business Partner

http://134.47.228.20/ecomunications_enu/start.swe?SWECmd=ShowPopupFrames&SWEDIC=1&SWEU=/ecommu

Run Query Again Message:

Line Number	Line Stat	Result C	Result	Service Type	Name
> 7232446	OP	11	Det angitte produktet kan bestilles -	BH	
99999999	B	11	Det angitte produktet kan bestilles -		
99999998	B	11	Det angitte produktet kan bestilles -		
99999997	B	11	Det angitte produktet kan bestilles -		
99999996	B	11	Det angitte produktet kan bestilles -		

Kapaks/Booking Line Detail Attributes Summary Totals Actions Deals Activ

Menu Query

Kapaks:

Result: normal leveringstid. Modersentral: TNH2

Name: GSL Signature: GPS

Line Number: 7232446 FSL Signature:

Line Status: OP Equipment #:

Result Code: 11 Max Speed (a pair): 1216

Existing Line Type: SHDSL Existing Phone Number:

Result Summary: Total linjelengde inkludert inntak: 2079 meter Existing Connection Number: 60395932

Booking Available:

Re-use of Existing Line:

Kapaks Result: ■ ■ ■

Error Message:

Innhold

- **Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak**
- **Nye hastigheter på produktet VDSL Basis**
- **Endre produkt etter Kapaks validering**
- **Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL**
- **Fra Quote Line item til Order Line item**
- **Quote Line Item - Adresse B informasjon**
- **Automatisering av Flytt og Bytt ordrer (intern)**

Fra Quote Line item til Order Line item

Brukerne har muligheten til å sjekke om en bestilling har blitt opprettet fra en Quote eller om en ordre er oppretter fra Quoten

Bruker kan drille ned fra Quote Line Item til Order Line Item ved å trykke på referansen i felt "Order Line Item". Referansen i feltet "Order Line Item" på Quoten vil vises i feltet "Line Item#" under Order Line Item

Bruker kan også drille ned fra Order Line Item til Quoten Line Item ved å trykke på referansen i feltet "Quote Line Item#". Verdien i feltet "Quote Line Item#" på ordren vil vises i feltet "Line Item#" på Quoten

Order # 1-231768487 > Quote: 1-11KLEA1 > Order #

Home Accounts Assets B2B Orders Orders Product Validation Quotes Service Requests Trouble

Change ISP Approval Order Report Order List Rebook Appointment Charts Order Entry List Orders Resend

Sales Orders

Menu New Query > Submit Reopen Cancel Lock Unlock

Order # 1-231768485 *Order Date: 22.05.2011 18:55:19

Project Reference: Comment:

*Order Type: Standard

Order List More Info Line Items Work Orders Header Detail Audit Trail Activities Service Requests Historic

Line Item #	Main Action	Connection #	Category	Quote Line Item #	Previous Co
1-12BW12Y	Nybestilling		Næring	1-11KLCNX	

Order # 1-231768487 > Quote: 1-11KLEA1 > Order # 1-231768485 > Quote:

Home Accounts Assets B2B Orders Orders Product Validation Quotes Service Requests Trouble Tickets Forecasts Agree

Search Addresses Quote List Charts Line Items Queue Line Items Admin Line Items Pricing

Quote

Menu New Query

Quote Details

Quote # 1-11KLEA1 Customer Ref #

*Account: Telenor *Channel: Jara NetBusiness

Opportunity #: *Status: Received

Email On Status Update:

More Info

Completed Line Items: 25 Created By: Louise

Total Line Items: 56 Casep

*Created: 14.03.2011 Conne

Comments:

Contact Details

*Contact Last Name: Contact First Name: Louise

Work Phone Number: Cell Phone Number:

Quote List More info Agreements Line Items Orders Payment Fulfillment Transfer Activities Service Requests Historical Attachments

Menu New Query Product Configuration > Submit (Estimate Price) Order All Line Items Order Line Item Cancel Reopen

Sequence	Line Item #	Action	Connection #	Status	Order Created	Order Line Item	Product
1	1-11KLCNX	Nybestilling		Completed	✓	1-12BW12Y	Mark Fiber
2	1-11KLCZV	Nybestilling		Completed	✓	1-12BW12Y	Digital Ethernet (> 2 Mbps)
3	1-11KLCZW	Nybestilling		Completed			Mark Fiber
4	1-11KMQJI	Nybestilling		Cancelled			Digital Ethernet (> 2 Mbps)

Innhold

- **Service Requests – Henvendelser mot Jara Feilmottak**
- **Nye hastigheter på produktet VDSL Basis**
- **Endre produkt etter Kapaks validering**
- **Verdien "BH" i feltet "Service Type" returnert fra Kapaks vises som SHDSL isteden for ADSL**
- **Fra Quote Line item til Order Line item**
- **Quote Line Item - Adresse B informasjon**

Quote Line Item - Adresse B informasjon

Adressefeltene "House No B", "Postal No B" og "Postal Place B" er nå tilgjengelige under Quote Line Items list applet. Du vil kunne se samme informasjon under Quote Line Item list applet og Quote Line Item Detail applet.

Quote

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

Quote List Quote Line Item Search

Menu New Cancel Query

Quote Details

Quote #: Customer Ref #: Completed Line Items: Created By:

*Account: *Channel: Total Line Items: Comments:

*Status: *Created:

Email On Status Update:

Contact Details

*Contact Last Name: Contact First Name:

Work Phone Number: Cell Phone Number:

Quote List Line Items Service Requests

Menu New Query Product Configuration Submit (Estimate Price) Order All Line Items Order Line Item Cancel Reopen

Address A	House No A	Postal No A	Postal Place A	Gårdsnr A	Far Id A	Address B	House No B	Postal No B	Postal Place B	Far Id B
-----------	------------	-------------	----------------	-----------	----------	-----------	------------	-------------	----------------	----------

Hvis feltene ikke er tilgjengelige, så kan du hente dem frem ved å benytte hurtigtast CTRL+Shift+k eller høyreklikke med musa og velge Columns Displayed.

Quote:

Home Accounts Assets Orders Quotes Service Requests Trouble Tickets

Quote List Quote Line Item Search

Line Item Detail Attributes Attachments

Menu New Query

Line Item #: Product:

Address A: Address B:

House No A: House No B:

Gårdsnr A: Gårdsnr B:

Bruksnr A: Bruksnr B:

Postal No A: Postal No B:

Postal Place A: Postal Place B:

Zone A: Zone B:

INSA Signature A: INSA Signature B:

Address ATP A: FAR Id B:

FAR Id A: