Quotes (forespørsler)

Quotes (forespørsler)

Quotes uten vedlegg

Quotes med vedlegg

telenor

Quotes (forespørsler)

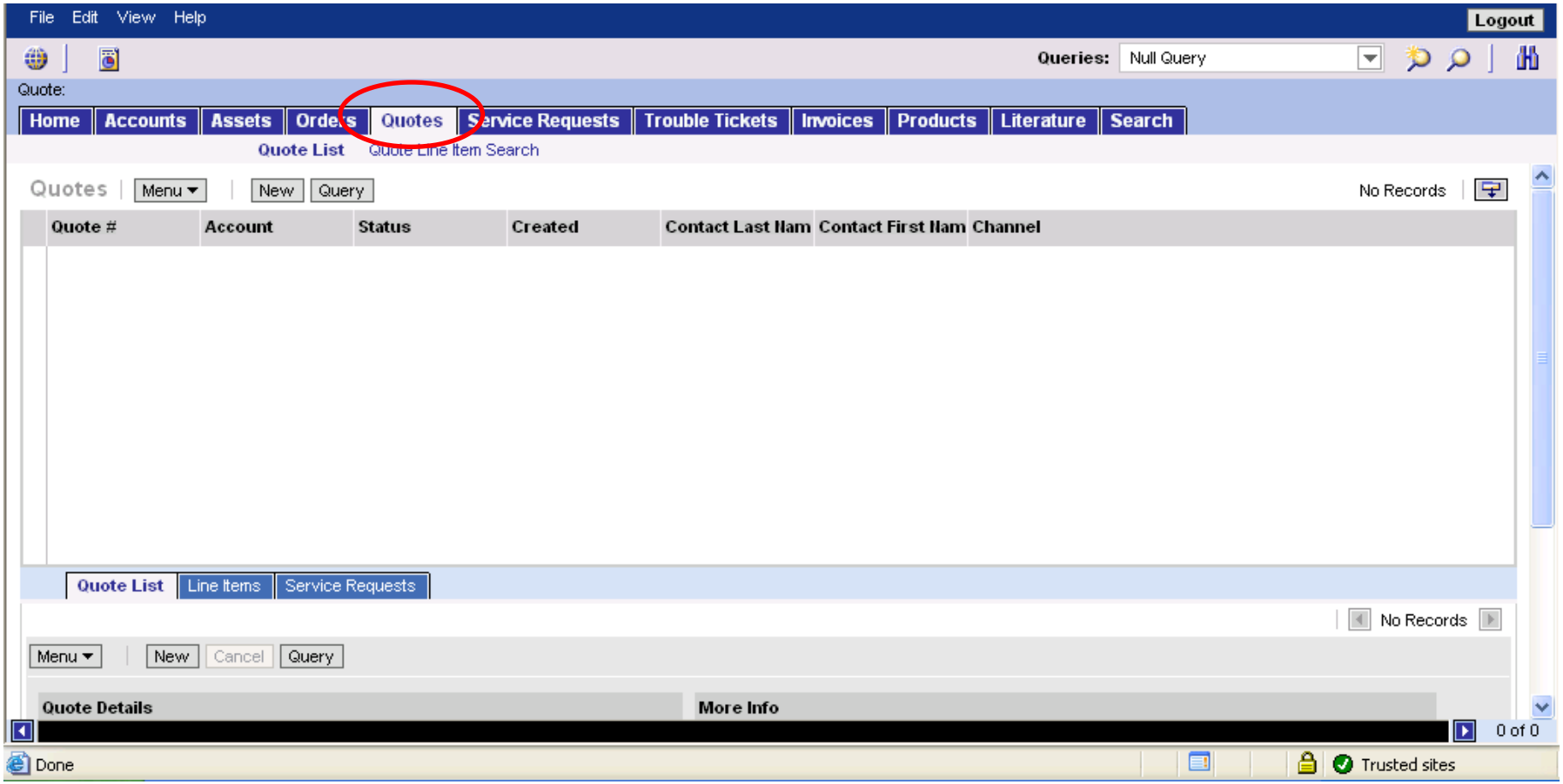
Quotes uten vedlegg

Quotes med vedlegg

Quotes, forespørsler uten vedlegg

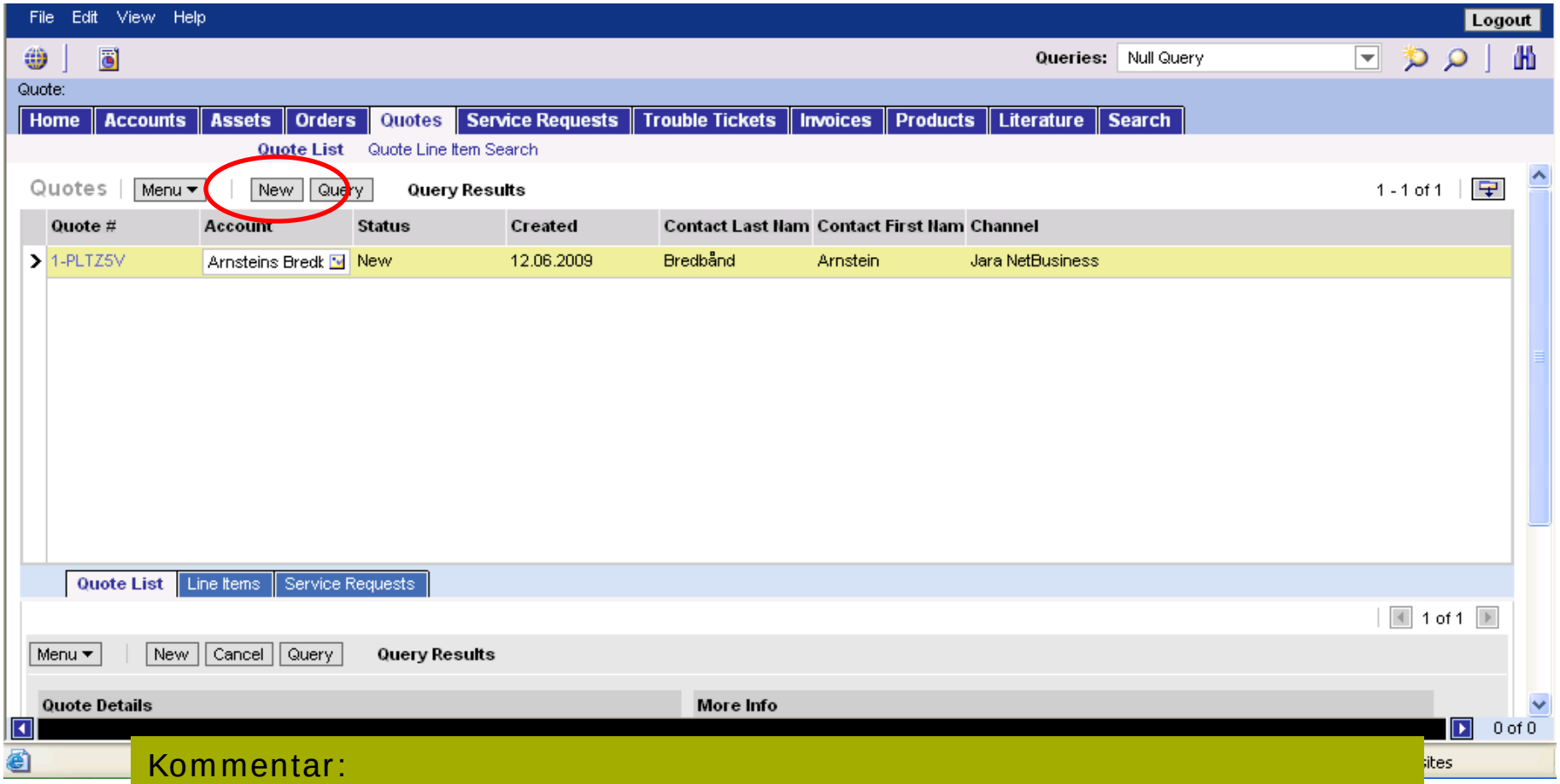
- Benyttes til forespørsler på kapasitetsproduktene (leide samband)
- Før du legger inn en forespørsel må du vite
  - Hvilket produkt du skal forespørre om
  - Hvilke to adresser som sambandet skal gå imellom.
    Mangler gateadresse, må du finne gårds- og bruksnummer eller sentral signatur (INSA)

telenor



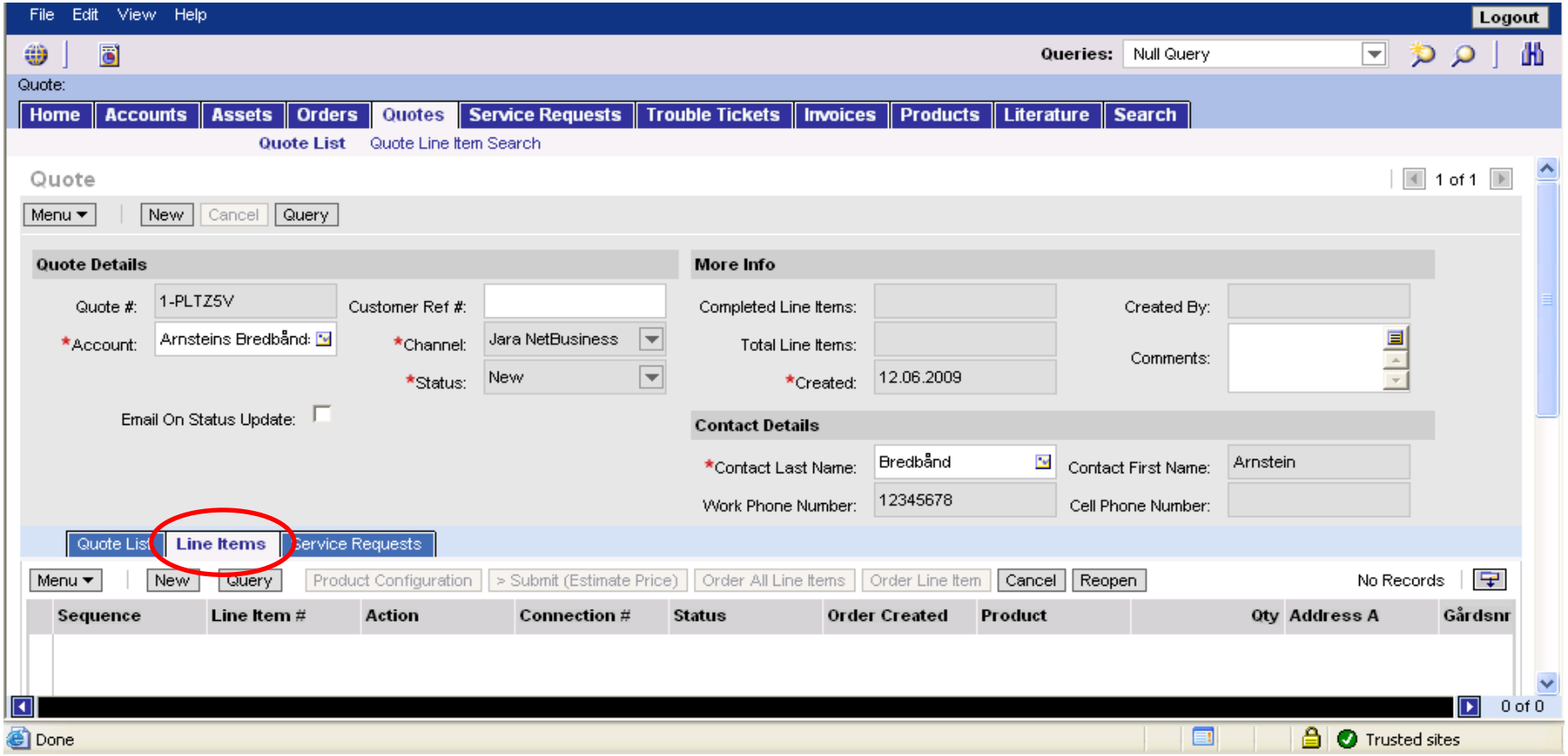
Kommentar:
Åpne modulen Quotes.

telenor



Kommentar:
Klikk New. Data kommer opp automatisk i Quote header. Status settes til New. Quote# nr tildeles. "Channel" feltet viser hvilken kanal Quoten ble opprettet fra (B2B, Jara NetBusiness, Telefon, Fax, E-post etc.).

telenor



Kommentar:
Klikk på Line Items

telenor

File Edit View Help Logout

Queries: Null Query

Quote:

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

Quote List | Quote Line Item Search

Quote

1 of 1

Menu | New | Cancel | Query

Quote Details

Quote #: 1-PLTZ5V

Customer Ref #:

*Account: Arnsteins Bredbånd:

*Channel: Jara NetBusiness

*Status: New

Email On Status Update:

More Info

Completed Line Items:

Total Line Items:

*Created: 12.06.2009

Created By: Arnstein Bredbånd

Comments:

Contact Details

*Contact Last Name: Bredbånd

Contact First Name: Arnstein

Work Phone Number: 12345678

Cell Phone Number: +4712345678

Quote List | Line Items | Service Requests

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

1 - 1 of 1

Sequence	Line Item #	Action	Connection #	Status	Order Created	Product	Qty	Address A	Gårdsnr
1	1-PLTZ5Y	Nybestilling		New			1		

0 of 0

Trusted sites

Kommentar:
Klikk på New under Line Items for å registrere ny forespørselslinje. Line Item # (unikt forespørselsnr.) blir automatisk satt og status settes til New.

telenor

File Edit View Help Logout

Queries: Null Query

Quote:

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

Quote List Quote Line Item Search

Quote

1 of 1

Menu | New | Cancel | Query

Quote Details

Quote #: 1-PLTZ5V

Customer Ref #:

*Account: Arnsteins Bredbånd

*Channel: Jara NetBusiness

*Status: New

Email On Status Update:

More Info

Completed Line Items:

Total Line Items:

*Created: 12.06.2009

Created By: Arnstein Bredbånd

Comments:

Contact Details

*Contact Last Name: Bredbånd

Contact First Name: Arnstein

Work Phone Number: 12345678

Cell Phone Number: +4712345678

Quote List | Line Items | Service Requests

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

1 - 1 of 1

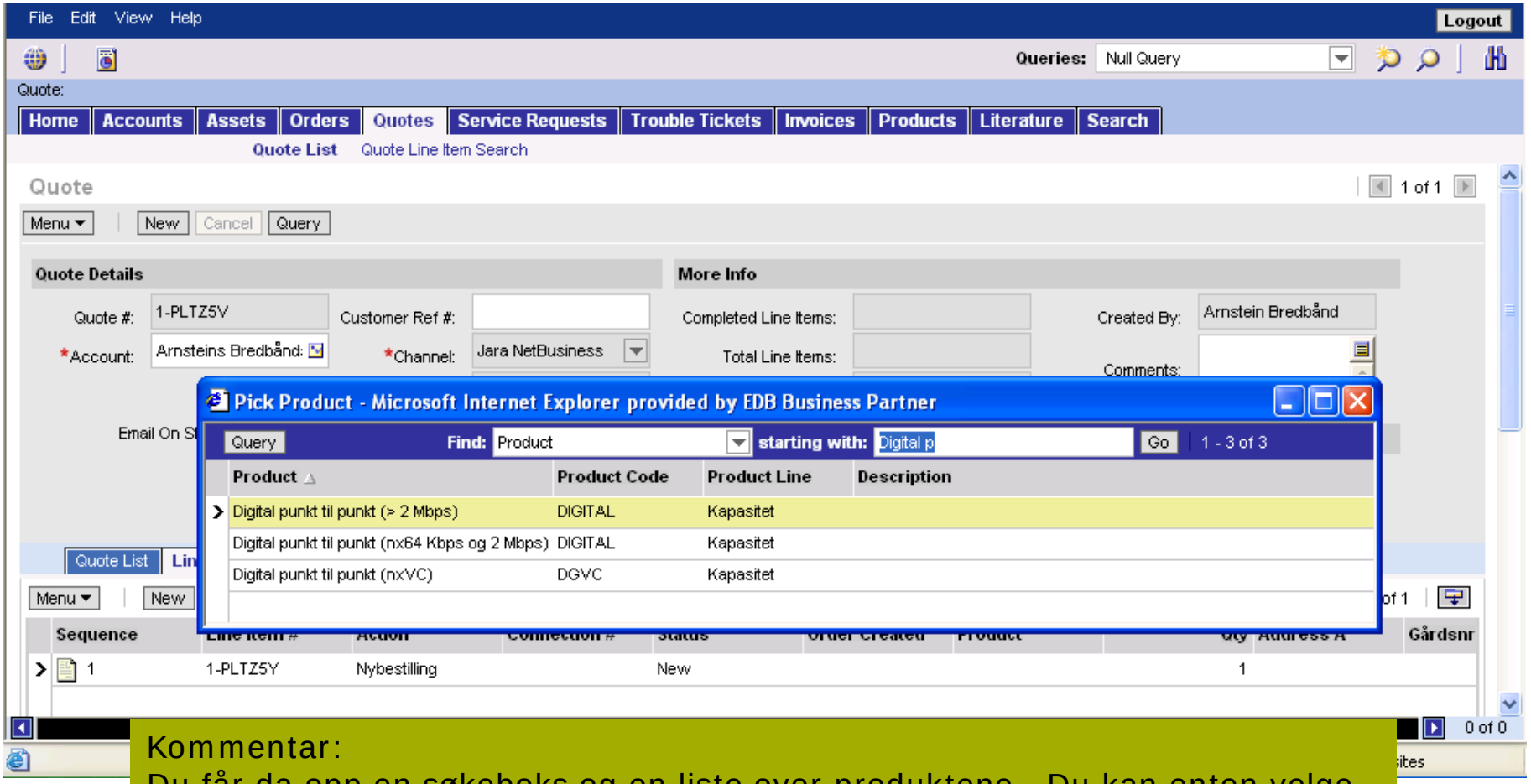
Sequence	Line Item #	Action	Connection #	Status	Order Created	Product	Qty	Address A	Gårdsnr
1	1-PLTZ5Y	Nybestilling		New			1		

0 of 0

Trusted sites

Kommentar:
Klikk på ikonet i Product kolonnen, eventuelt F2, for å søke opp aktuelt produkt.

telenor



Kommentar:
Du får da opp en søkeboks og en liste over produktene. Du kan enten velge produktet direkte, eller søke i boksen "Starting with". Merk ønsket produkt og klikk OK

telenor

File Edit View Help

Logout

Queries: Null Query

Quote:

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

Quote List | Quote Line Item Search

Quote

1 of 1

Menu | New | Cancel | Query

Quote Details

Quote #: 1-PLTZ5V

Customer Ref #:

*Account: Arnsteins Bredbånd

*Channel: Jara NetBusiness

*Status: New

Email On Status Update:

More Info

Completed Line Items:

Total Line Items:

*Created: 12.06.2009

Created By: Arnstein Bredbånd

Comments:

Contact Details

*Contact Last Name: Bredbånd

Contact First Name: Arnstein

Work Phone Number: 12345678

Cell Phone Number: +4712345678

Quote List | Line Items | Service Requests

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

1 - 1 of 1

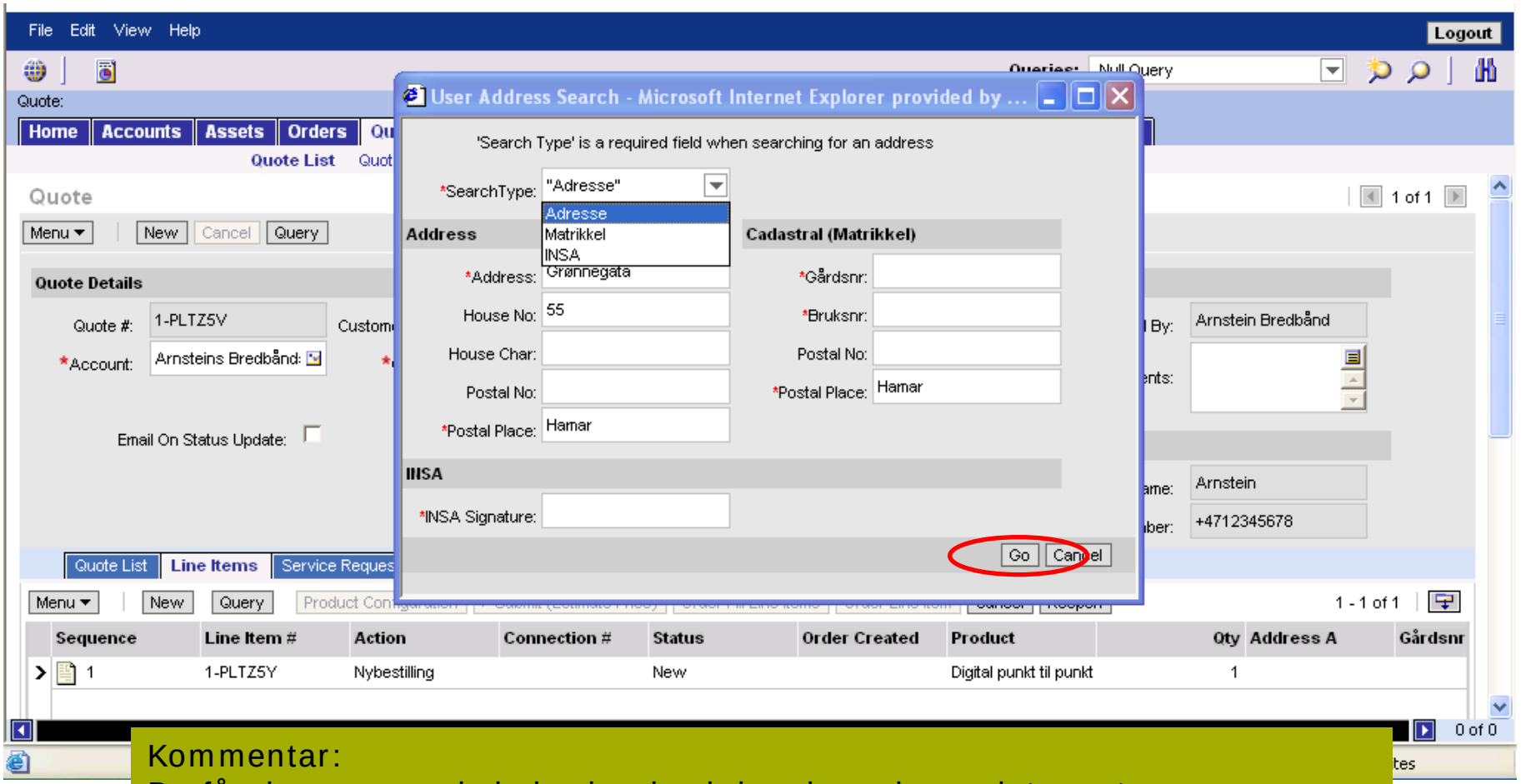
Sequence	Line Item #	Action	Connection #	Status	Order Created	Product	Qty	Address A	Gårdsnr
1	1-PLTZ5Y	Nybestilling		New		Digital punkt til punkt	1		

0 of 0

Trusted sites

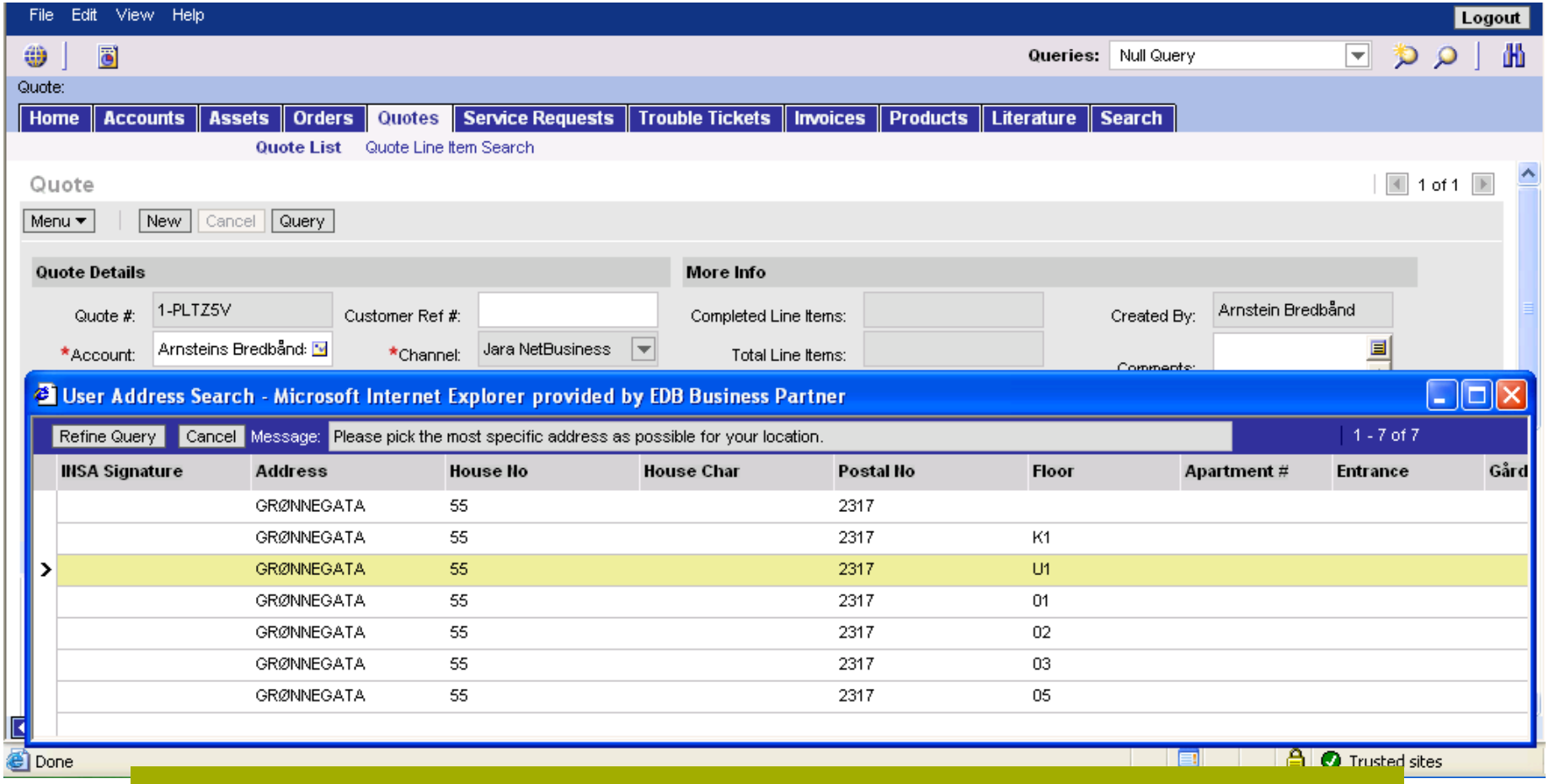
Kommentar:
Når produkt er valgt, klikk på ikonet i Adress A kolonnen for å søke opp og verifisere første adressen.

telenor



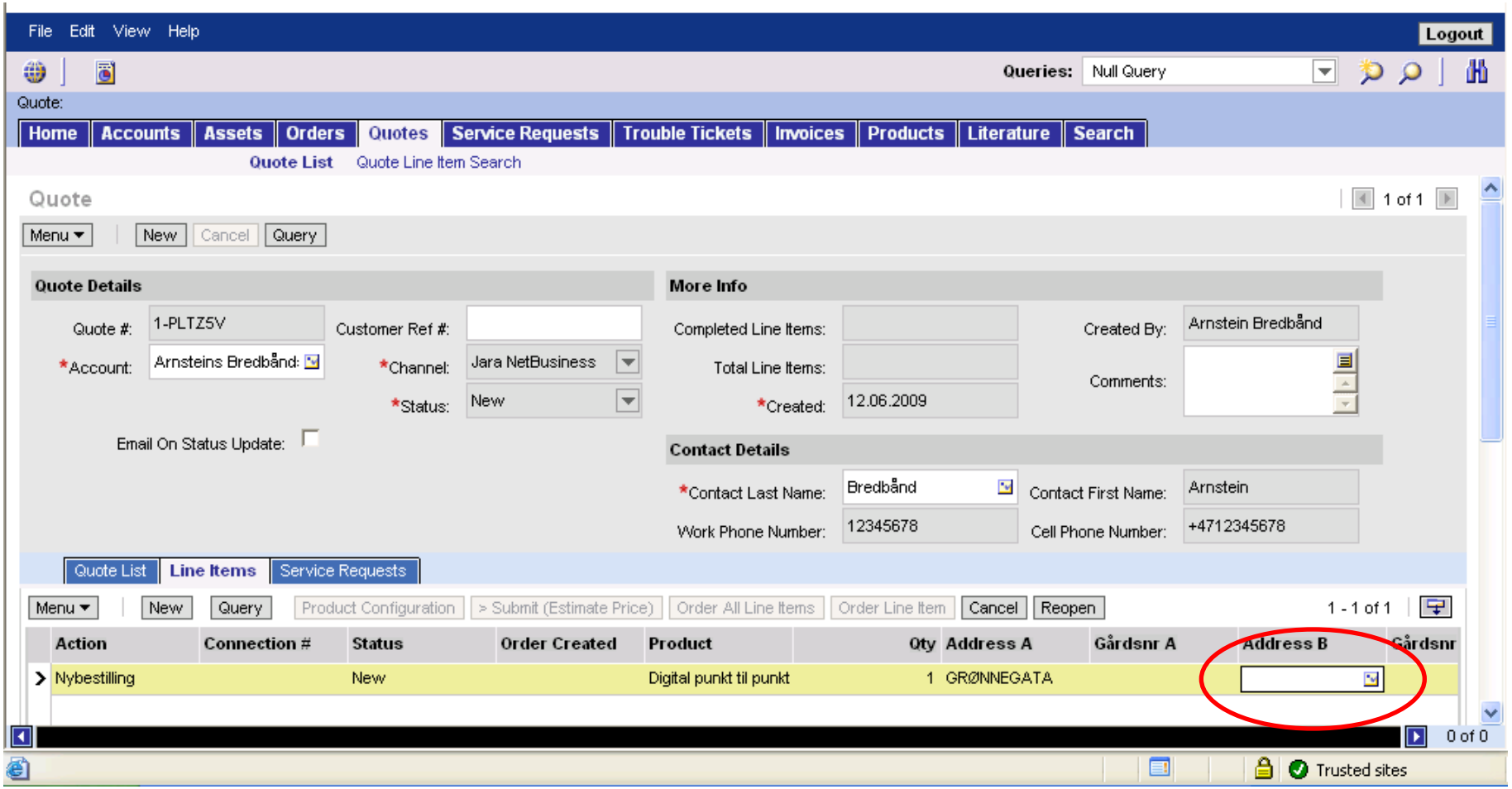
Kommentar:
Du får da opp en søkeboks der du skriver inn adressedata, gatenavn (forkort), gatenummer og poststed. Alternativt gårds- og bruksnummer og poststed eller INSA Signature Klikk på Go.

telenor



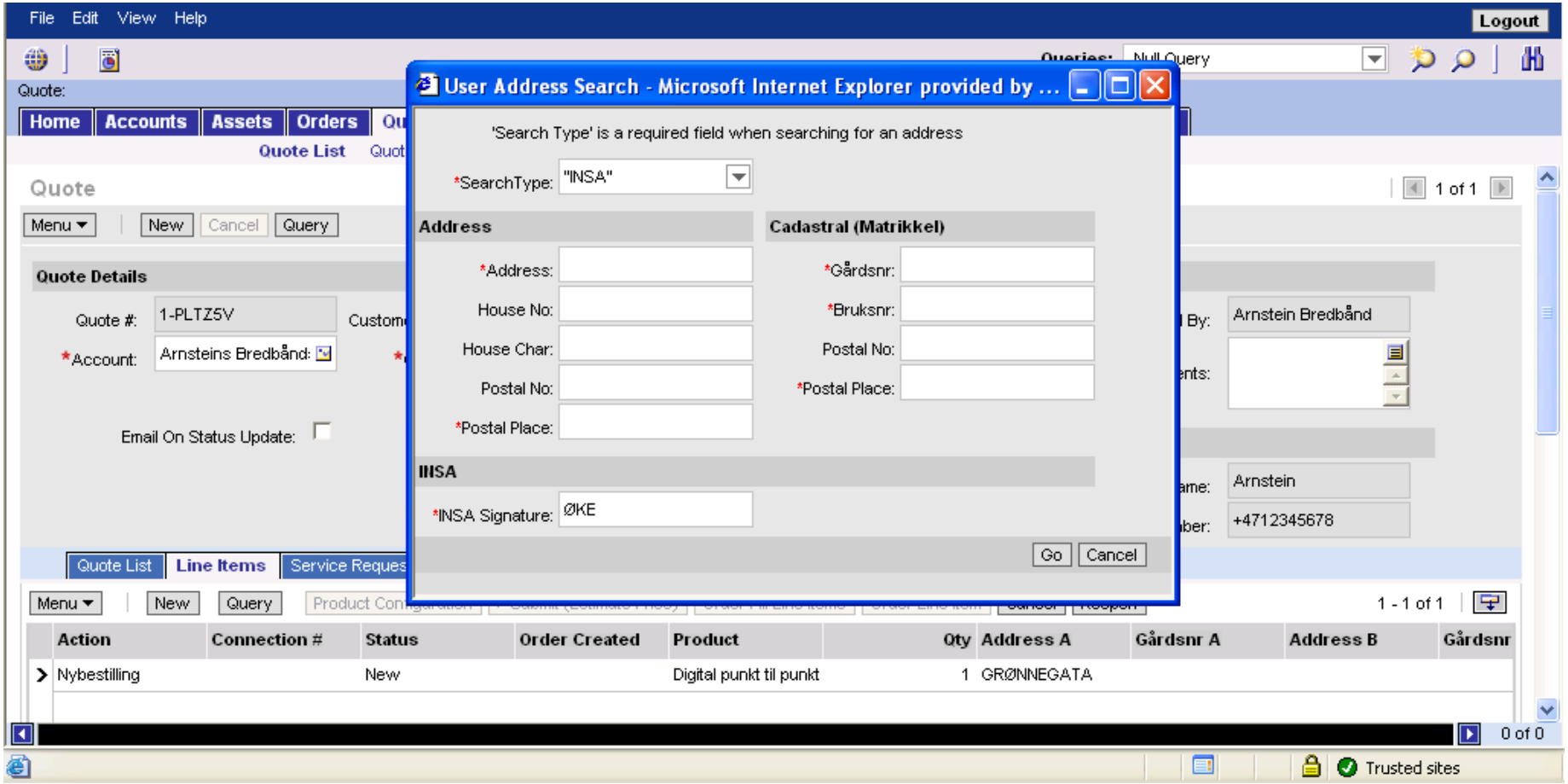
Kommentar:
Velg riktig adresse når du får treff. Får du ikke treff, klikk på knappen Refine Query for å korrigere søkekriterier.

telenor



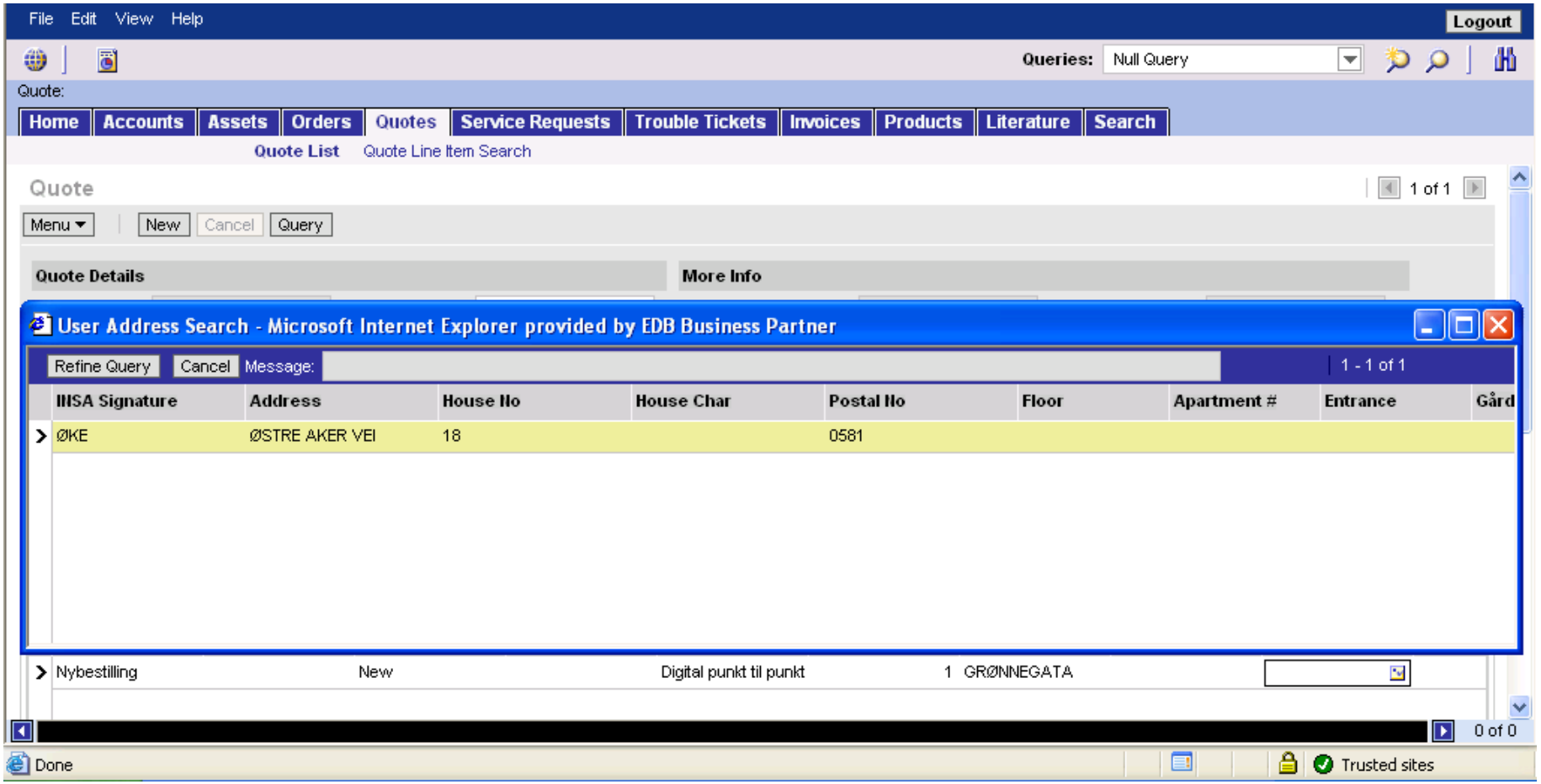
Kommentar:
Gjenta prosessen for B-adressen ved å klikke på ikonet i kolonnen Adress B.

telenor



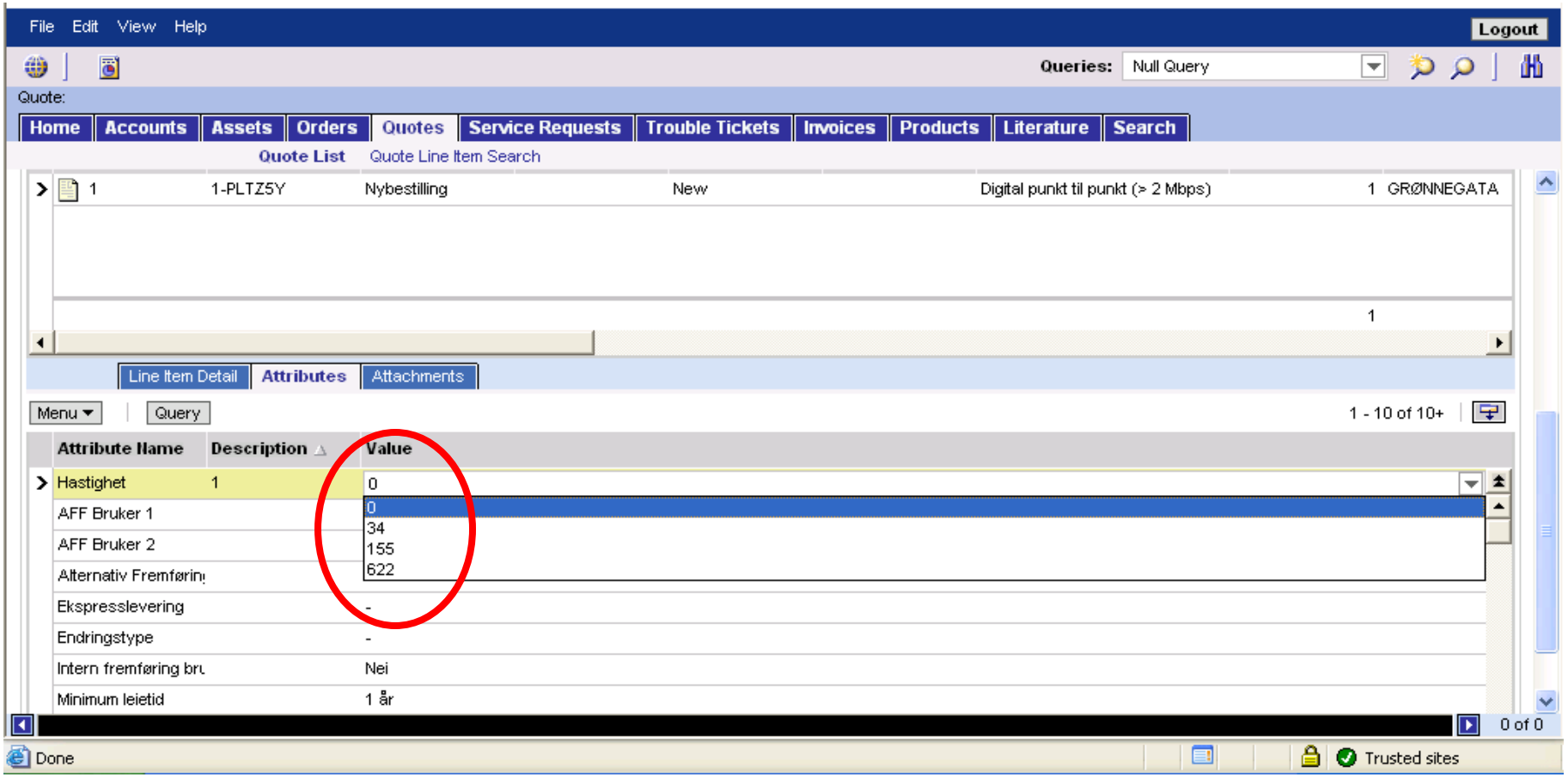
Kommentar:
Skriv inn søkekriterier.....

telenor



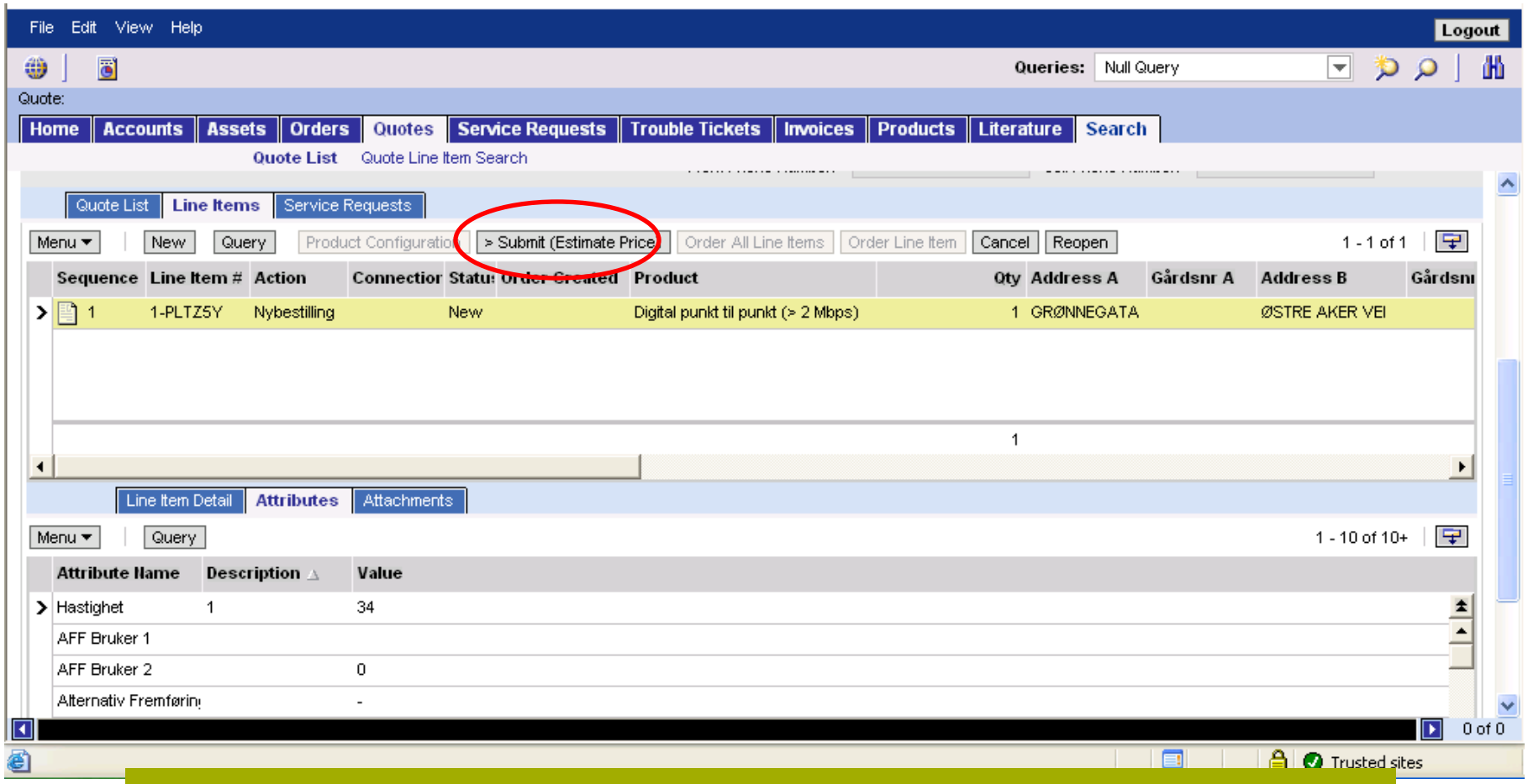
Kommentar:
Velg riktig adresse.....

telenor



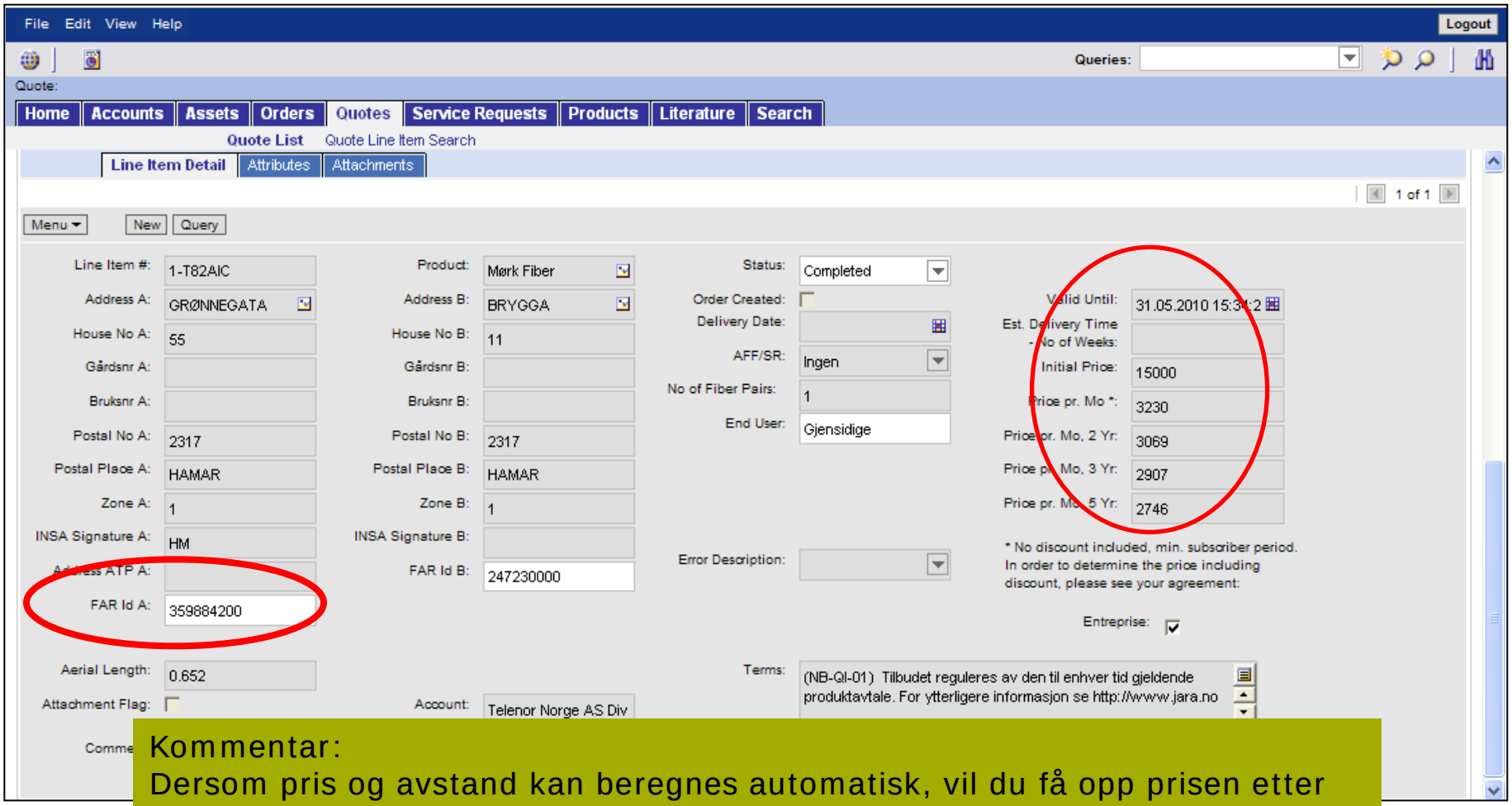
Kommentar:
Gå til Attributes viewet og velg en verdi for hastighet.

telenor



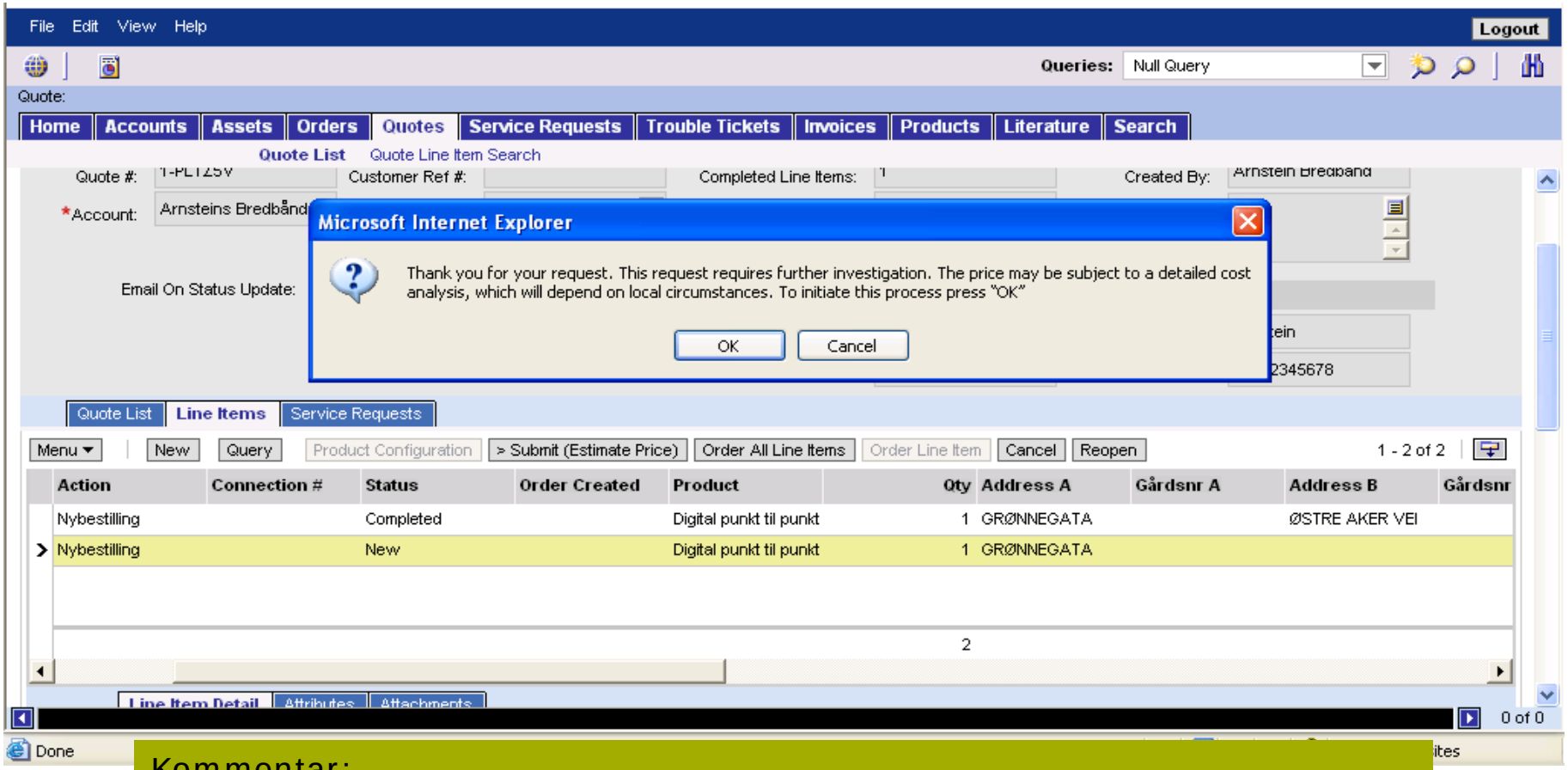
Kommentar:
For å sende inn forespørselen, klikk på Submit (Estimate Price) knappen. Gjør du ikke det, blir forespørselen stående med status New.

telenor



Kommentar:
Dersom pris og avstand kan beregnes automatisk, vil du få opp prisen etter noen sekunder. Etableringspris i feltet Initial Price, leiepris i feltene Price pr. Mo. med forskjellig kontraktstid.

telenor



Kommentar:
Dersom pris og avstand ikke kan beregnes automatisk, får du en meldingsboks som over, der du kan velge å gå videre eller annullere forespørselen.

telenor

File Edit View Help

Logout

Queries:

Quote:

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

Quote List | Quote Line Item Search

Action	Connection #	Status	Order Created	Product	Qty	Address A	Gårdsnr A	Address B	Gårdsnr
Nybestilling		Completed		Digital punkt til punkt	1	GRØNNEGATA		ØSTRE AKER VEI	
Nybestilling		Received		Digital punkt til punkt	1	GRØNNEGATA			
					2				

Line Item Detail | Attributes | Attachments

2 of 2

Menu | New | Query | Query Results

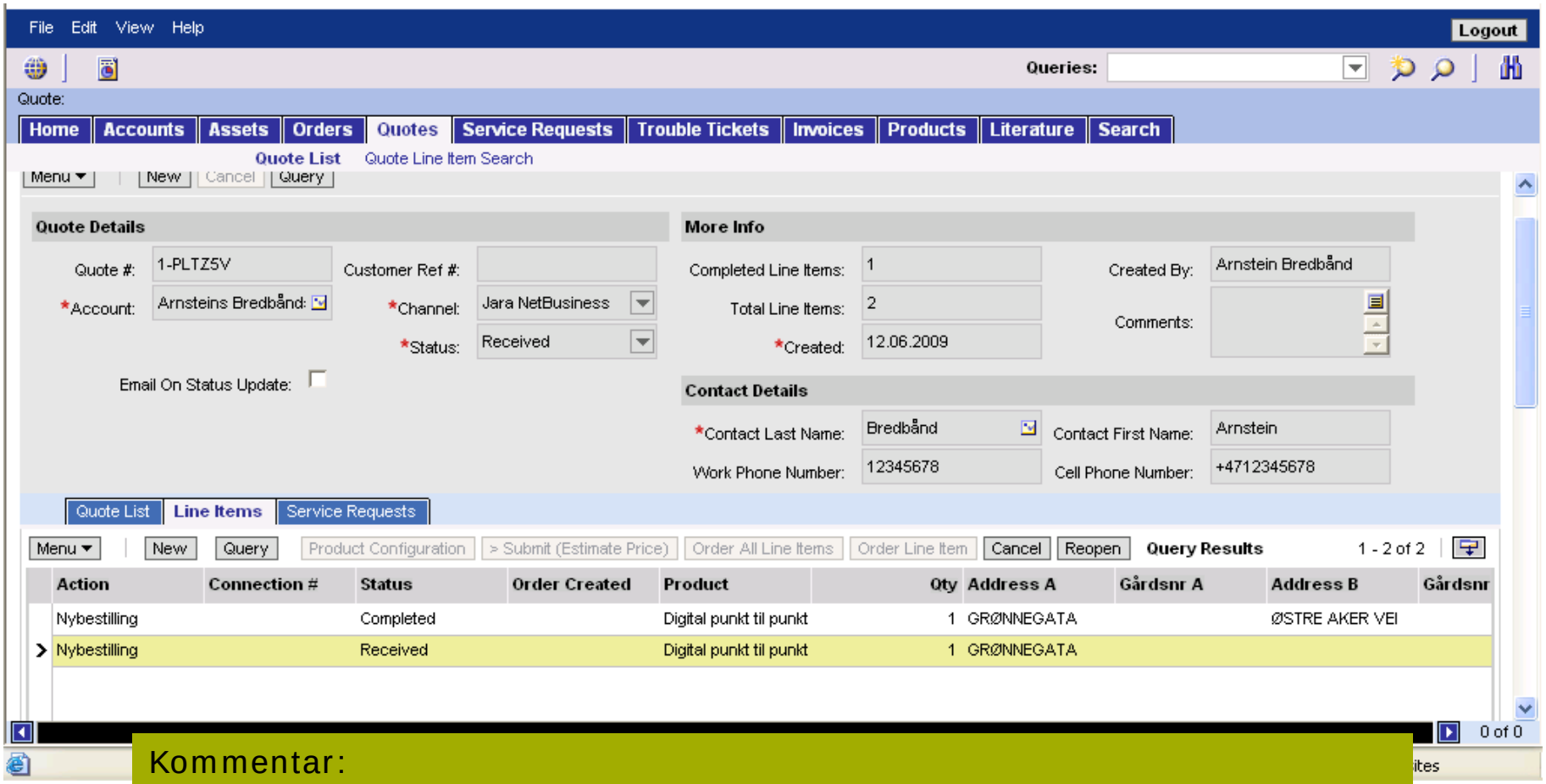
Line Item #:	1-PLYWS	Product:	Digital punkt til punkt	Status:	Received		
Address A:	GRØNNEGATA	Address B:		Order Created:		Valid Until:	
House No A:	55	House No B:		Delivery Date:		Est. Delivery Time - No of Weeks:	
Gårdsnr A:		Gårdsnr B:		AFF/SR:	Ingen	Initial Price:	
Bruksnr A:		Bruksnr B:		No of Fiber Pairs:	1	Price pr. Mo *:	
Postal No A:	2317	Postal No B:		End User:		Price pr. Mo, 2 Yr:	

0 of 0

Trusted sites

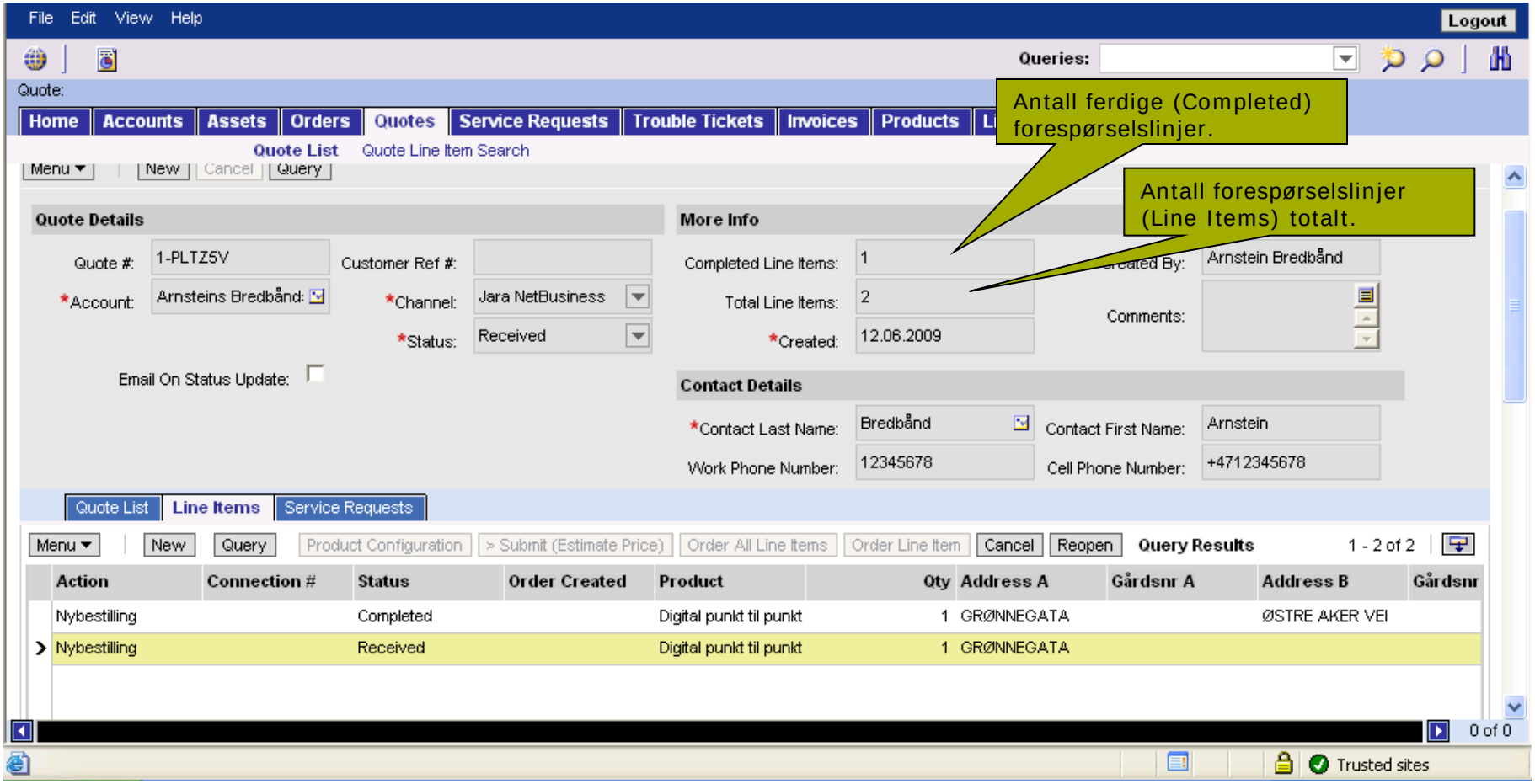
Kommentar:
Klikker du OK, blir Status satt til Received og forespørselen sendt til manuell behandling. Når den er ferdig behandlet settes status til Completed.

telenor



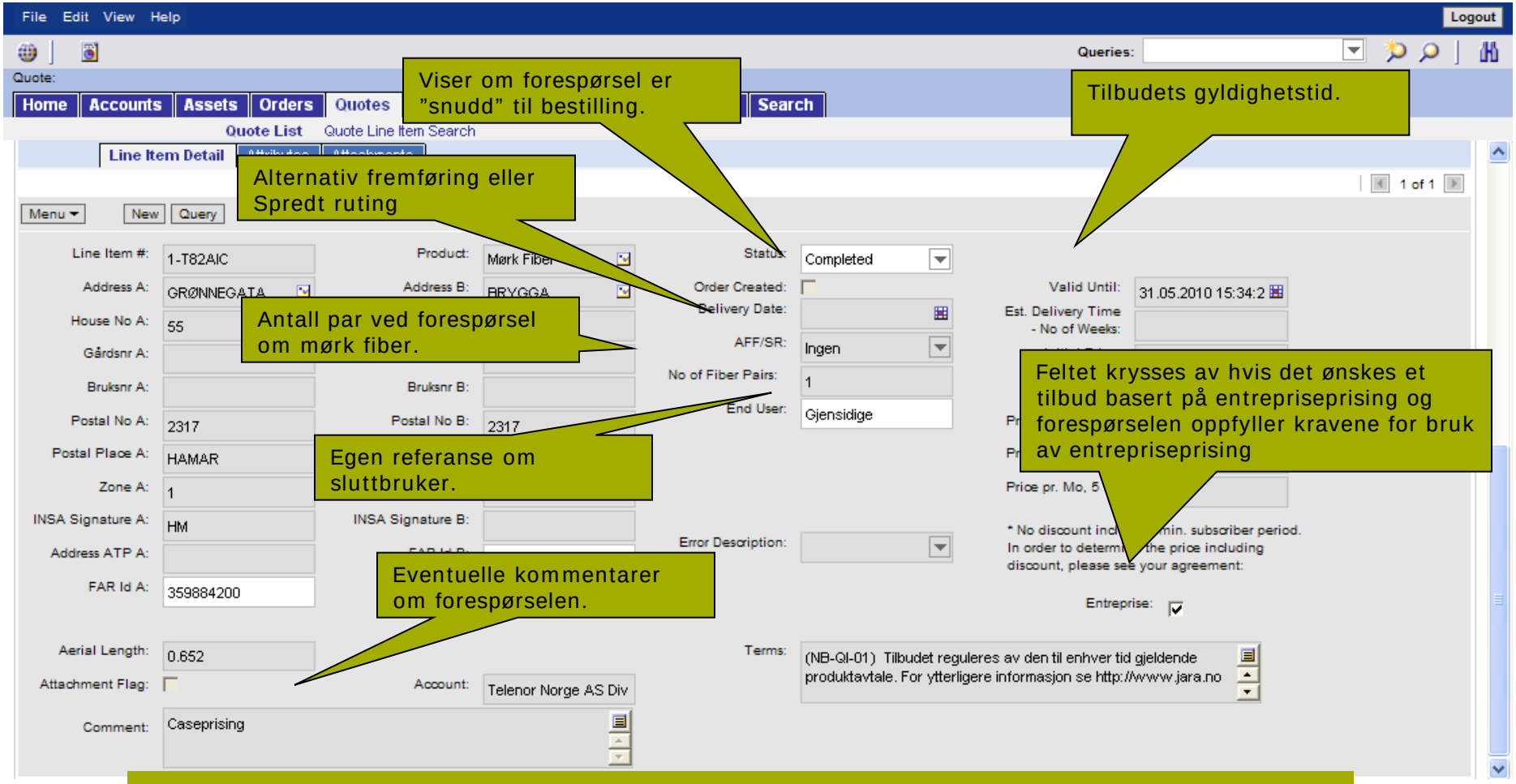
Kommentar:
Du kan legge til flere forespørselslinjer (Line Items) uavhengig av status og produkt på de andre linjene. Hver Line Item behandles som en forespørsel uavhengig av de andre.

telenor



Kommentar:
Forklaring til flere felter i Quote Header.

telenor



Kommentar:
Forklaring til flere felter.

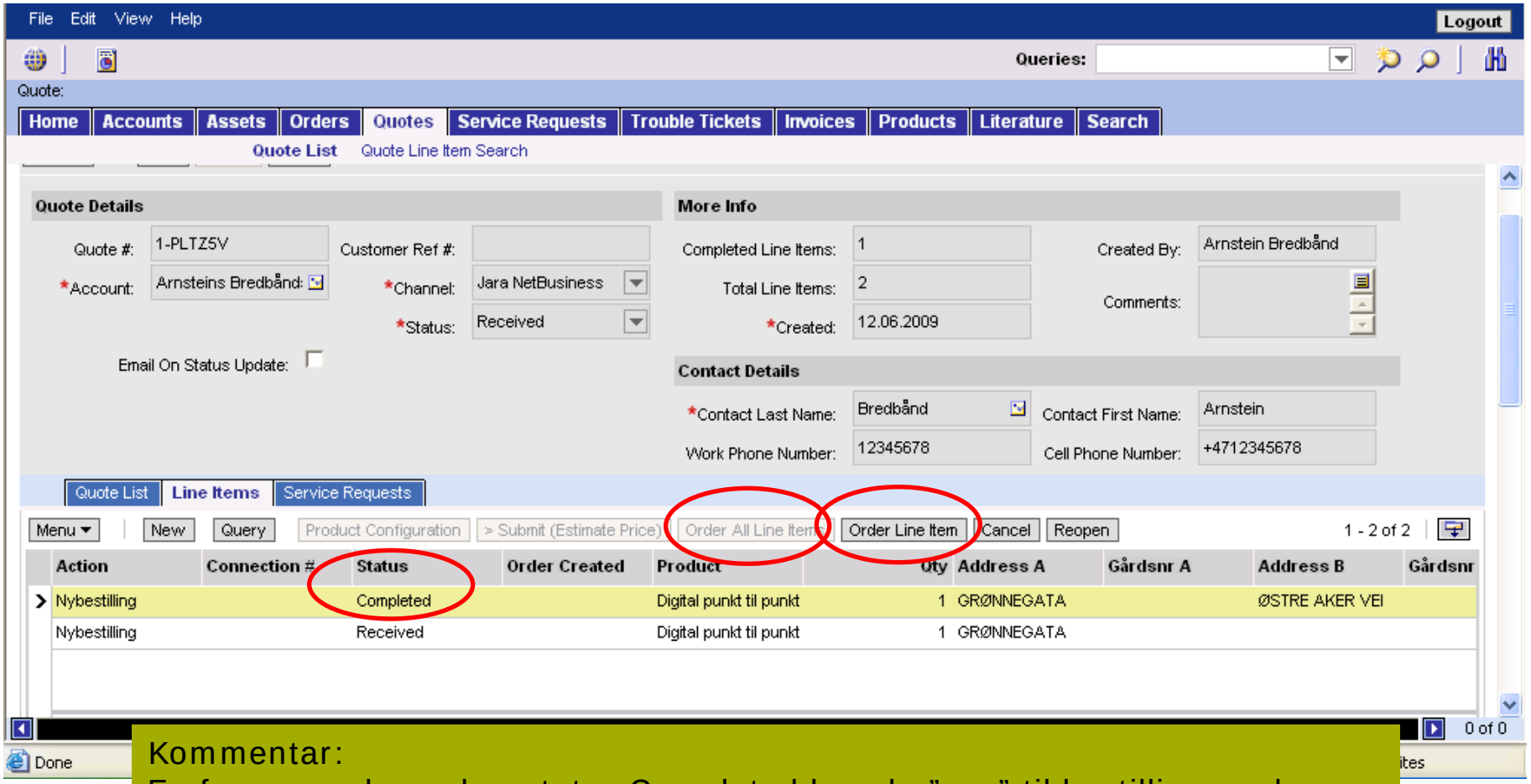
telenor

Tilgjengelige statuser på Quote header / Quote Line Item:

1. Incomplete
2. Customer Update
3. Customer Closed
4. Completed
5. In Process
6. Received
7. New
8. Cancelled

Rekkefølgen viser hvilken status som blir vist på Quote Header nivå, altså hvilken status som anses som viktigst.

Eksempel: En Quote med to Line Items, der den ene har status Received og den andre har status Incompleted: Status Incompleted er den som vil vises på Quote Header.



Kommentar:
En forespørsel som har status Completed kan du ”snu” til bestilling med knappen Order Line Item. Dersom alle har status Completed og du ønsker å bestille alle, benyttes knappen Order All Line Items.

telenor

Etter at forespørsel er sendt

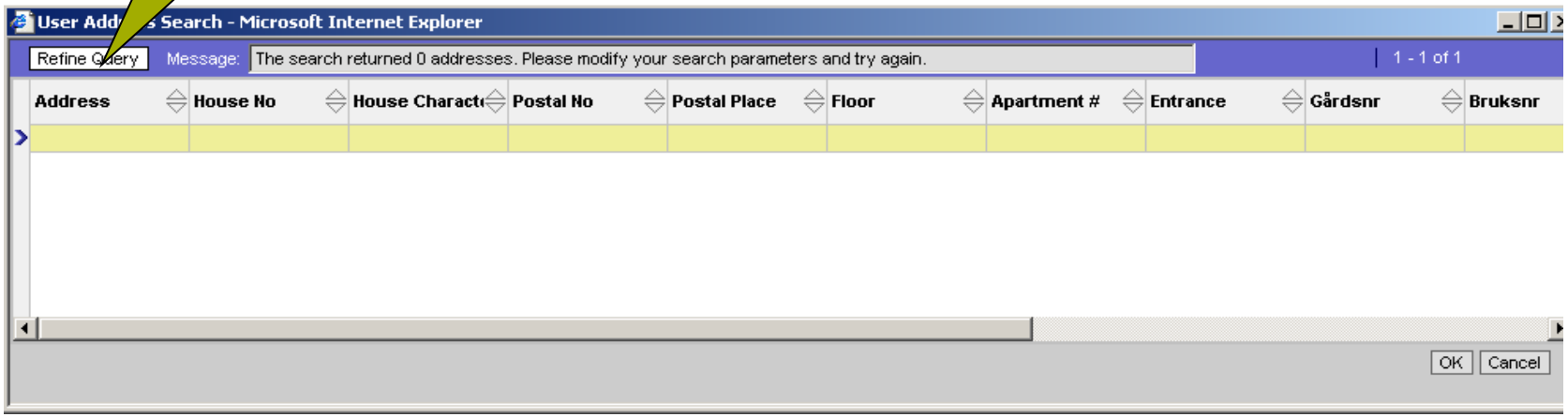
- Følg med på statuser
  - Når saken behandles = Status **In Process**
  - Når du kan lese tilbudet = Status **Completed**
    Åpne forespørselen og se i Comments-feltet for kommentarer og eventuelt under Attachments for svarbrev.
  - **VIKTIG:** Dersom statusen er **Incomplete**, mangler det opplysninger i forespørselen. Dette fremgår i Comments-feltet. Når du har oppdatert forespørslen, endrer du selv statusen til **Customer Updated**.
  - Du kan motta mail ved statusendringene Incomplete og Completed, dette vil bli gjennomgått litt senere.

telenor

Generelt om forespørsler

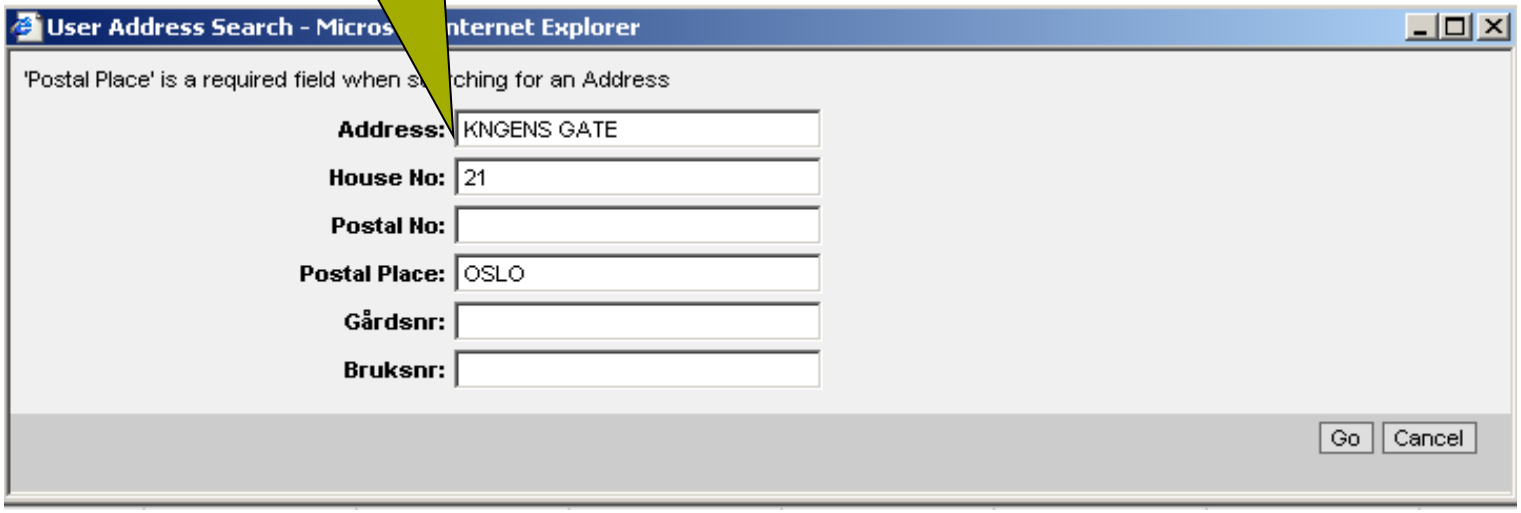
Hvis du ikke får treff på adressesøk

Du kan "gjenbruke" data fra
Adressesøk hvis du ikke får treff første gang. Dette gjør du ved å klikke på knappen "Refine Query" eller ALT + R.



Hvis du ikke får treff på adressesøk

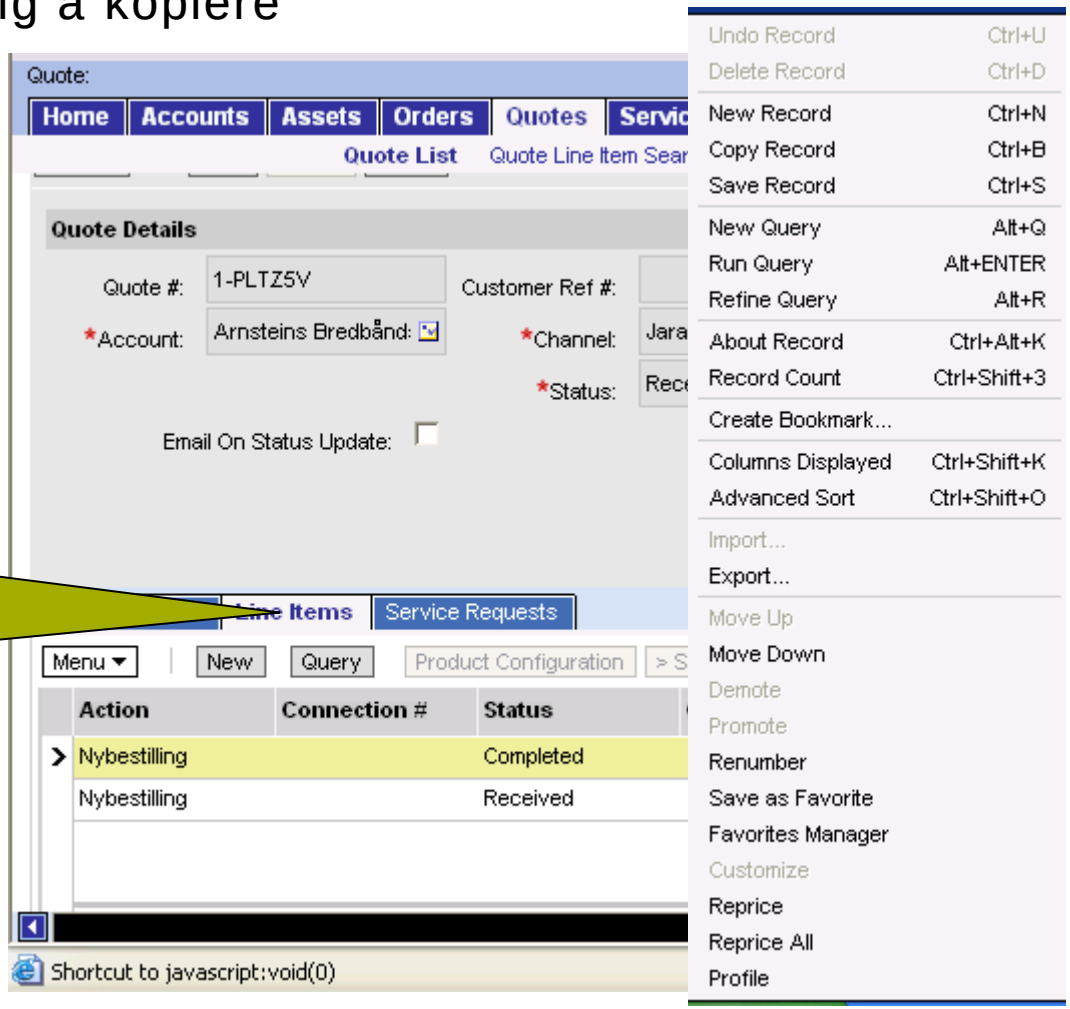
Du kan deretter korrigere hvis du har skrevet feil, legge inn annen adresse etc.



telenor

Quote Line Item – mulig å kopiere

En forespørsel (Line Item) kan kopieres ved å trykke Menu knappen – og velge "Copy Record" i menyen elle CTRL+ B



telenor

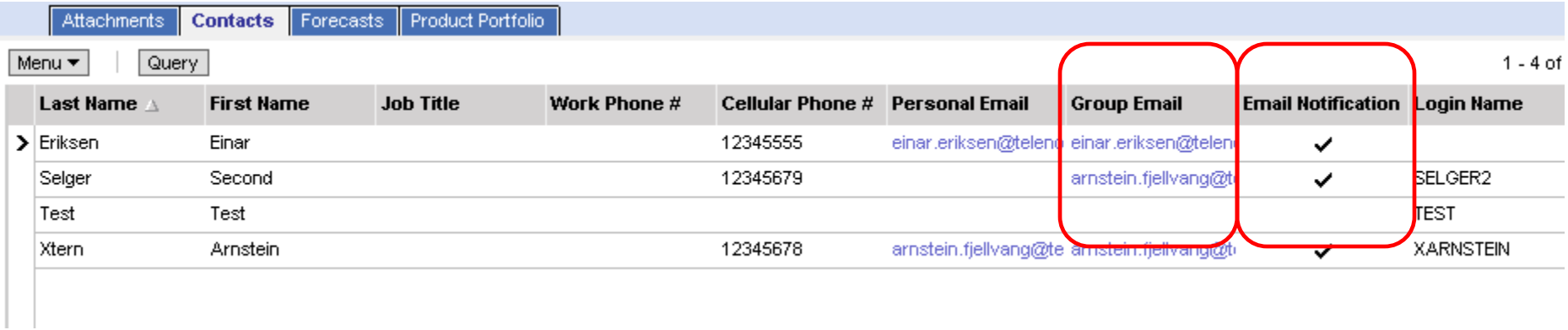
Mail ved statusendringer

Mail ved statusendringer

Du kan motta automatisk e-postvarsling fra autorespons@jara.no når status på Orders, Service Requests og Quotes oppdateres.

For å kunne motta e-postvarsling må *den personen som registrerer Order, Service Request eller Quote* ha spesifisert en e-postadresse i feltet <Group Email>. Dette feltet ligger under Account/Contacts skjermbildet. Her kan man enten spesifisere **egen personlig** e-postadresse, eller en **felles e-postadresse** til for eksempel egen kundeservice, hvis det er ønskelig at e-postvarslingene skal gå til flere personer.

Feltet <Email Notification On Status Update> - i samme skjermbilde – indikerer om den spesifikke bruker ønsker utvidet e-postvarsling (se definisjon neste slide) *som default på de Orders, Service Requests og Quotes.*



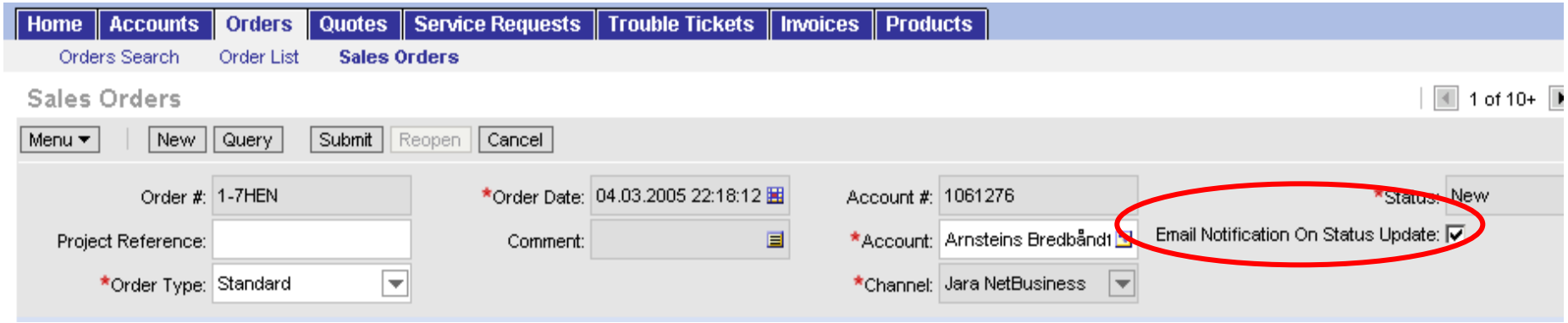
Last Name	First Name	Job Title	Work Phone #	Cellular Phone #	Personal Email	Group Email	Email Notification	Login Name
Eriksen	Einar			12345555	einar.eriksen@telen	einar.eriksen@telen	✓	
Selger	Second			12345679		arnstein.fjellvang@t	✓	SELGER2
Test	Test							TEST
Xtern	Arnstein			12345678	arnstein.fjellvang@te	arnstein.fjellvang@t	✓	XARNSTEIN

Mail ved statusendringer

Når den som er logget inn har registrert en adresse i <Group Email>, vil enkelte statusoppdateringer gjøre at en e-postvarsling *alltid* sendes ut. Dette kalles 'Standard E-postvarsling'.

Hvis man har haket av feltet <Email Notification On Status Update> *på den spesifikke Order, Service Request eller Quote*, vil dette gjøre at det sendes en e-postvarsling på noen flere statusoppdateringer enn de som gjelder for Standard E-postvarsling. Dette kalles 'Utvidet E-postvarsling'. Under vises feltet for <Email Notification On Status Update> på en bestilling.

Neste slide viser hvilke spesifikke statusoppdateringer på Orders, Service Requests og Quotes som ligger i kategoriene 'Standard E-postvarsling' og 'Utvidet E-postvarsling'.



Mail ved statusendringer

Orders

Standard E-postvarsling når <Status> oppdateres til:

- Incomplete
- Cancelled (A)

Når Agreed Date settes på Telefonibestillinger.

Utvidet E-postvarsling når <Status> oppdateres til:

- Rejected
- Duplicate
- Finished (F)
- Field Service (M) (xDSL og OA ordre)

Service Requests

Standard E-postvarsling når <Status> oppdateres til:

- Incomplete

Utvidet Epostvarsling når <Status> oppdateres til:

- Incomplete
- Completed

Quotes

Standard E-postvarsling når <Status> oppdateres til:

- Incomplete
- Completed

Utvidet E-postvarsling når <Status> oppdateres til:

- Incomplete
- Completed

telenor

Eksempel på utsendt epost ved Quote-oppdatering til ”Completed”.

Fra: Autorespons@jara.no [mailto:Autorespons@jara.no]
Sendt: 23. mai 2009 11:35
Til:

Emne: Status of Quote 1-PBQE73 and Line Item 1-PBQE76 has been updated to 'Completed’

Dear Sibel Administrator
The status of your Quote has been updated to 'Completed and status Description is: ''.
If necessary, please contact Telenor Nordics' Customer Service.
Jara NetBusiness system
PS This message is generated automatically. Please, do not reply - it will not be read.

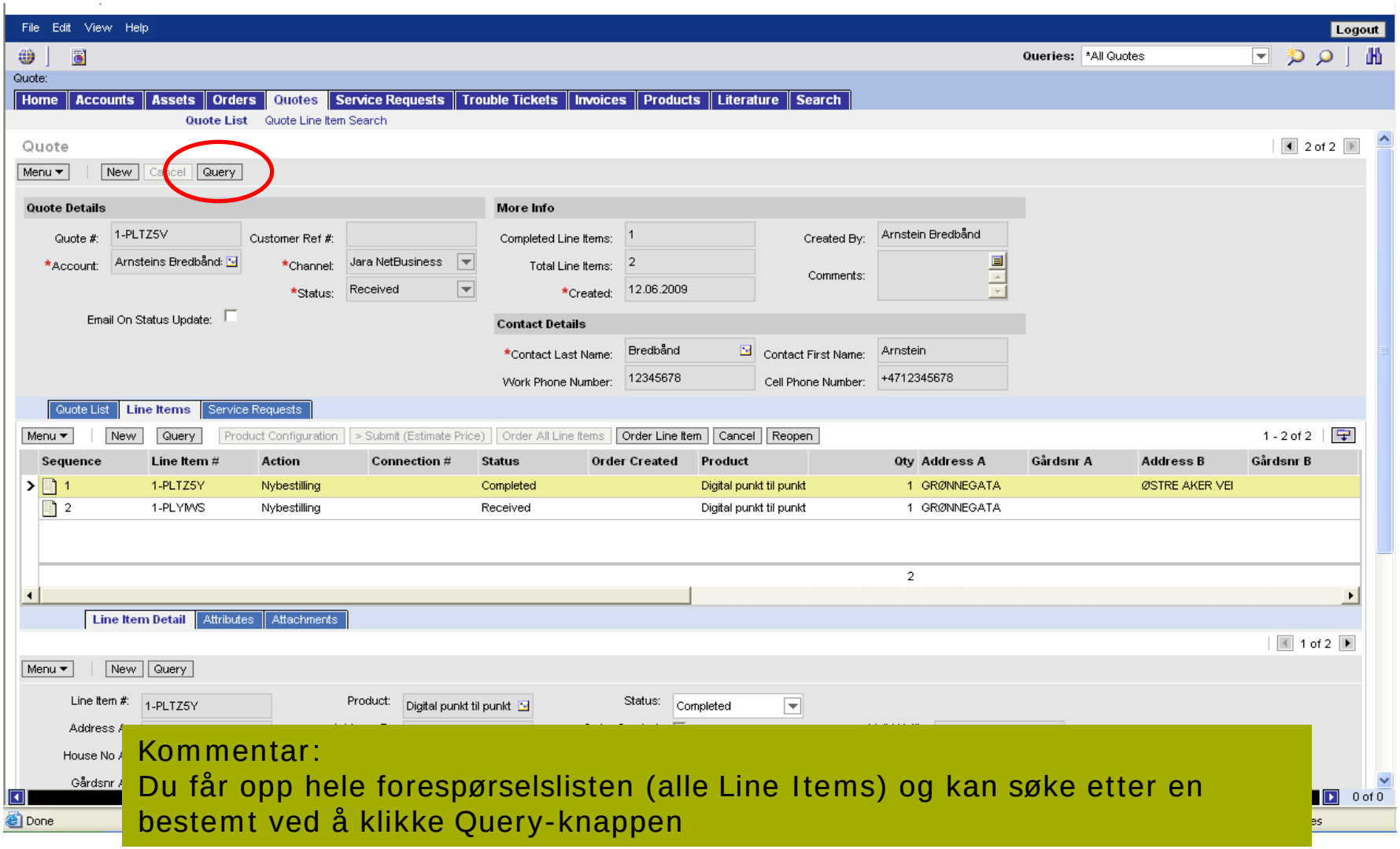
telenor

Quote Line Item Search

- Benyttes for å søke opp og sjekke status på forespørslene

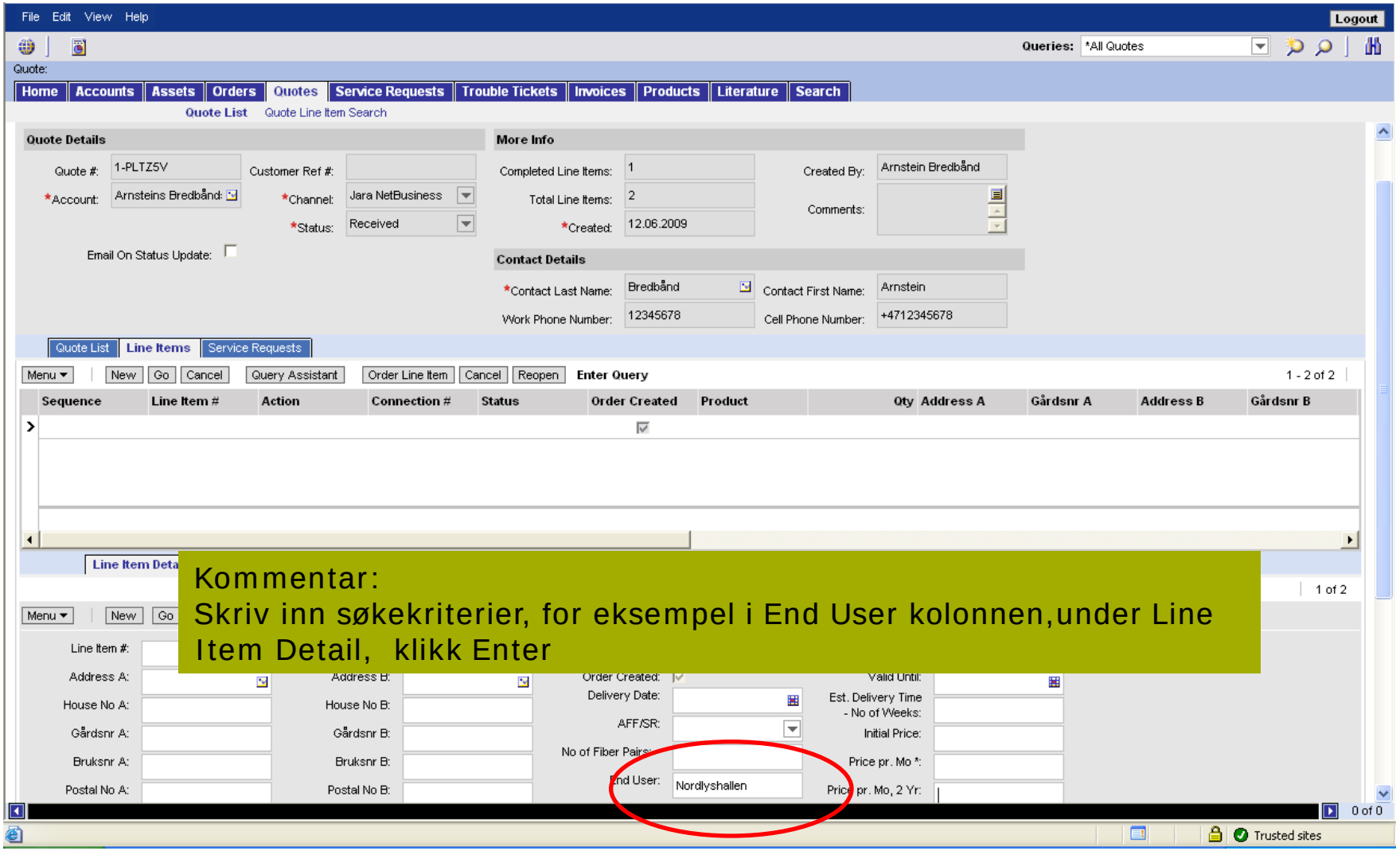
Kommentar:
I Queries under Quotes kan du velge All Quotesfor å søke opp og finne igjen forespørslene dine.

telenor



Kommentar:
Du får opp hele forespørselslisten (alle Line Items) og kan søke etter en bestemt ved å klikke Query-knappen

telenor



Kommentar:
Skriv inn søkekriterier, for eksempel i End User kolonnen,under Line Item Detail, klikk Enter

telenor

Kommentar:
Resultatet av søket ditt kommer opp. Der hvor det er flere forespørsler med samme End User, kommer disse også opp. Merk Line Item du ønsker å se på

telenor

Quotes (forespørsler)

Quotes uten vedlegg

Quotes med vedlegg

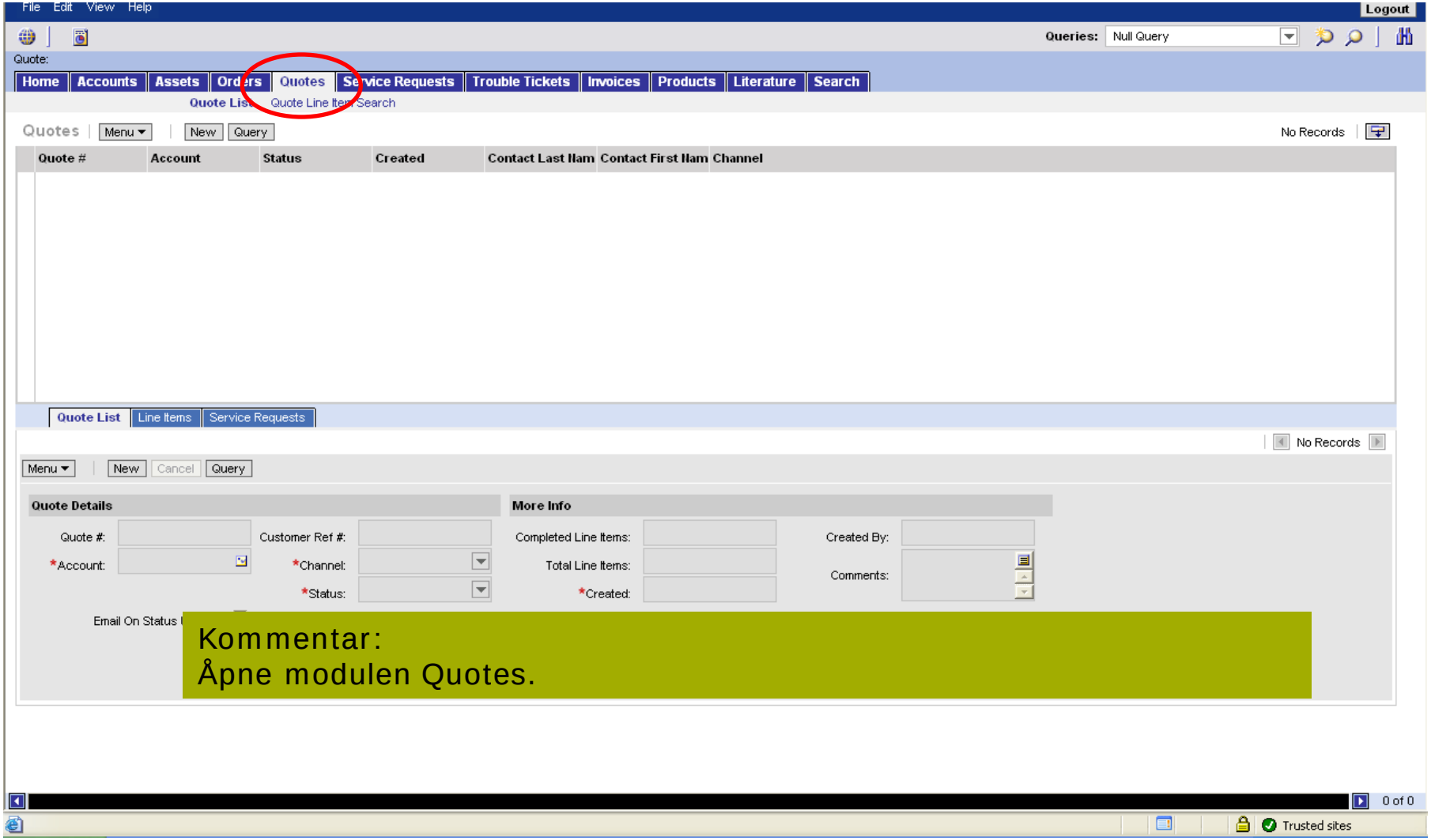
Quotes (forespørsler)

Quotes uten vedlegg

Quotes med vedlegg

Quotes, forespørsler med vedlegg

- Benyttes hovedsaklig til forespørsler uten offisiell adresse
  - lagre vedlegget på egen katalog (merk at filnavnet ikke kan inneholde bokstavene æ-ø-å)

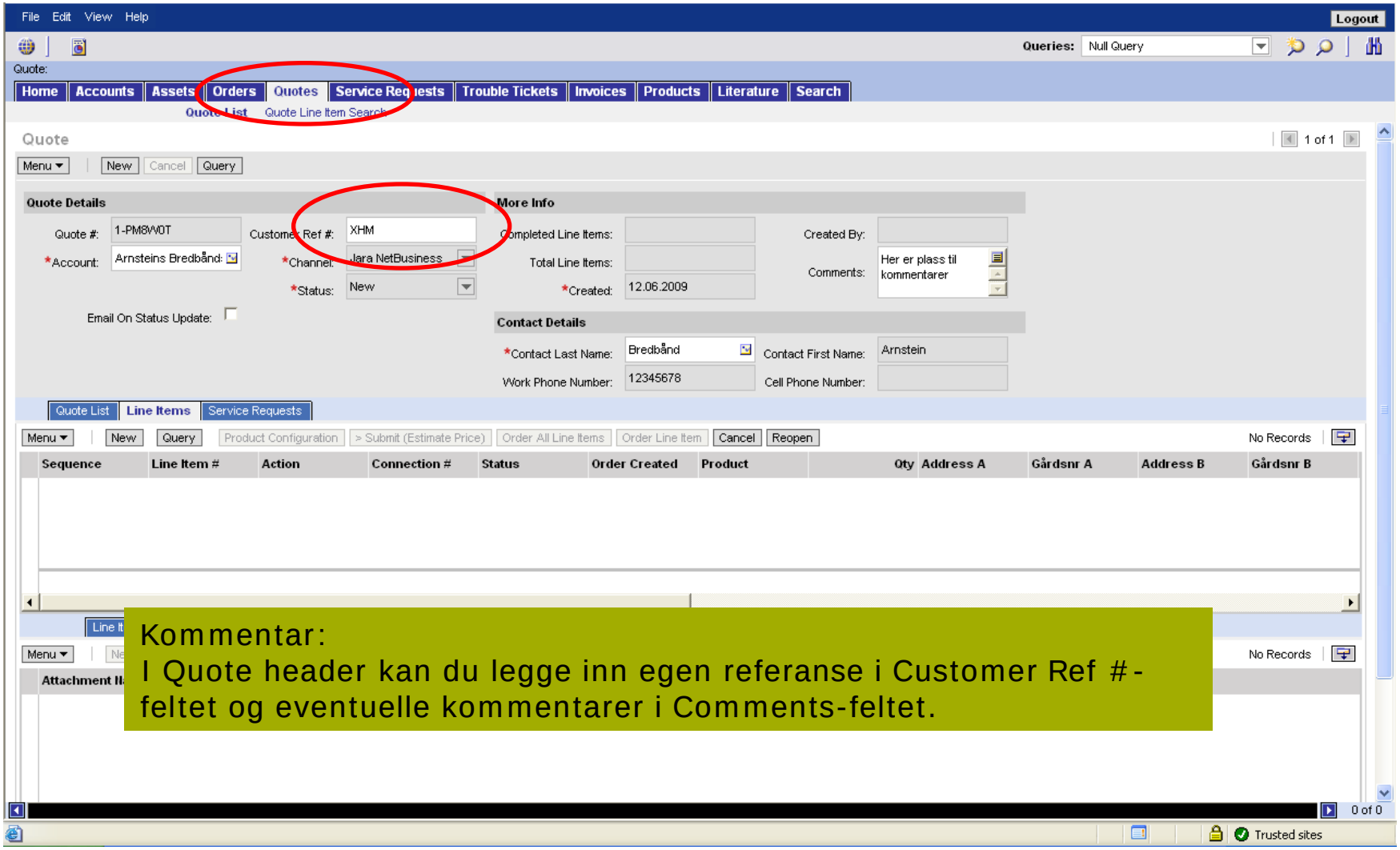


Kommentar:
Åpne modulen Quotes.

Kommentar:
Klikk på New for å registrere en ny forespørsel. Quote# nr tildeles

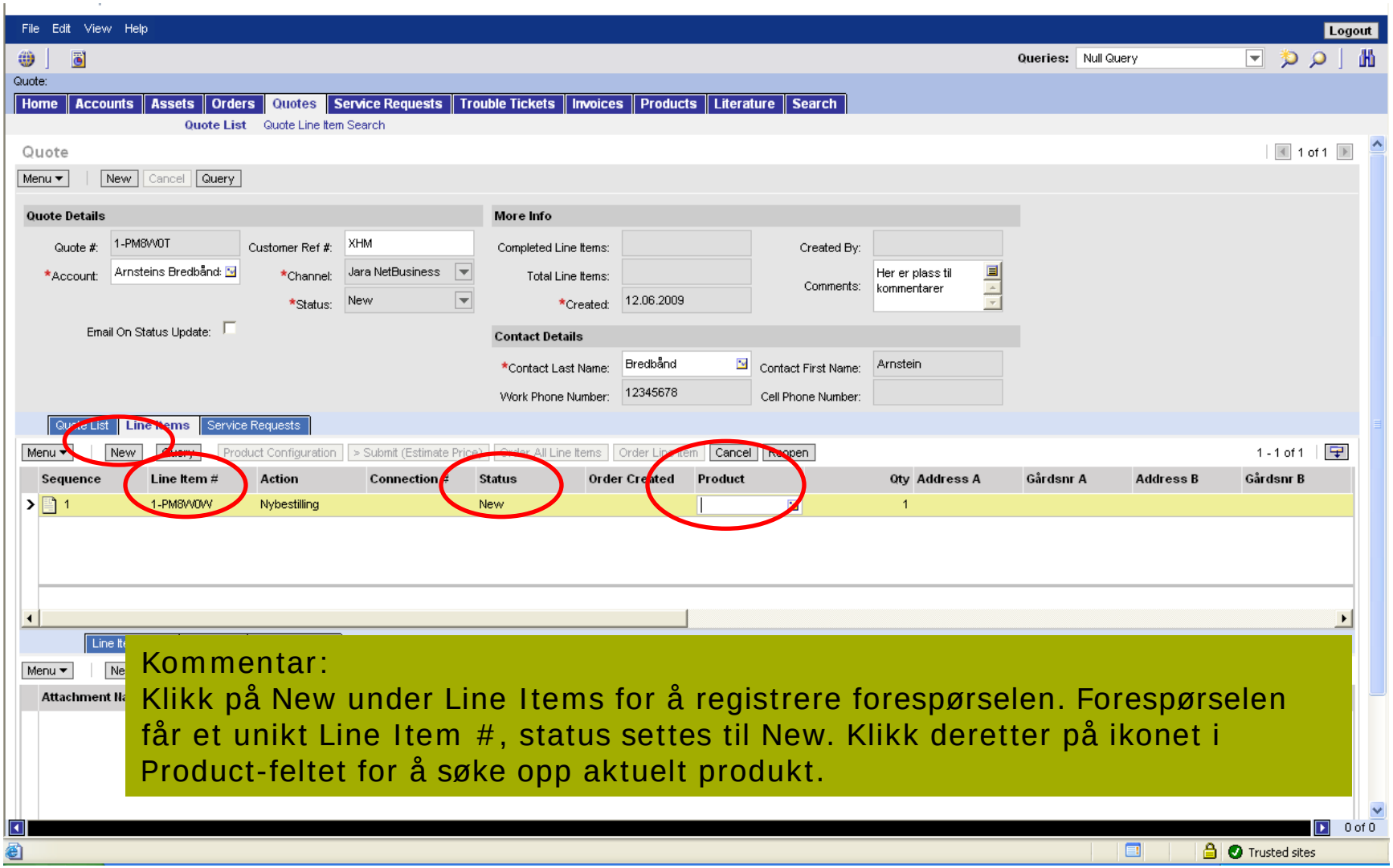
"Channel" feltet viser hvilken kanal entiteten ble opprettet fra (B2B, Jara NetBusiness, Telefon, Fax, E-post etc.).

telenor

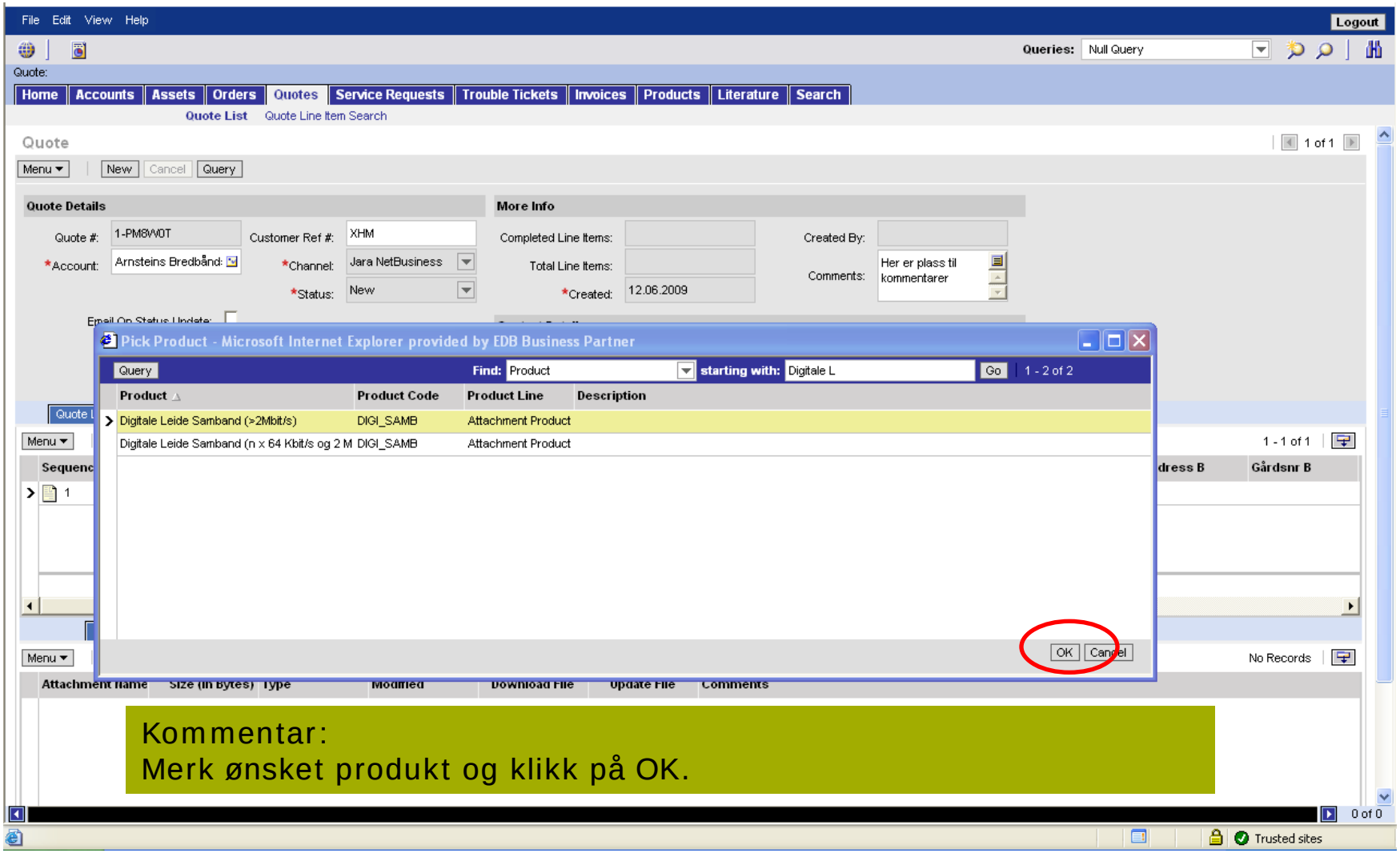


Kommentar:
I Quote header kan du legge inn egen referanse i Customer Ref #-feltet og eventuelle kommentarer i Comments-feltet.

telenor

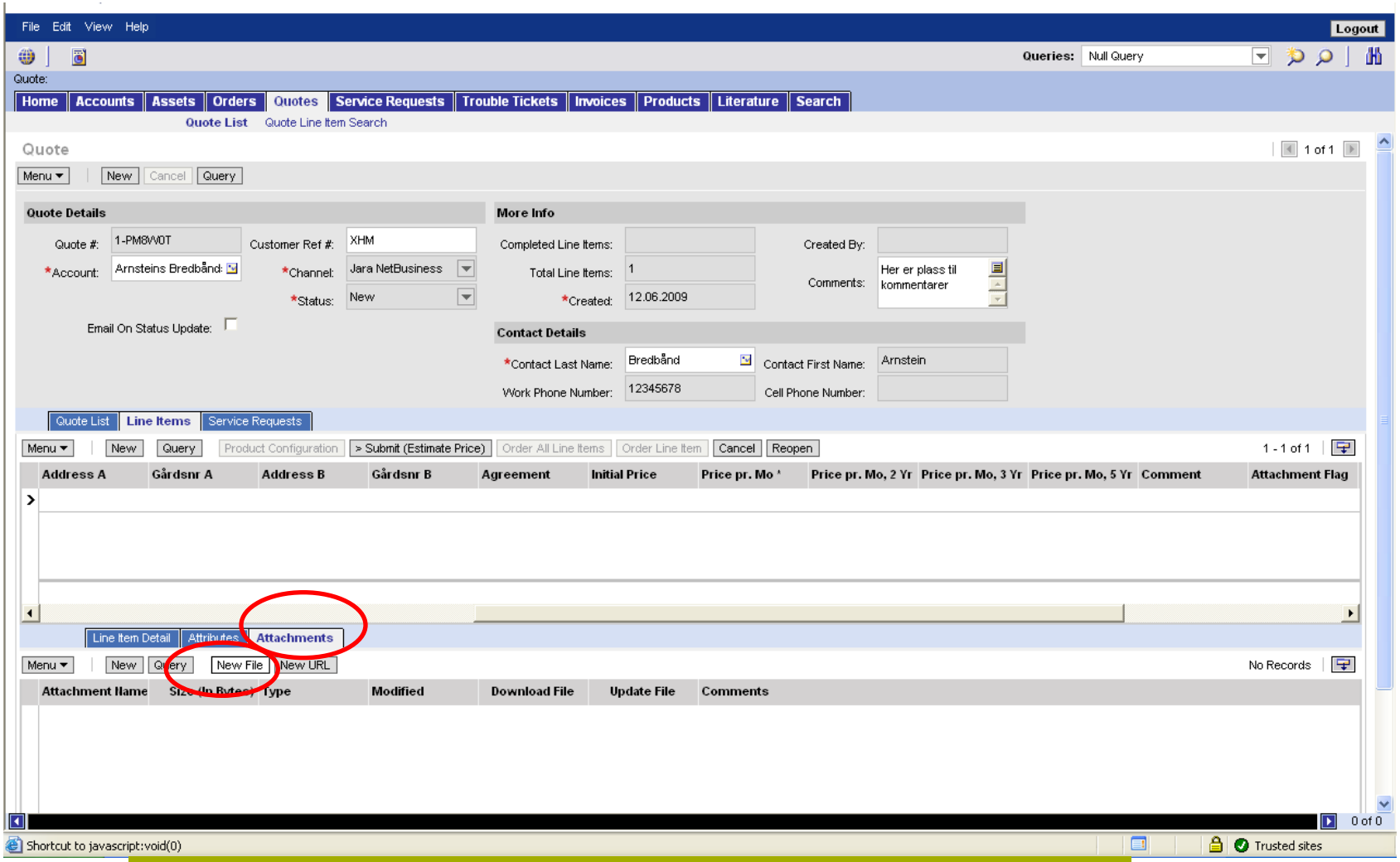

File Edit View Help
Logout
Queries: Null Query
Quote:
Home Accounts Assets Orders Quotes Service Requests Trouble Tickets Invoices Products Literature Search
Quote List Quote Line Item Search
Quote
1 of 1
Menu New Cancel Query
Quote Details
Quote #: 1-PM8WW0T
Customer Ref #: XHM
*Account: Arnsteins Bredbånd
*Channel: Jara NetBusiness
*Status: New
Email On Status Update:
More Info
Completed Line Items:
Total Line Items:
*Created: 12.06.2009
Created By:
Comments: Her er plass til kommentarer
Contact Details
*Contact Last Name: Bredbånd
Contact First Name: Arnstein
Work Phone Number: 12345678
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
1 - 1 of 1
Sequence Line Item # Action Connection # Status Order Created Product Qty Address A Gårdsnr A Address B Gårdsnr B
1 1-PM8WW0W Nybestilling New 1
Kommentar:
Klikk på New under Line Items for å registrere forespørselen. Forespørselen får et unikt Line Item #, status settes til New. Klikk deretter på ikonet i Product-feltet for å søke opp aktuelt produkt.
0 of 0
Trusted sites

telenor



Kommentar:
Merk ønsket produkt og klikk på OK.

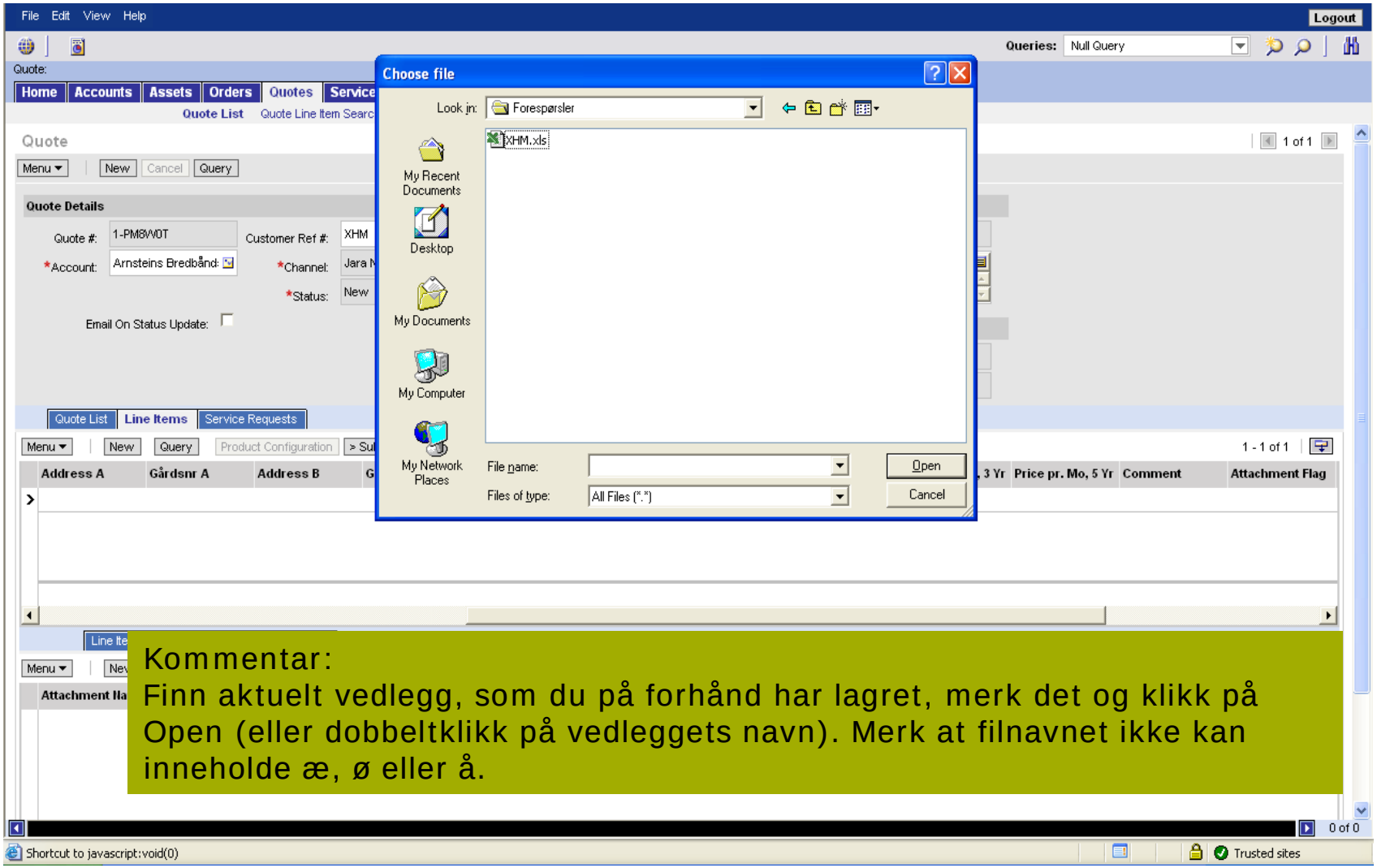
telenor



Kommentar:

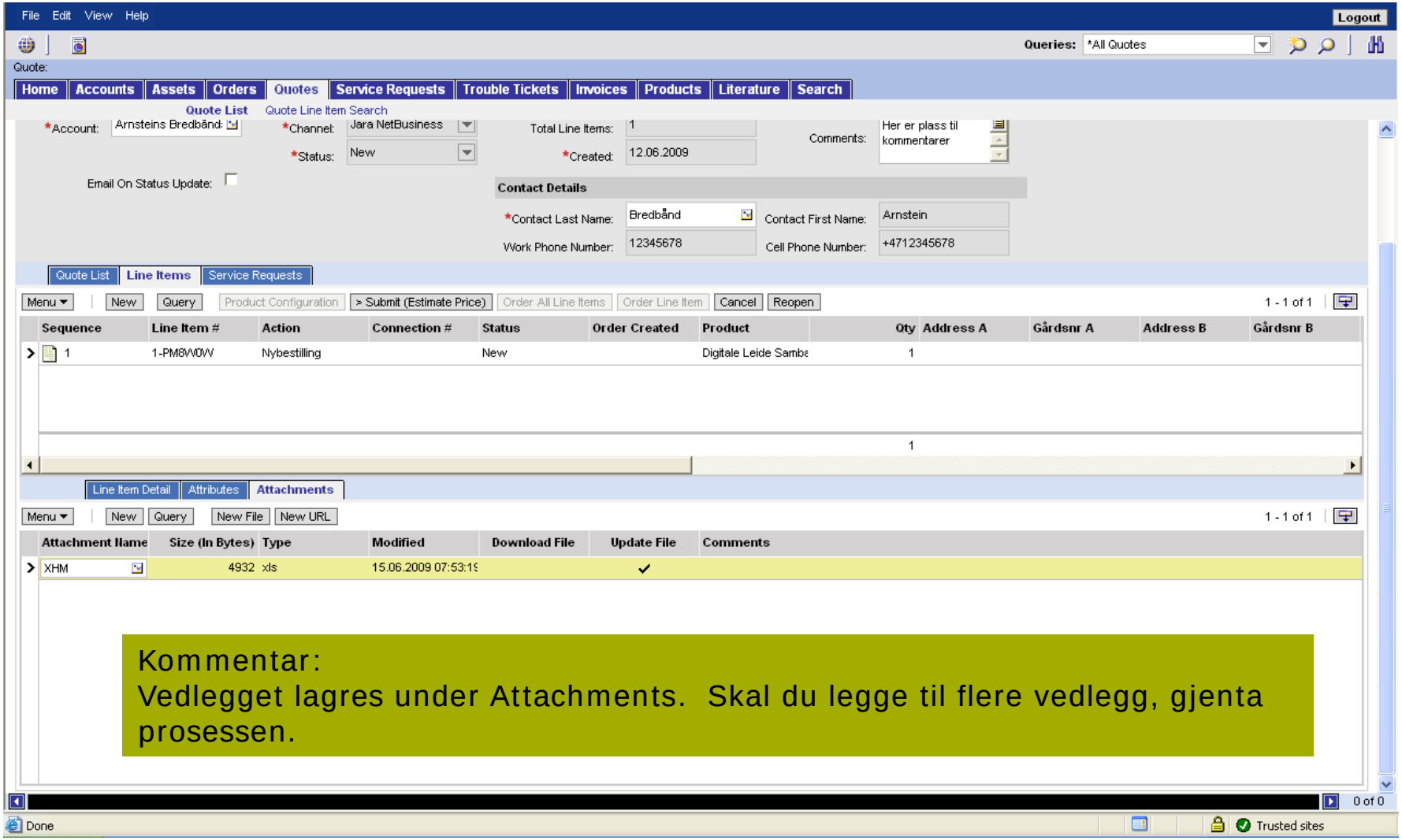
Klikk på Attachments og klikk New File for å legge til vedlegg.

telenor



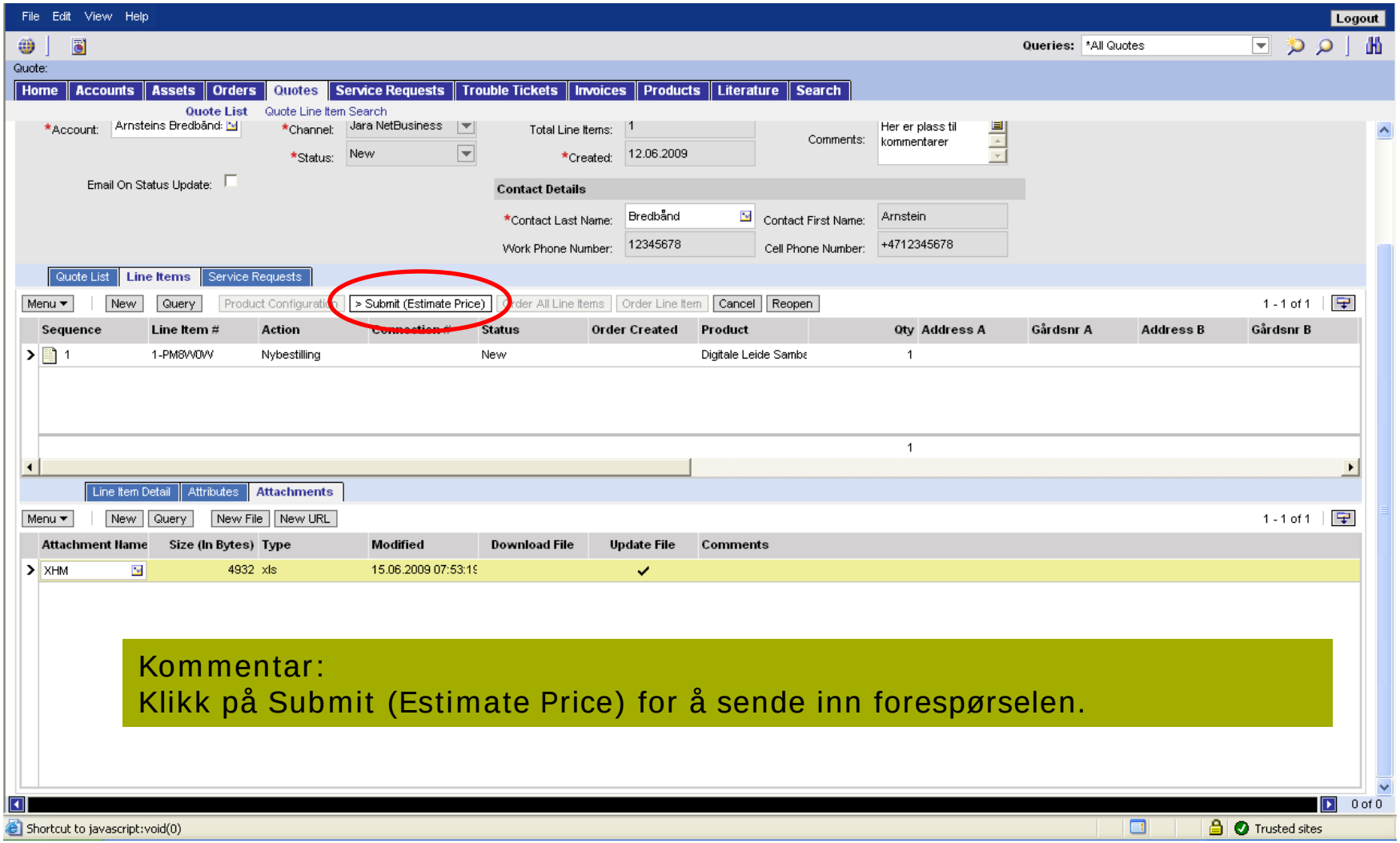
Kommentar:
Finn aktuelt vedlegg, som du på forhånd har lagret, merk det og klikk på Open (eller dobbeltklikk på vedleggets navn). Merk at filnavnet ikke kan inneholde æ, ø eller å.

telenor



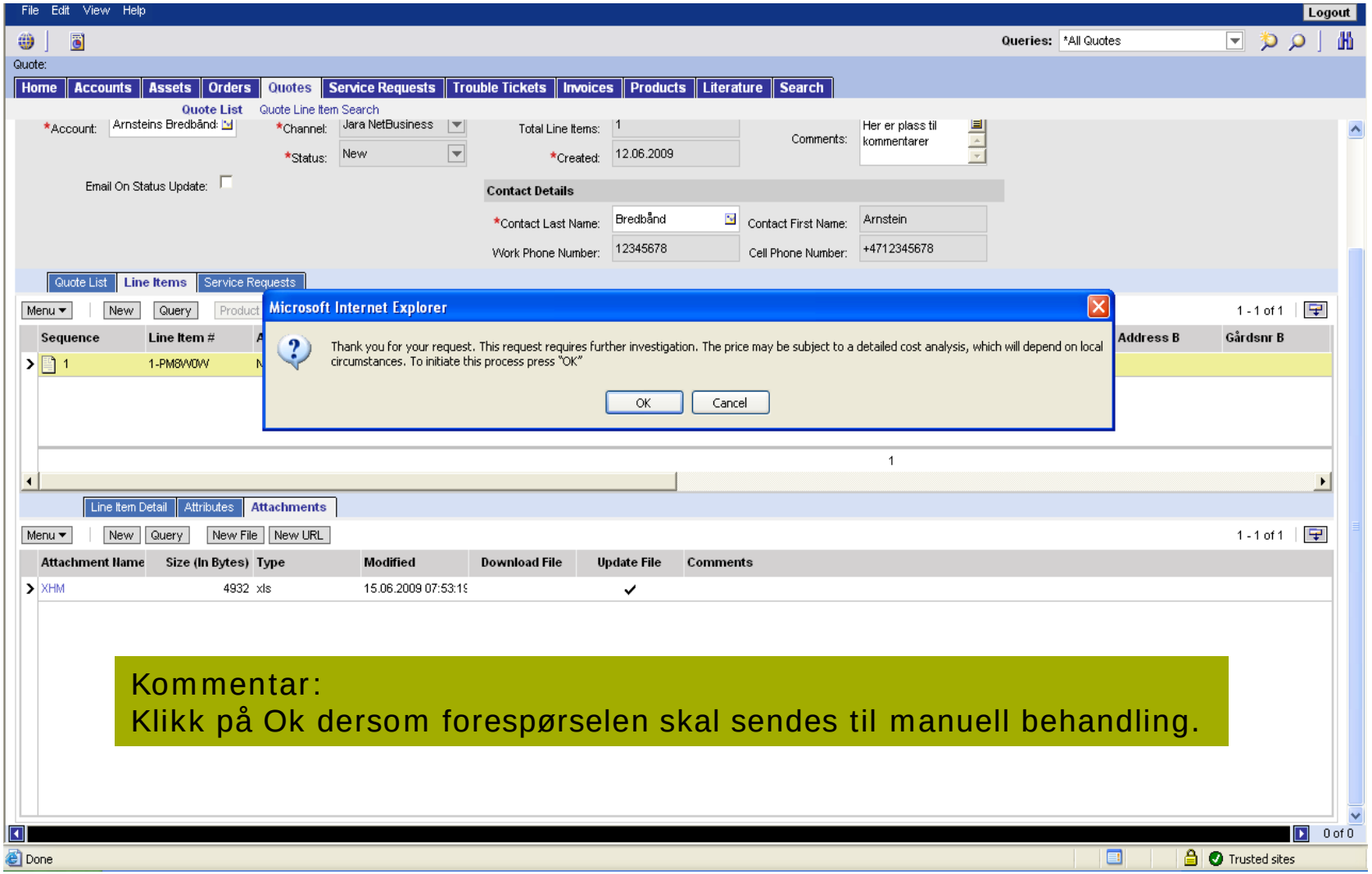
Kommentar:
Vedlegget lagres under Attachments. Skal du legge til flere vedlegg, gjenta prosessen.

telenor



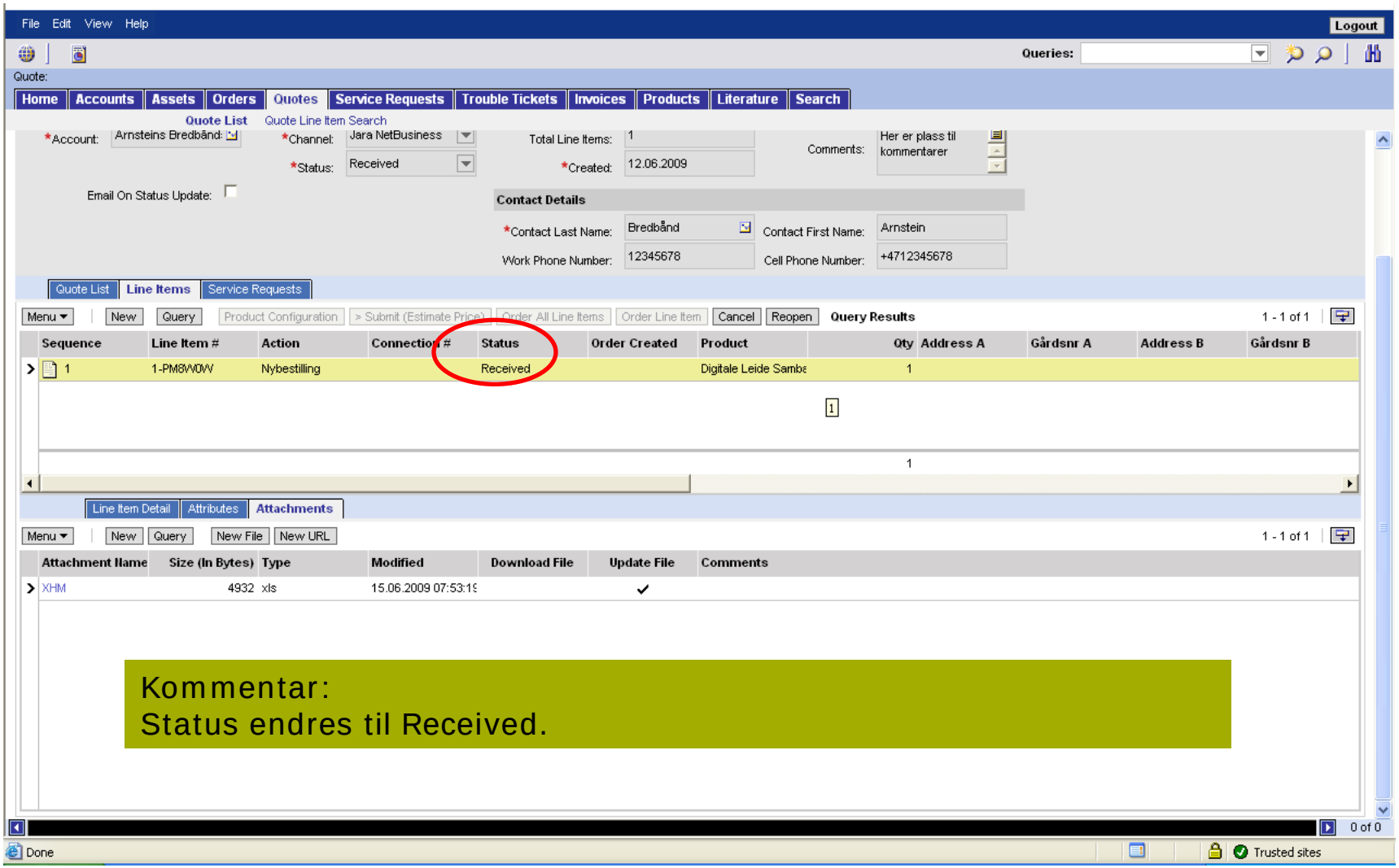
Kommentar:
Klikk på Submit (Estimate Price) for å sende inn forespørselen.

telenor



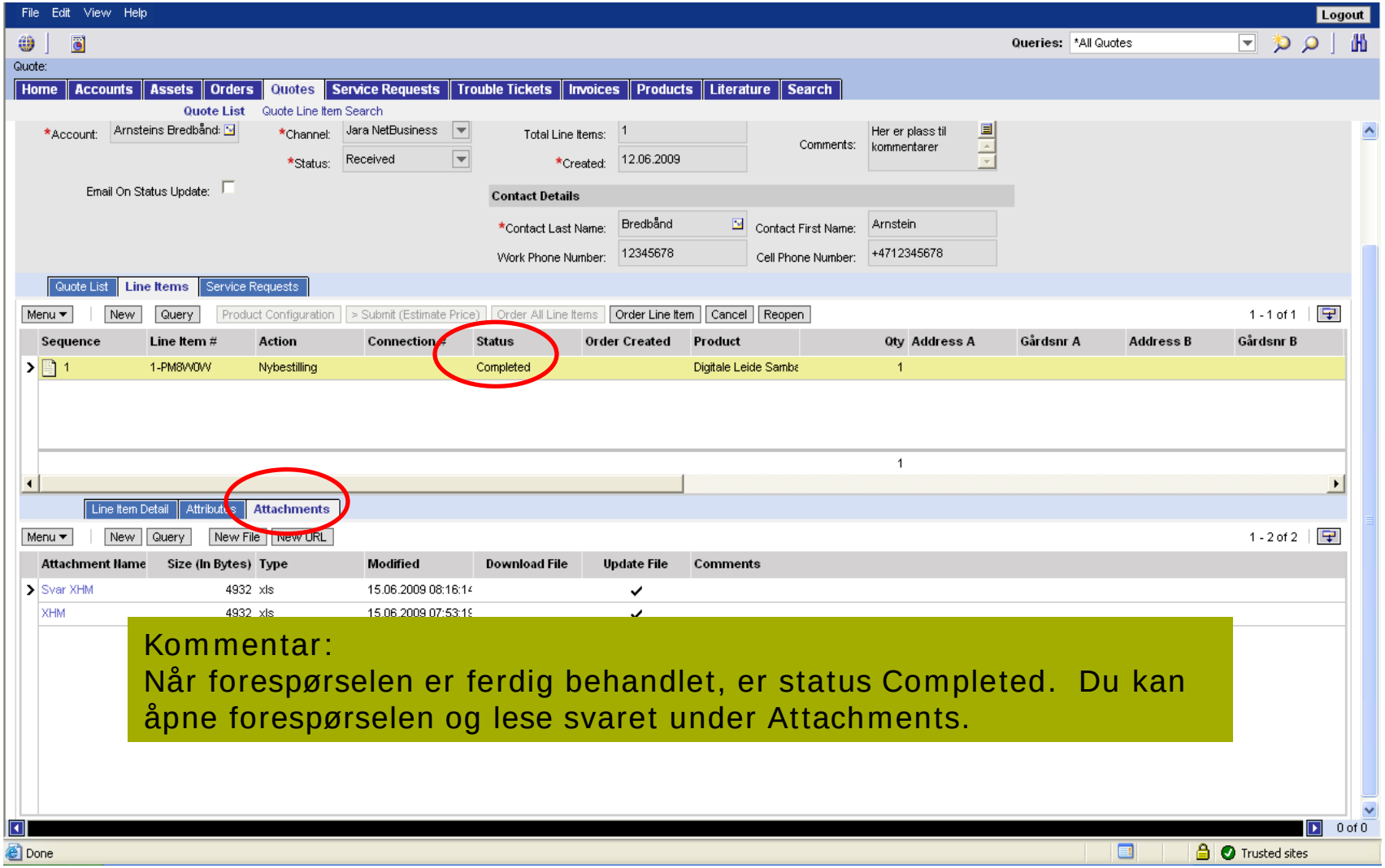
Kommentar:
Klikk på Ok dersom forespørselen skal sendes til manuell behandling.

telenor



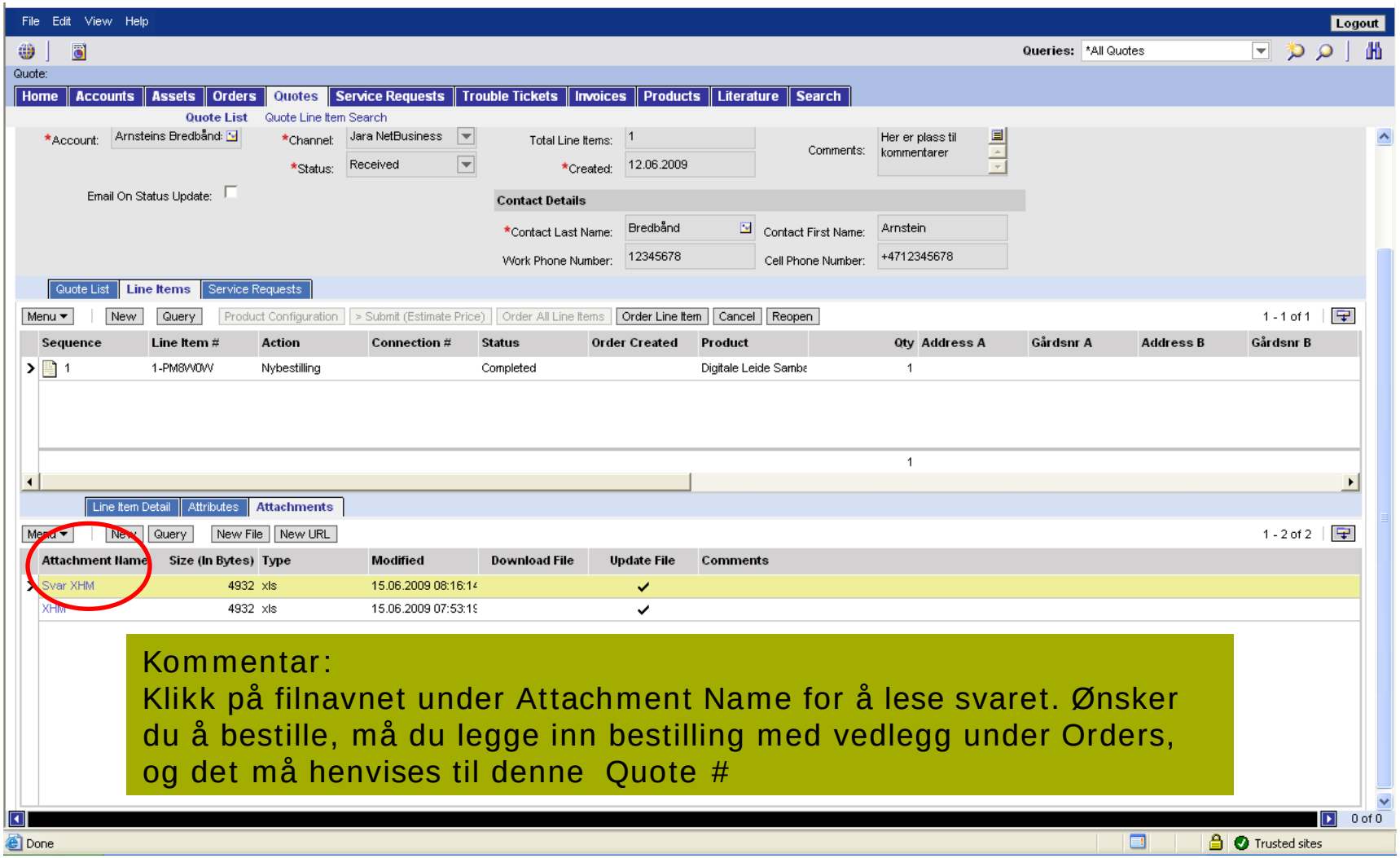
Kommentar:
Status endres til Received.

telenor



Kommentar:
Når forespørselen er ferdig behandlet, er status Completed. Du kan åpne forespørselen og lese svaret under Attachments.

telenor



Kommentar:
Klikk på filnavnet under Attachment Name for å lese svaret. Ønsker du å bestille, må du legge inn bestilling med vedlegg under Orders, og det må henvises til denne Quote #

telenor

Etter at forespørsel er sendt

- Følg med på statuser
  - Når saken behandles = Status **In Process**
  - Når du kan lese tilbudet = Status **Completed**
    Åpne forespørselen og se i Comments-feltet for kommentarer og eventuelt under Attachments for svarbrev.
  - **VIKTIG:** Dersom statusen er **Incomplete**, mangler det opplysninger i forespørselen. Dette fremgår i Comments-feltet. Når du har oppdatert forespørslen, endrer du selv statusen til **Customer Updated**.
  - Du kan motta mail ved statusendringene Incomplete og Completed.

telenor

Service Requests knyttet til Orders, Quotes, Invoice og Trouble Tickets

- Egne underappleter er laget for å legge inn Service Request dirrekte fra Orders-, Quote- og Invoice-modulen
- For Trouble Tickets er det en egen knapp *Create Service Request* som tar deg dirrekte til Service Request modulen
- I Jara Netbusiness er det mulig å knytte Service Requests til
  - Orders
  - Quotes
  - Invoice
  - Trouble Ticket
- I Service Requests bildet er Quote-, Ordre- og Invoicenummer lagt til i listen slik at man kan se om Service Requesten er knyttet til en spesifikk Quote, Ordre eller Invoice

telenor

File Edit View Navigate Query Tools Help

Search for Order #:1-1426758097 > Order #:

Home | Accounts | Assets | Orders | Quotes | Service Requests | Agreements | Dashboards | Activities | Contacts | Invoices | Literature | Sea

Change ISP Approval | Order Report | Order List | Charts | Orders Search

Project Reference: | Comment: | *Account: Telenor Telecom Solu

*Order Type: Standard | *Channel: Jara NetBusiness E

Order List | More Info | Line Items | Activities | Service Requests | Historical Attachments

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

Line Item #	Main Action	Connection #	Product	Product Line	Action Code	Fremforingsnumi	Requested Date	Requested Time
1-NLGDLF	Bytt ISP	62597225	Jara ADSL Premium	Produktgruppe Bred	Add		17.02.2009	07:30:00

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

Menu | New | Cancel | Query

General

Line Item #: 1-NLGDLF
Invoice Ref #: 52277676
Action Code: Bytt ISP
Product: Jara ADSL Premium
Connection #: 62597225
Fremføringsnummer:

Customer Invoice Ref: 1-80755604
Customer Order Ref: S00896_O-770957_3836
Main Connection #: 62597225
*Quantity Requested: 1
Requested Date: 17.02.2009
Requested Time: 07:30:00

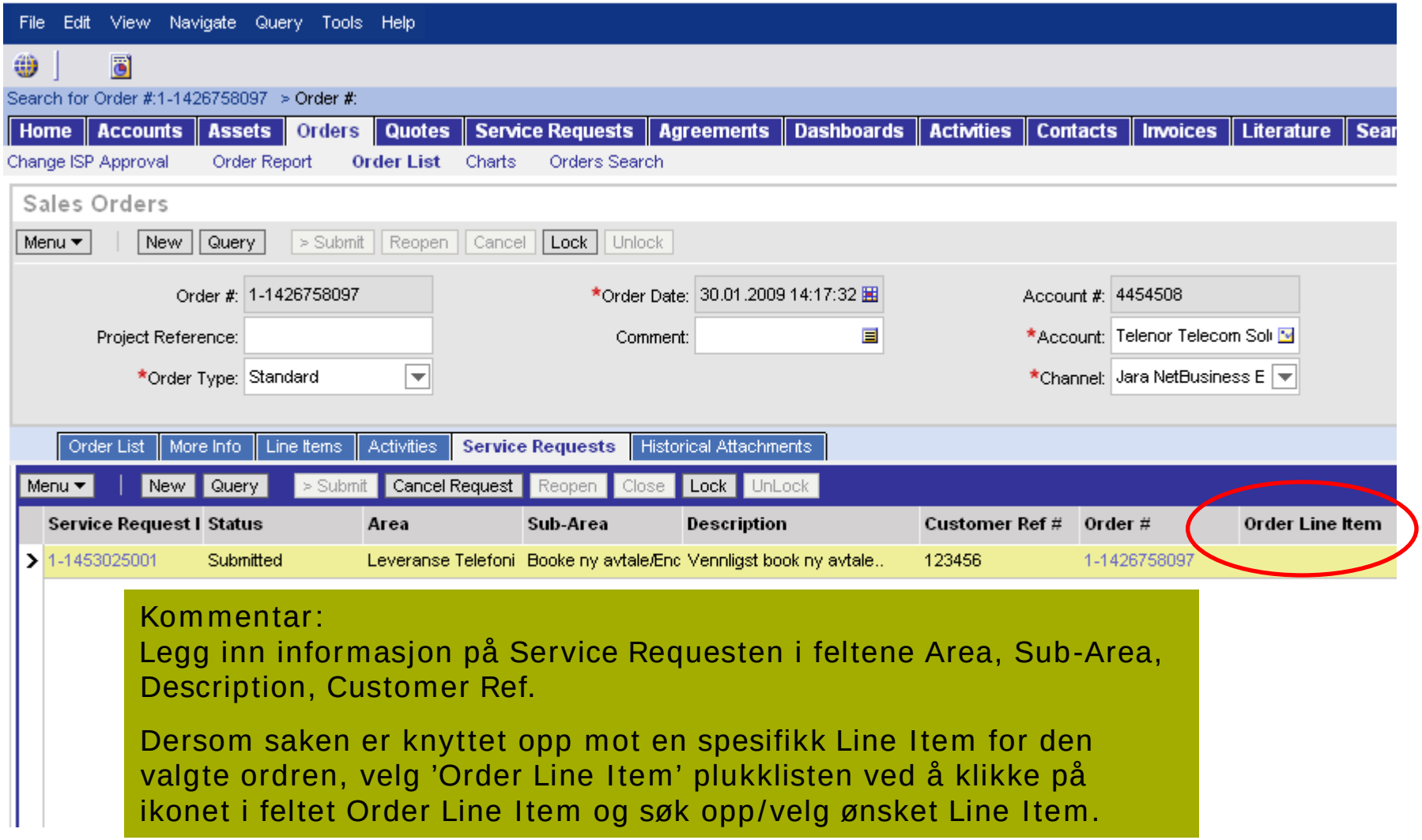
Status: Field Service (M)
Status Description:
Description:

Internal Use

Internal Status
Express Delivery
Internal Comment

Kommentar:
Trykk på Service Requests flippen under Orders for å knytte en Service Request til en ordre.

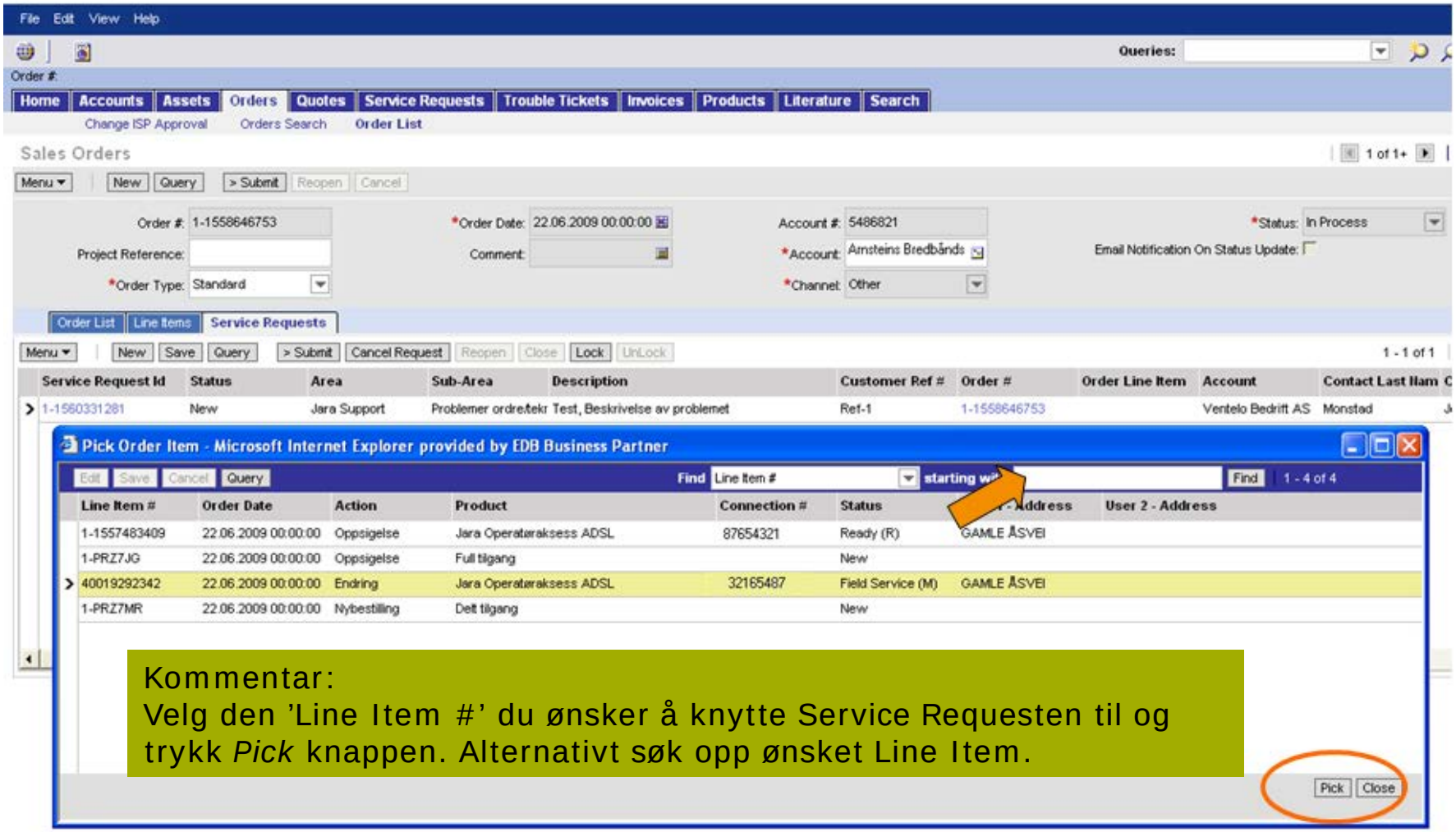
telenor



Kommentar:
Legg inn informasjon på Service Requesten i feltene Area, Sub-Area, Description, Customer Ref.

Dersom saken er knyttet opp mot en spesifikk Line Item for den valgte ordren, velg 'Order Line Item' plukklisten ved å klikke på ikonet i feltet Order Line Item og søk opp/velg ønsket Line Item.

telenor



Kommentar:
Velg den 'Line Item #' du ønsker å knytte Service Requesten til og trykk *Pick* knappen. Alternativt søk opp ønsket Line Item.

telenor

File Edit View Navigate Query Tools Help

Search for Order #:1-1426758097 > Order #:

Home | Accounts | Assets | Orders | Quotes | Service Requests | Agreements | Dashboards | Activities | Contacts | Invoices | Literature | Sear

Change ISP Approval | Order Report | Order List | Charts | Orders Search

Sales Orders

Menu | New | Query | > Submit | Reopen | Cancel | Lock | Unlock

Order #: 1-1426758097
*Order Date: 30.01.2009 14:17:32
Account #: 4454508
Project Reference:
Comment:
*Account: Telenor Telecom Sol
*Order Type: Standard
*Channel: Jara NetBusiness E

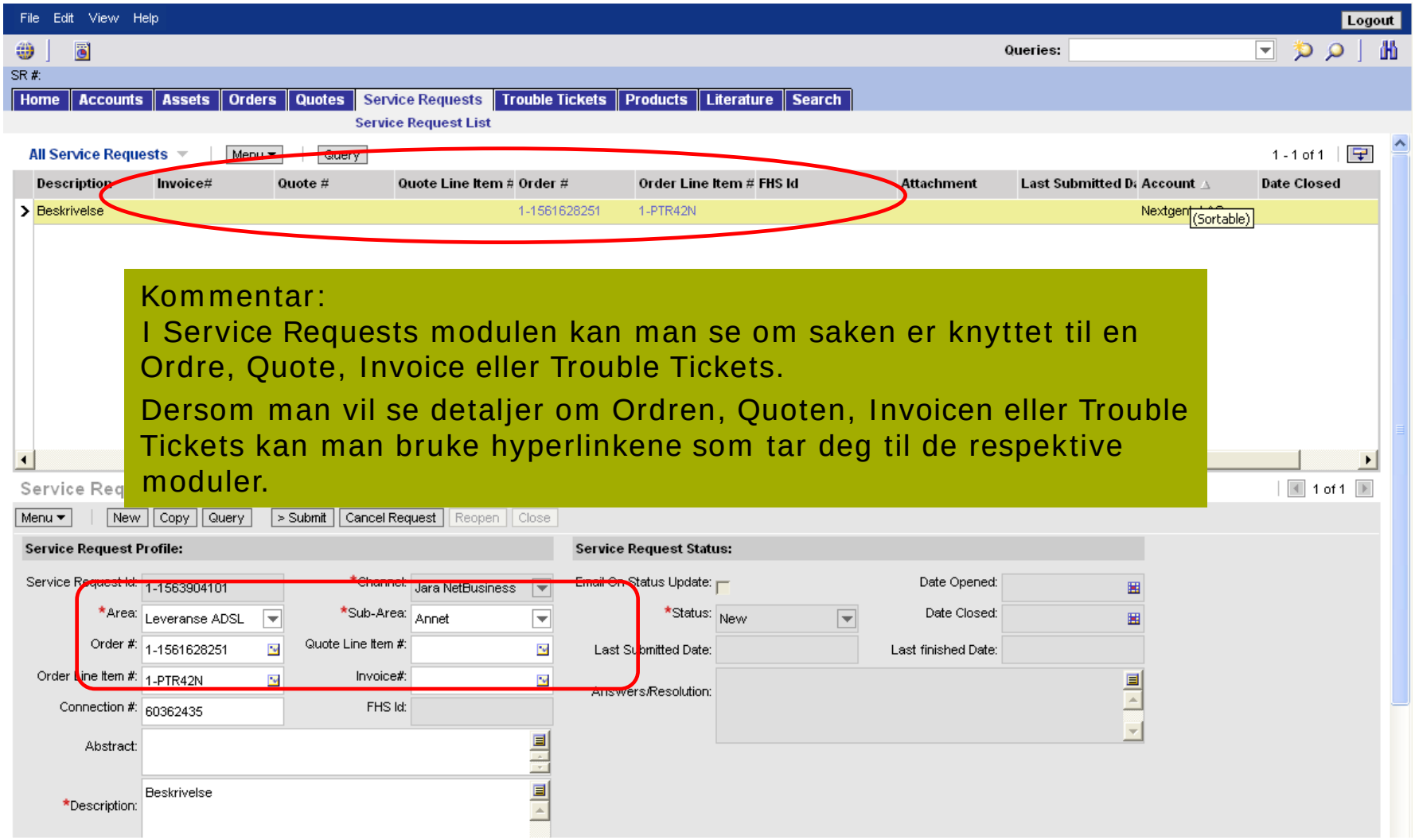
Order List | More Info | Line Items | Activities | Service Requests | Historical Attachments

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

Service Request I	Status	Area	Sub-Area	Description	Customer Ref #	Order #	Order Line Item
1-1453025001	Submitted	Leveranse Telefoni	Booke ny avtale/Enc	Vennligst book ny avtale..	123456	1-1426758097	

Kommentar:
Trykk på Submit knappen. Du har nå opprettet en Service Request. For å se den i Service Requests modulen, kopier 'Service Request Id' og gå til modulen Service Request og søk den opp. Alternativt klikk på Service Request Id.

telenor



Kommentar:
I Service Requests modulen kan man se om saken er knyttet til en Ordre, Quote, Invoice eller Trouble Tickets.

Dersom man vil se detaljer om Ordren, Quoten, Invoicen eller Trouble Tickets kan man bruke hyperlinkene som tar deg til de respektive moduler.

telenor