

Bilag 8: Forretningsgange for Gensalg Fastnet

1. Indholdsfortegnelse

1. INDHOLDSFORTEGNELSE	1
2. INDLEDNING	2
3. FORMÅL	2
4. DEFINITIONER	2
5. PROCESSER.....	3
5.1. Overdragelse fra TDC til gensælger.....	3
5.1.1. Annullering af bestilt overdragelse fra TDC til gensælger	5
5.2. Overdragelse fra gensælger til gensælger.....	7
5.2.1. Annullering af bestilt overdragelse fra gensælger til gensælger.....	9
5.2.2. Ændring af produkter, tjenester på slutkunden i perioden fra overdragelse er bestilt til ordren er udført	11
5.3. Oprettelse	13
5.4. Flytning.....	15
5.5. Ændring	17
5.6. Ekstra Services	19
5.7. Opsigelse	20
5.8. Lukning/åbning	21
5.9. Fejlbehandling.....	22
5.10. Nummerportering – option 1	24
5.11. Nummerportering – option 2	26

2. Indledning

Dette dokument beskriver de Forretningsgange, der er implementeret ved gensalg af tjenester mv. på fastnetområdet.

Der er udarbejdet Forretningsgange for følgende områder:

- Overdragelse fra TDC Retail
 - Annullering af bestilt overdragelse fra TDC Retail
- Overdragelse fra gensælger
 - Annullering af bestilt overdragelse fra gensælger
- Oprettelse
- Flytning
- Ændring
- Ekstra Services
- Opsigelse
- Lukning/åbning
- Fejlbehandling
- Nummerportering

3. Formål

Forretningsgangene er udarbejdet med henblik på at understøtte den daglige interaktion mellem gensælger og TDC i forbindelse med gensalg af fastnetydelser.

4. Definitioner

Ved Gensælger forstås den part der har indgået aftale med TDC Wholesale om videresalg af TDC's tjenester og tillægstjenester.

Ved Slutkunde forstås en fysisk eller juridisk person, som har indgået en aftale med en leverandør af offentlige teletjenester om køb af sådanne tjenester og tillægstjenester, uden at dette sker med henblik på gensalg af tjenesterne og tillægstjenesterne.

Ved Wholesale forstås TDC Wholesale

Ved WSE forstås den Kundeservice afdeling, der servicerer Wholesales kunder

Ved Installation forstås enhed hos TDC der er ansvarlig for udførelse af ordrer hvor tekniker er påkrævet.

Ved Administrative systemer forstås TDC's edb-systemer der behandler og udfører administrative ordrer.

Ved Columbine forstås ordresystemet for gensælgere op mod CU

Ved <https://wholesale.tdc.dk> forstås ordresystem for gensælgere op mod WSE

Ved Columbus forstås kunde-/ordre-system for fastnet.

Ved TOT forstås takserings-system for fastnet.

Ved RAS forstås regnings-system for fastnet.

Ved MSOS forstås tekniker-booking-system for fastnet.

Ved FASIN forstås fejl-ordre-system for gensælgere af fastnet.

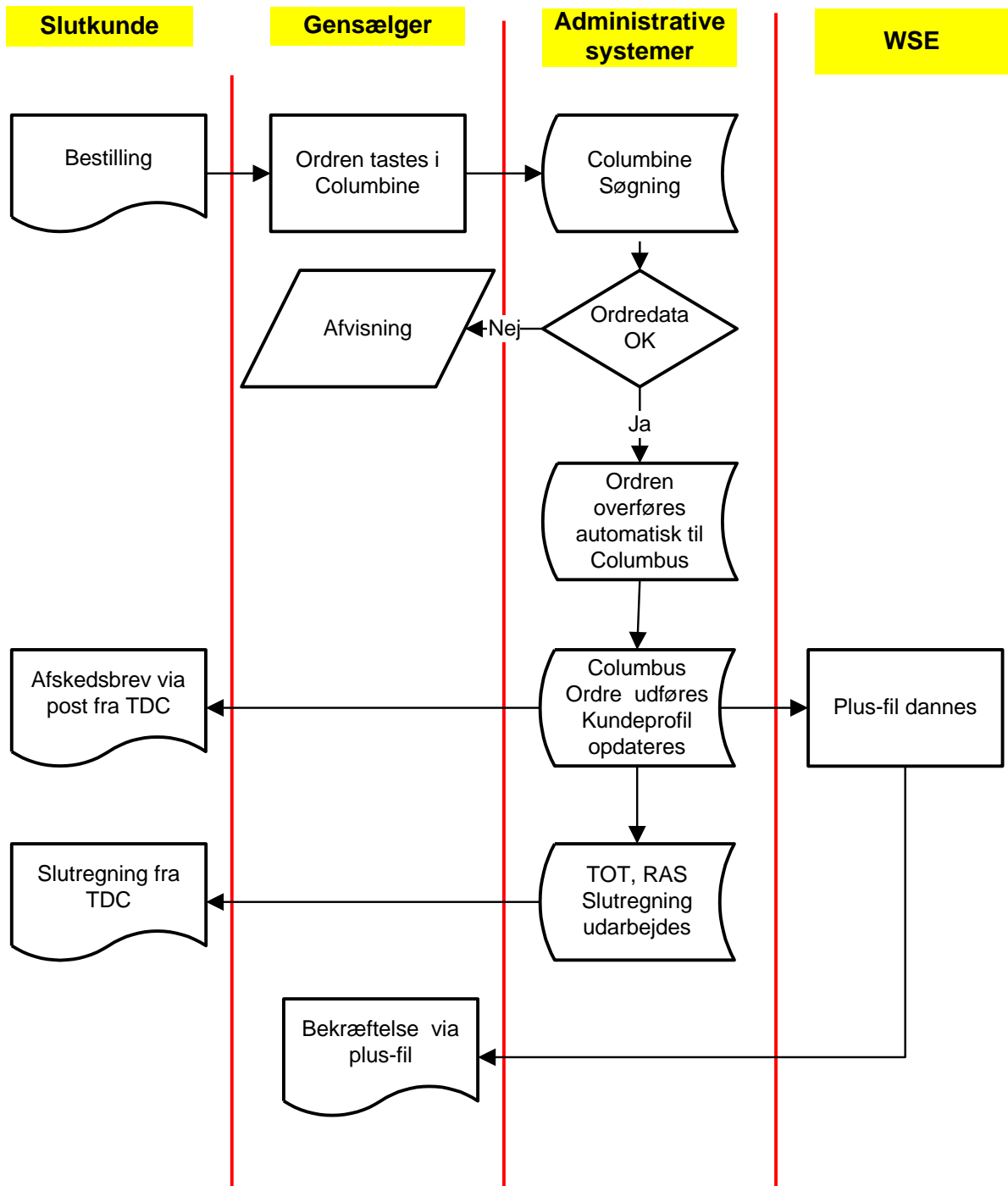
Ved OI forstås elektronisk posthus for TDC's systemer og udad til.

5. Processer

I de efterfølgende afsnit er processerne for de enkelte områder beskrevet samt illustreret i flowdiagrammer. For nærmere detaljer om afgivelse af ordre via de administrative ordresystemer henvises til brugervejledningen for hhv. Columbine html og <https://wholesale.tdc.dk>

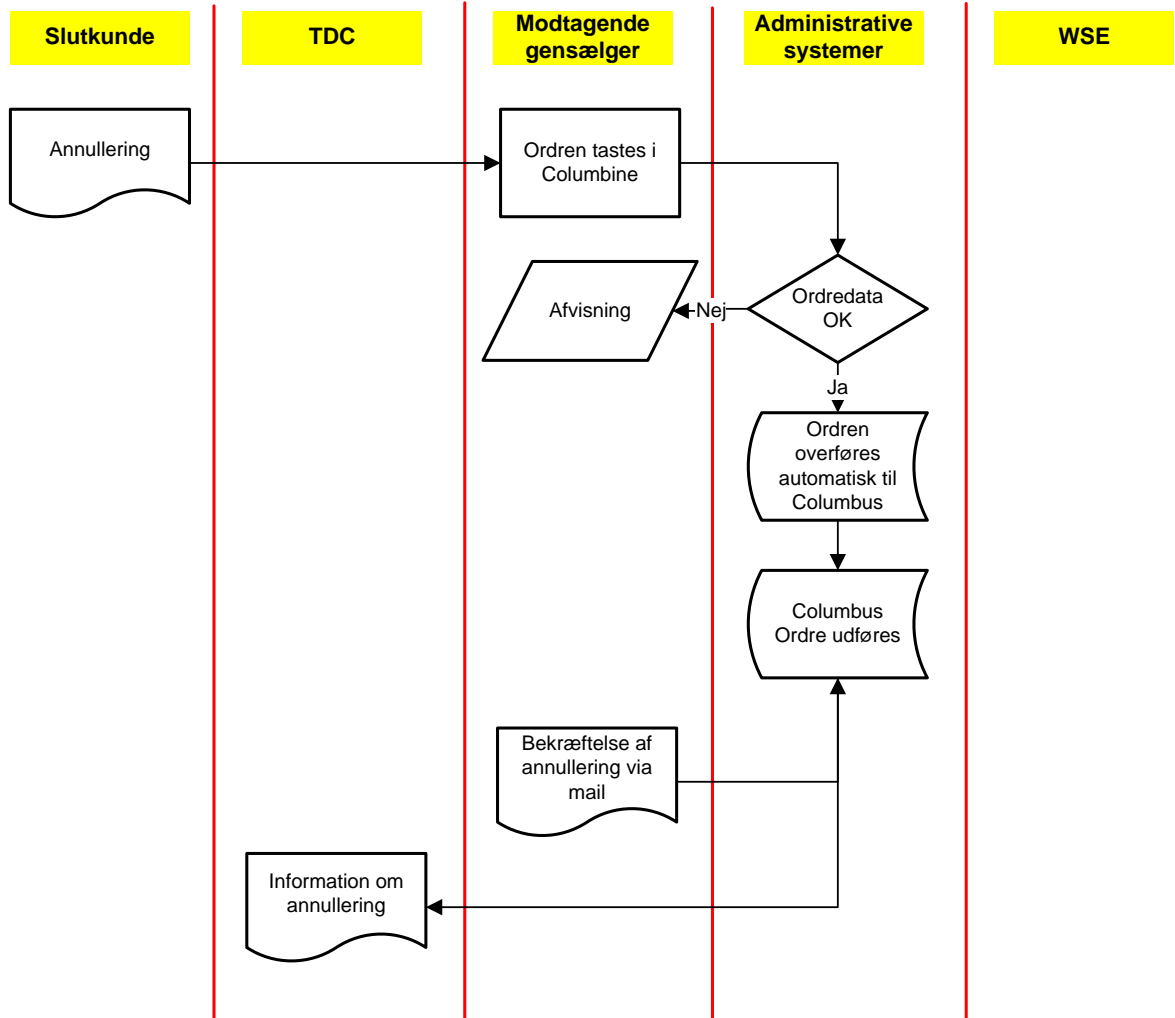
5.1. Overdragelse fra TDC Retail til gensælger

Enhed	Type	Hvad gøres
Gensælger	Søgning	Overdragelsesordre tastes i Columbine og der søges på følgende: <ul style="list-style-type: none">• Telefonnummer• Kontonummer
Administrative systemer	Visitering	Ordredata bliver visiteret ved søgning i Columbine.
	Afvisning	Afvisning fremkommer hvis ordredata ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny søgning.
Gensælger	Bestilling	Overdragelsesordre fremsendes indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Kundeoplysninger• Dato• Valg af prisskema• Afbestilling/Bestilling af FO• Kontaktinfo• Bestilling af supplerende produkter
Administrative systemer	Kvittering	Kan ordredata godkendes indlæses ordren i Columbus. Kvittering fremkommer i Columbine
	Udførsel	Ordren udføres i Columbus og plus-fil (kundeprofil) opdateres.
	Afskedsbrev	Columbus fremsender afskedsbrev til slutkunde på TDC Retails vegne.
	Slutregning	TOT, RAS udarbejder og fremsender slutregning til slutkunde.
WSE	Plus-fil	Plus-fil fremsendes til gensælger.



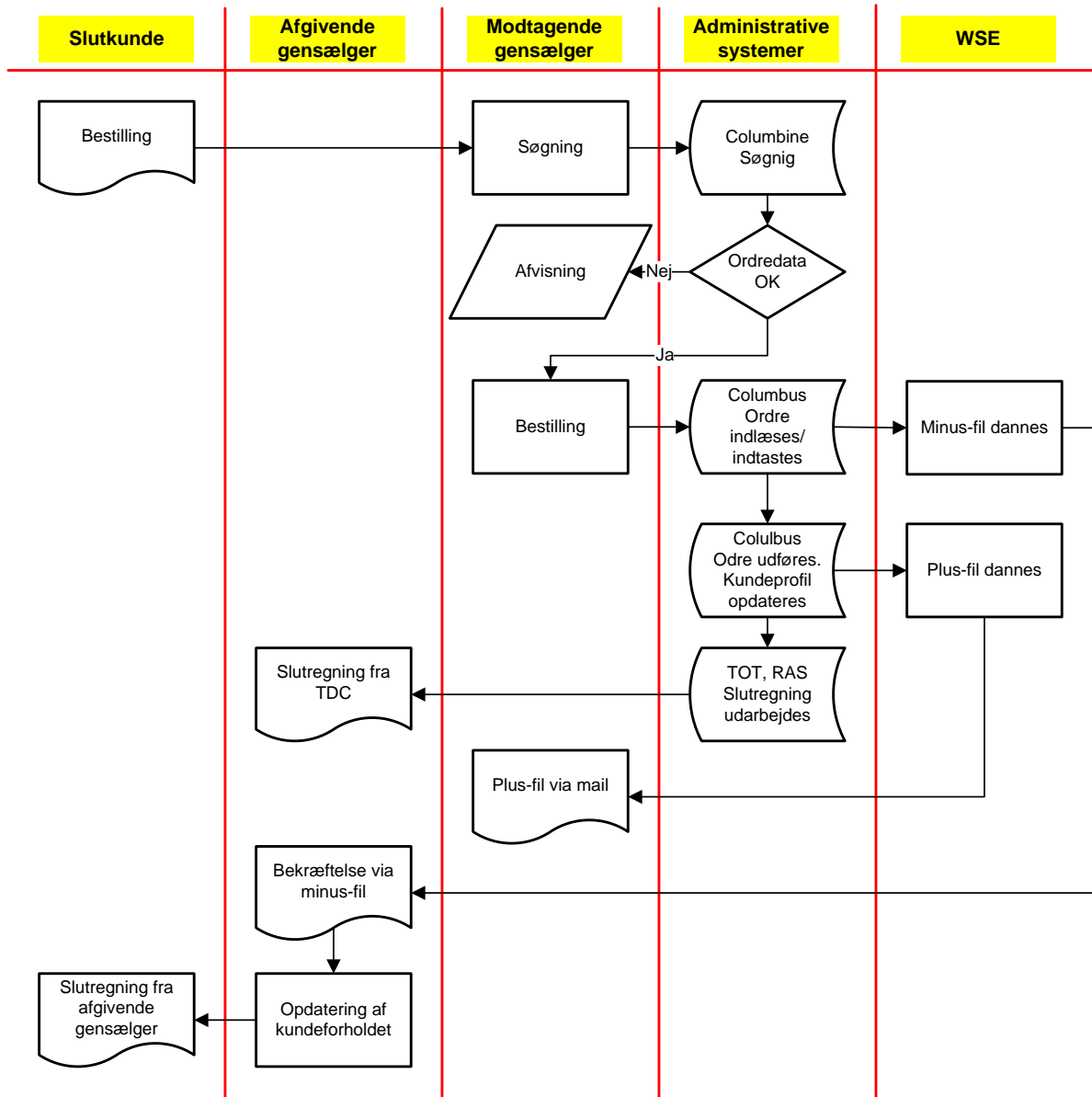
5.1.1. Annullering af bestilt overdragelse fra TDC Retail til gensælger

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Modtagende gensælger</i>	Bestilling	Annuleringsordre tages i Columbine indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Telefonnummer• Dato• Bemærkninger Ordre om overdragelse kan annulleres frem til kl. 12.00 dagen før ordren om overdragelse udføres.
<i>WSE</i>	Visitering	Ordredato bliver visiteret.
	Afvisning	Afvisning fremsendes hvis ordredato ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny ordre.
	Indtastning	Såfremt ordredato kan godkendes overføres annulleringen automatisk til Columbus.
	Bekræftelse	Bekræftelse fremsendes til modtagende gensælger via mail.
<i>Administrative systemer</i>	Udførsel	Ordren udføres i Columbus og plus-fil (kundeprofil) opdateres.
	Bekræftelse	TDC Retail får besked om annullering af overdragelse.



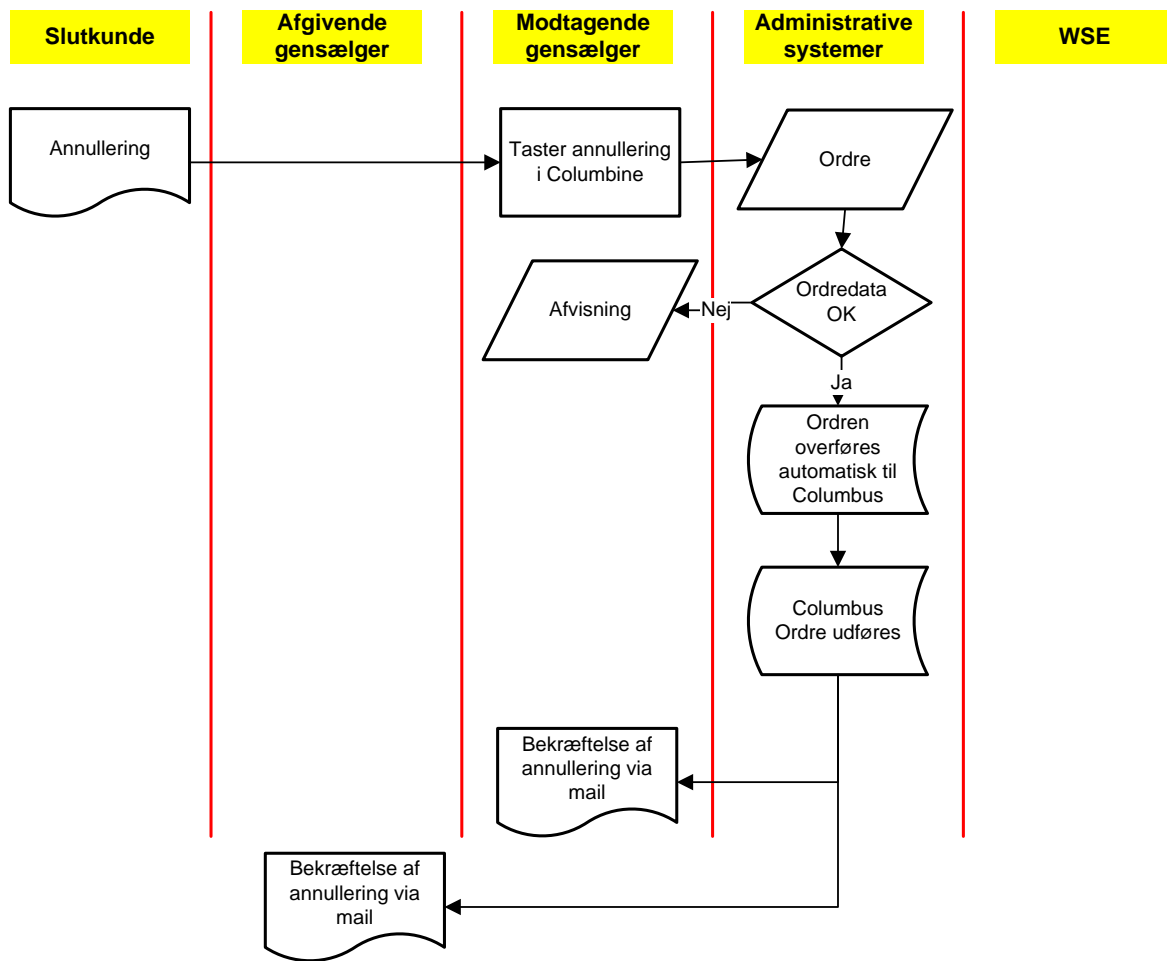
5.2. Overdragelse fra gensælger til gensælger

Enhed	Type	Hvad gøres
Modtagende gensælger	Søgning	Overdragelsesordre vælges og der søges på følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonnummer • Afgivende gensælger
Administrative systemer	Visitering	Ordredata bliver visiteret ved søgning i Columbine
	Afvisning	Afvisning fremkommer hvis ordredata ikke kan godkendes. Gensælger skal lave ny søgning.
Modtagende gensælger	Bestilling	Overdragelsesordre fremsendes indeholdende: <ul style="list-style-type: none"> • Kundeoplysninger • Dato • Valg af prisskema • Bestilling/Afbestilling af FO • Kontaktinfo • Bestilling af supplerende produkter
Administrative systemer	kvittering	Kan ordredata godkendes overdrages kundeforholdet i CU. Kvittering fremkommer i Columbine
WSE	Plus-fil	Plus-fil fremsendes til modtagende gensælger
	Minus-fil	Minus-fil fremsendes til afgivende gensælger
Administrative systemer	Slutregning	TOT, RAS udarbejder og fremsender slutregning til afgivende gensælger
Afgivende gensælger		Kundeforholdet opdateres
	Slutregning	Slutregning fremsendes til slutkunde



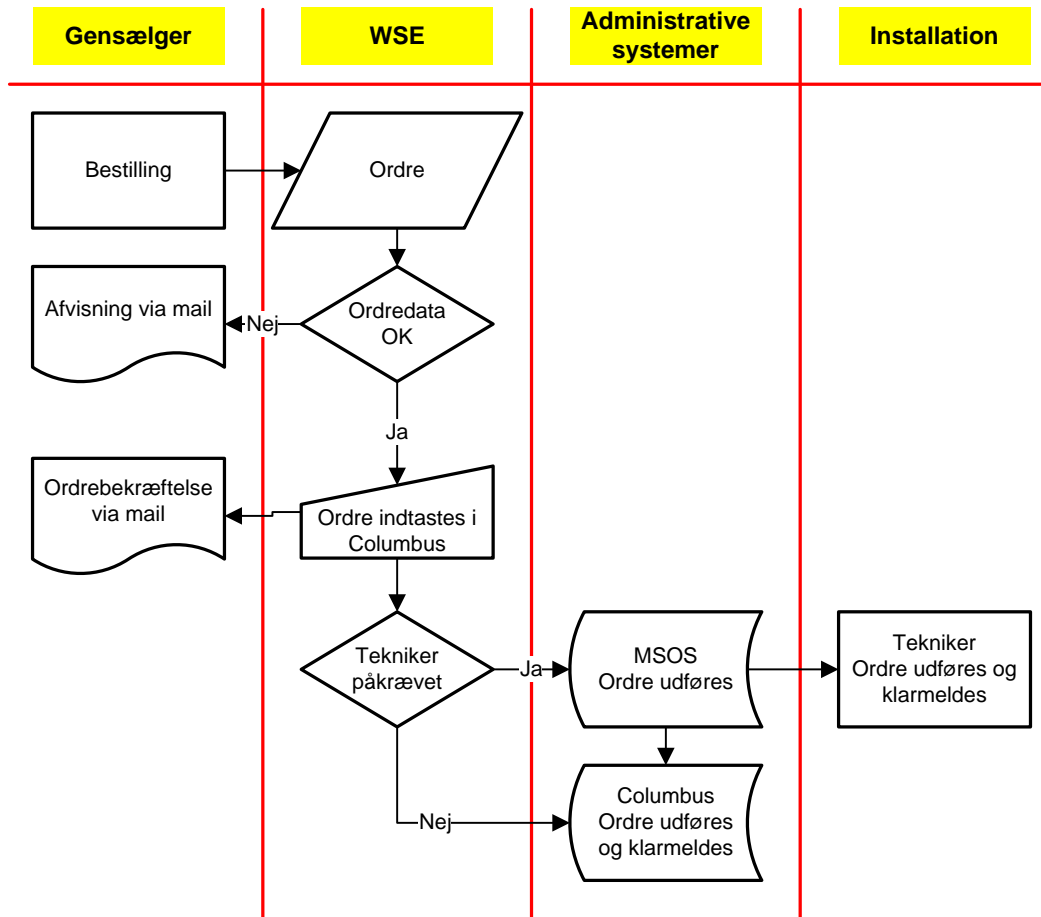
5.2.1. Annullering af bestilt overdragelse fra gensælger til gensælger

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Gensælger</i>	Bestilling	Annuleringsordre testes i Columbine indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Telefonnummer• Dato• Bemærkninger Ordre om overdragelse kan annulleres frem til kl. 12.00 dagen før ordren om overdragelse udføres.
<i>WSE</i>	Visitering	Ordredata bliver visiteret.
	Afvisning	Afvisning fremsendes hvis ordredata ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny ordre.
	Indtastning	Såfremt ordredato kan godkendes overføres annulleringen automatisk til Columbus.
	Bekræftelse	Bekræftelse fremsendes til modtagende gensælger via mail.
<i>Administrative systemer</i>	Udførsel	Ordren udføres i Columbus og plus-fil (kundeprofil) opdateres.
	Bekræftelse	TDC får besked om annullering af overdragelse.



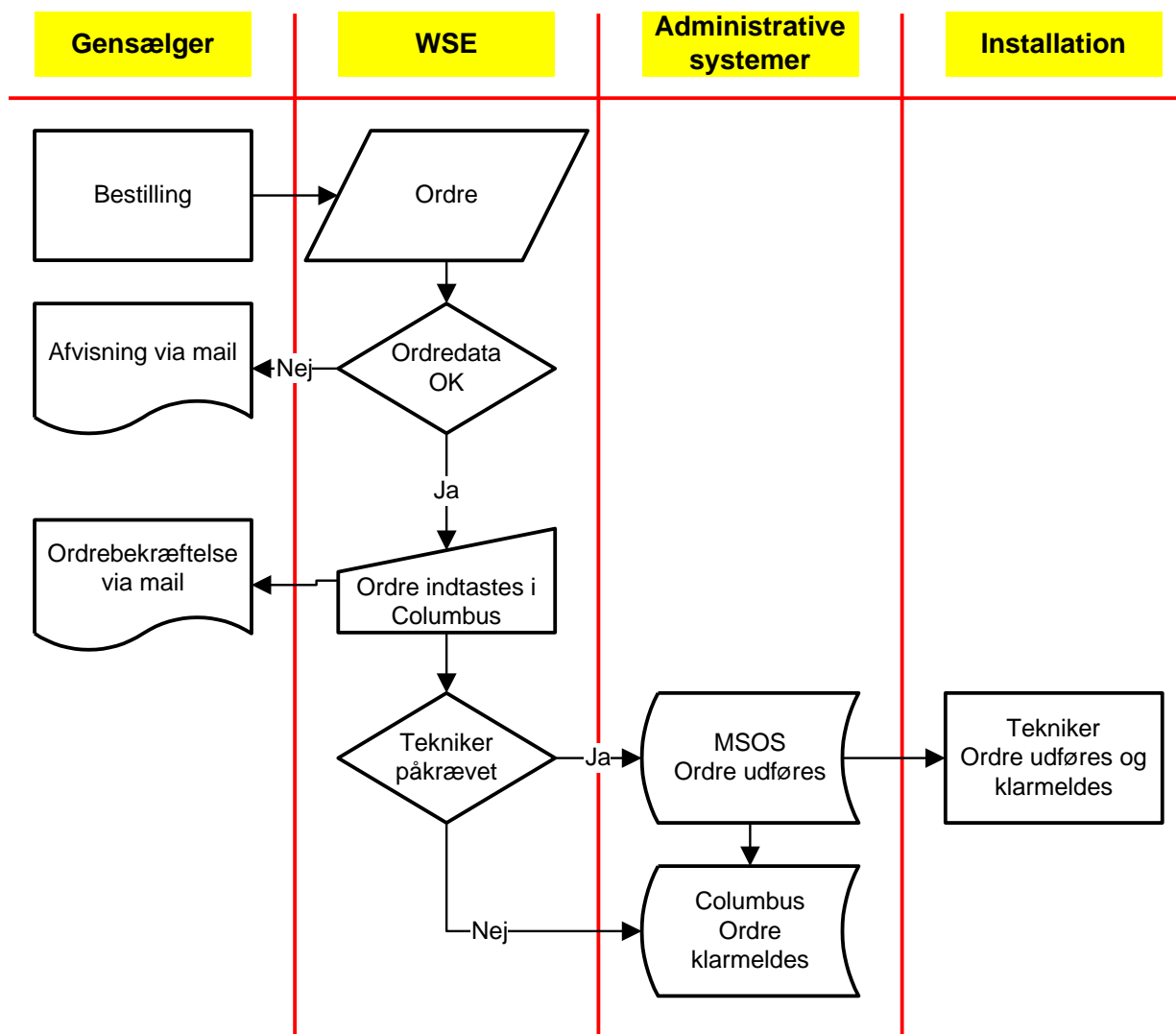
5.2.2. Ændring af produkter, tjenester på slutkunden i perioden fra overdragelse er bestilt til ordren er udført

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Afgivende gensælger</i>	Bestilling	Afgivende gensælger fremsender ordre ændring om produkt eller tjeneste via https://wholesale.tdc.dk Ændringer udføres kun hvis ordren kan udføres inden ordren om overdragelse til modtagende gensælger er udført.
<i>WSE</i>	Visitering	Ordredato bliver visiteret.
	Afvisning	Afvisning fremsendes hvis ordredato ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny ordre.
	Indtastning	Såfremt ordredato kan godkendes, indtastes ordren i Columbus. <ol style="list-style-type: none"> 1. WSE annullere ordren i Columbus 2. WSE taster ordren på ændring 3. WSE taster overdragelse med oprindelig overdragelsesdato (se eventuelt flow-diagram for overdragelse)
	Bekræftelse	Bekræftelse fremsendes til afgivende gensælger via mail.
<i>Administrative systemer</i>	Udførsel	Ordren udføres i Columbus og plus-fil (kundeprofil) opdateres (se eventuelt flow-diagram for overdragelse). Ved ordre, der kræver teknikerbesøg, bliver den pågældende ordre lagt ud til tekniker. Ordren udføres og klarmeldes i MSOS.
	Bekræftelse	Afgivende gensælger modtager ny minusfil med oprindelig overdragelsesdato, men med ny ordredato (se eventuelt flow-diagram for overdragelse).



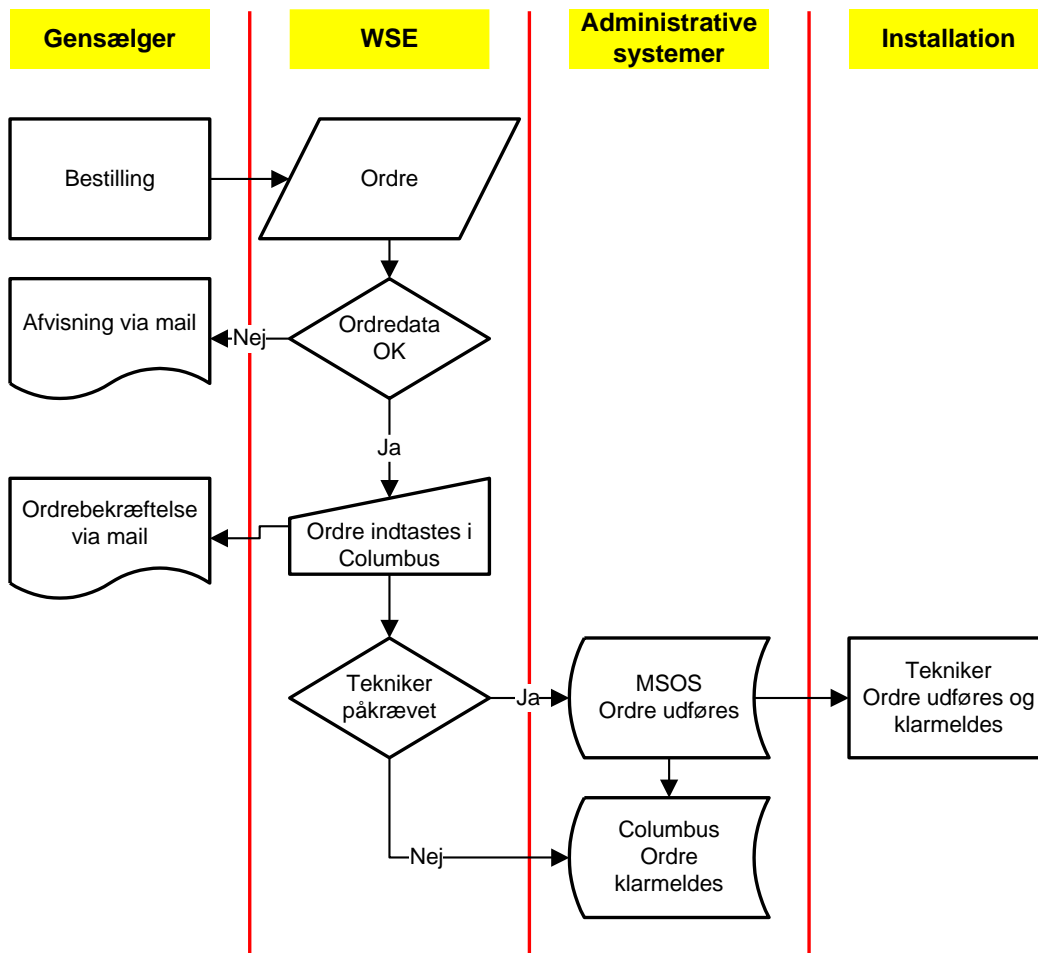
5.3. Oprettelse

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Gensælger</i>	Bestilling	Oprettelsesordre fremsendes indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Kundeoplysninger• Valg af prisskema• Telefonbogs optagelse• Dato• Bemærkninger indeholdende hvad der skal oprettes• Kontaktinfo
<i>WSE</i>	Visitering	Ordredata bliver visiteret
	Ordrebekræftelse	Kan ordredata godkendes testes ordren i Columbus. Der fremsendes ordrebekræftelse via mail til gensælger med dato.
	Afvisning	Der fremsendes afvisning, hvis ordredata ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny ordre.
<i>Installation</i>	Ordreudførelse	Ordren bliver lagt ud til tekniker. Ordren udføres og klarmeldes i MSOS.
<i>Administrative systemer</i>	Databehandling	Ordren klarmeldes i Columbus. Klarmelding fremgår af Columbine



5.4. Flytning

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Gensælger</i>	Bestilling	Flytteordre fremsendes indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Kundeoplysninger• Ny Adresse• Dato for åbning på ny adresse• Dato for lukning på gl. adresse• Bemærkninger.• Kontaktinfo
<i>WSE</i>	Visitering	Ordredata bliver visiteret
	Ordrebekræftelse	Kan ordredata godkendes testes ordren i Columbus. Der fremsendes ordrebekræftelse via mail til gensælger med dato.
	Afvisning	Der fremsendes afvisning via mail hvis ordredata ikke kan godkendes Gensælger skal fremsende ny ordre
<i>Installation</i>	Ordreudførelse	Ordren bliver lagt ud til tekniker. Ordren udføres og klarmeldes i MSOS.
<i>Administrative systemer</i>	Databehandling	Ordren klarmeldes i Columbus. Klarmelding fremgår af Columbine

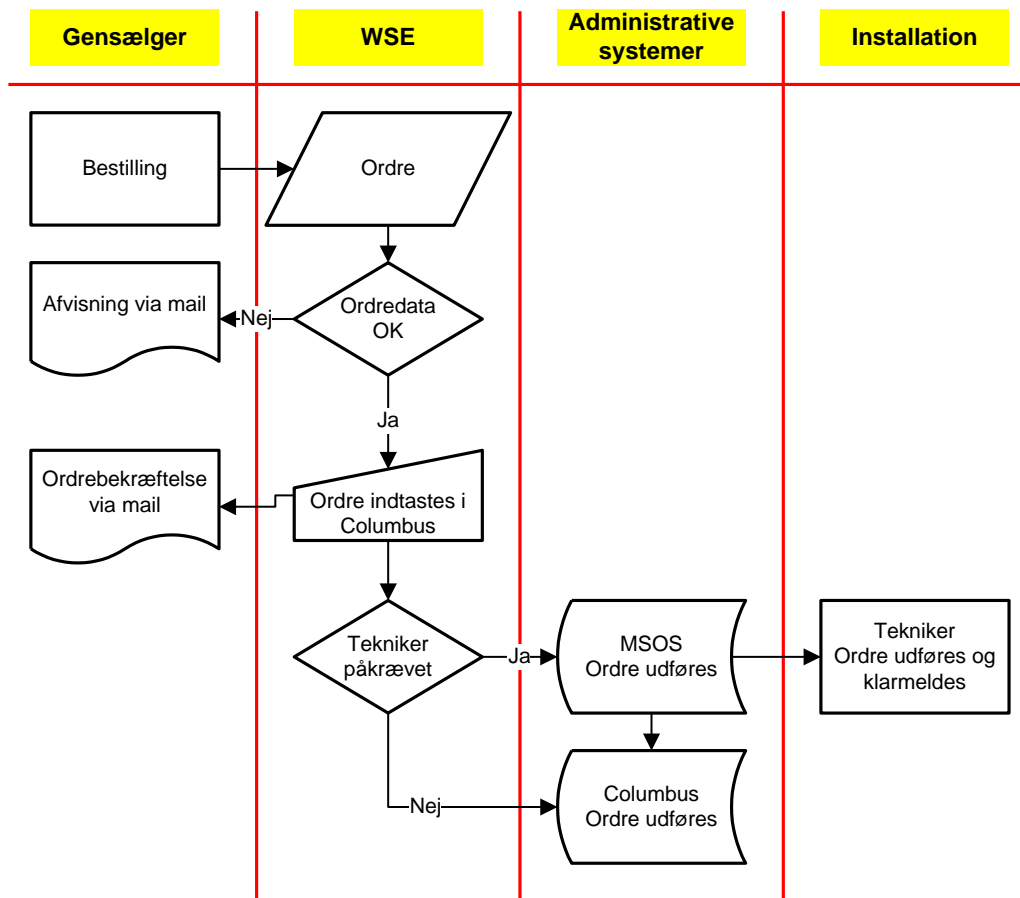


5.5. Ændring

Anvendes ved følgende typer af ændringsordrer:

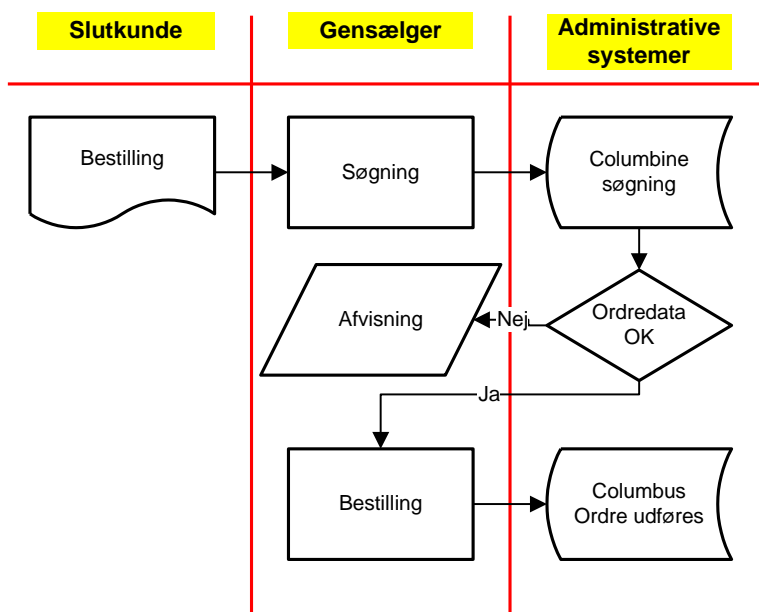
- **Konvertering** – konvertering fra PSTN til ISDN eller omvendt.
- **Annullering** – annullering af bestilt ordre
- **Ombookning** – ændring til bestilt ordre f.eks. ændring af tidspunkt for udførelse.
- **Nummerændring** – ændring af eksisterende telefonnummer til nyt.
- **Nummerbestemt ringning** – oprettelse/nedtagning af ekstranummer
- **Hemmeligt/Udeladt nummer** – ændring af H/U-status på telefonnummer.
- **Nedtagning til senere flytning** – linjen nedtages. Henvielse kan bestilles.
- **Spærringer** – oprettelse/nedtagning af spærringer
- **Installationsarbejde** – tekniker påkrævet f.eks. ved bestilling af ekstra stik.
- **Telebro** – oprettelse/nedtagning af Telebro
- **Diverse** – ændringer som ikke kan placeres under ovenstående.

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Gensælger</i>	Bestilling	Bestillingsordre fremsendes indeholdende: <ul style="list-style-type: none"> • Bestillingstype • Kundeoplysninger • Dato • Bemærkninger • Kontaktinfo
<i>WSE</i>	Visitering	Ordredata bliver visiteret
	Ordrebekræftelse	Kan ordredata godkendes testes ordren i Columbus. Der fremsendes ordrebekræftelse til gensælger med dato.
	Afvisning	Der fremsendes afvisning hvis ordredata ikke kan godkendes Gensælger skal fremsende ny ordre
<i>Installation</i>	Ordreudførelse	Ved ordre, der kræver teknikerbesøg, bliver den pågældende ordre lagt ud til tekniker. Ordren udføres og klarmeldes i MSOS.
<i>Administrative systemer</i>	Databehandling	Ordren klarmeldes i Columbus. Klarmelding fremgår af Columbine



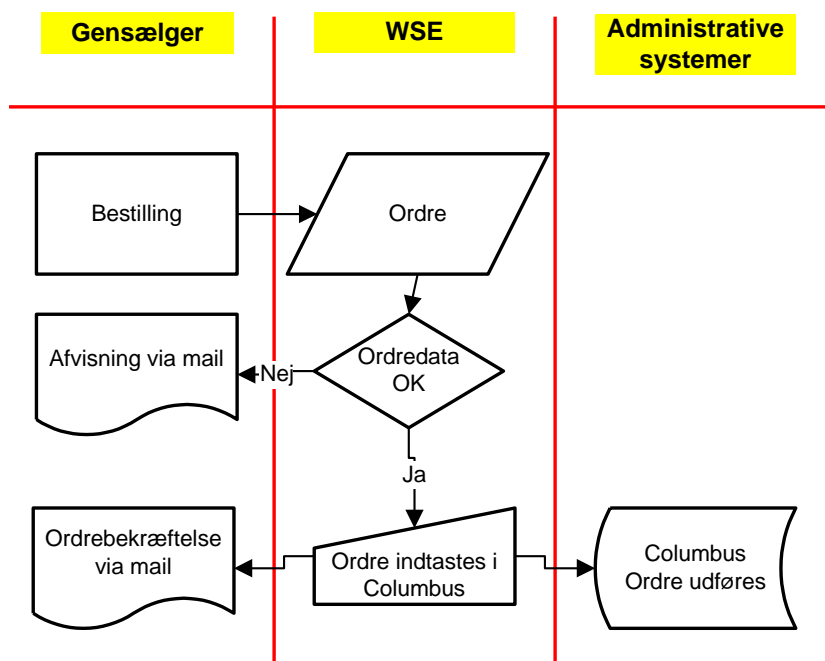
5.6. Ekstra Services

Enhed	Type	Hvad gøres
Gensælger	Søgning	Ekstra Services vælges og der søges på følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonnummer
Administrative systemer	Visitering	Ordredata bliver visiteret ved søgning i kosak
	Afvisning	Afvisning fremkommer hvis søgekriterier ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny søgning.
Gensælger	Bestilling	Ekstra Services ordre fremsendes indeholdende. <ul style="list-style-type: none"> • Kundeoplysninger • Ordretype • Dato • Kontaktinfo
Administrative systemer	Databehandling	Kan ordredata godkendes udføres ordren i Columbus.
	Ordrebekræftelse	Ordrebekræftelse vil blive præsenteret i Columbine



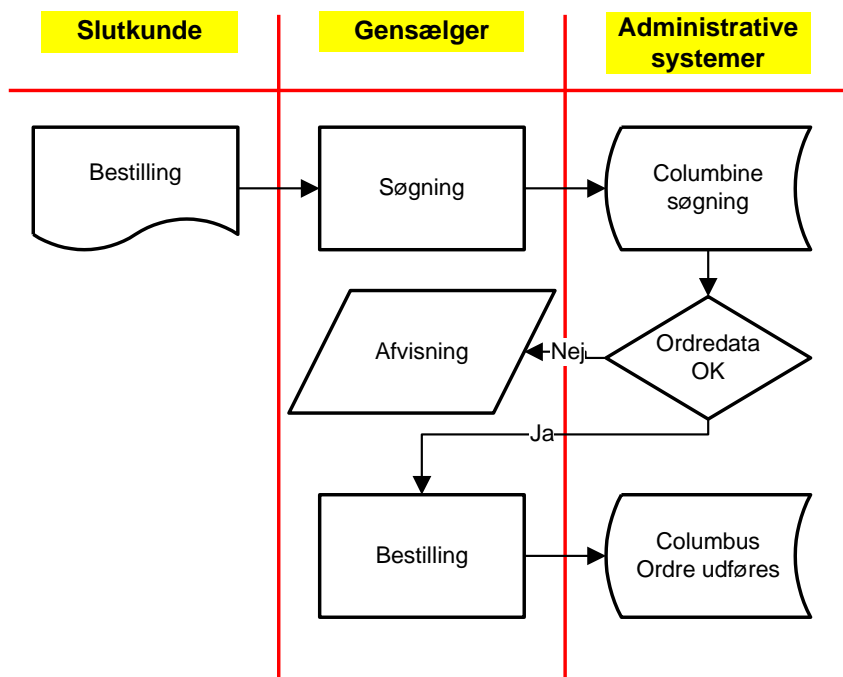
5.7. Opsigelse

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Gensælger</i>	Bestilling	Opsigelsesordre fremsendes indeholdende: <ul style="list-style-type: none"> • Kundeoplysninger • Dato • Bemærkninger • Kontaktinfo
<i>WSE</i>	Visitering	Ordredata bliver visiteret
	Ordrebekræftelse	Kan ordredata godkendes tages ordren i Columbus. Der fremsendes ordrebekræftelse via mail til gensælger.
	Afvisning	Der fremsendes afvisning hvis ordredata ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny ordre.
<i>Administrative systemer</i>	Databehandling	Ordren udføres i Columbus



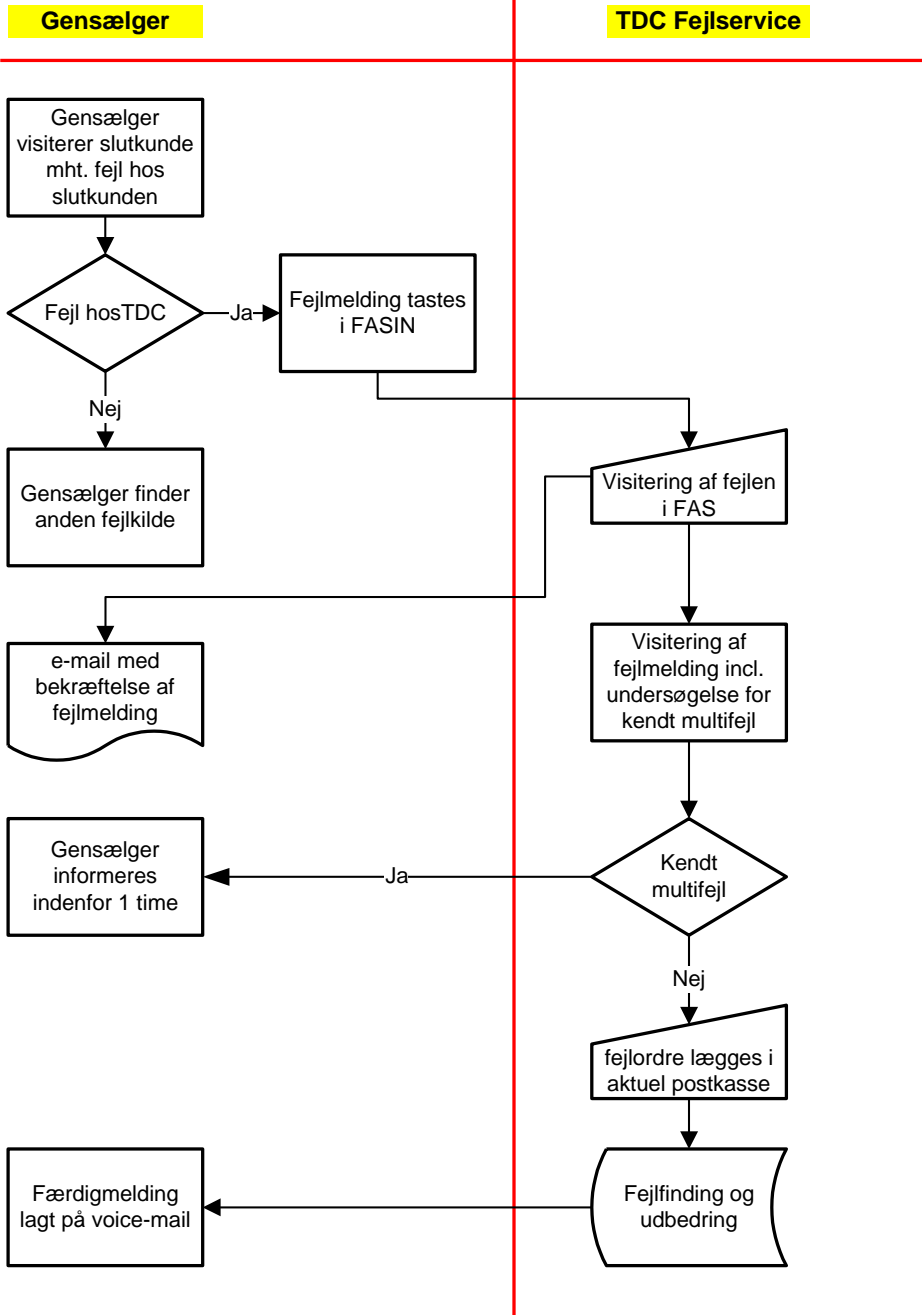
5.8. Lukning/åbning

Enhed	Type	Hvad gøres
Gensælger	Søgning	Lukning/åbning ordre vælges og der søges på følgende: Telefonnummer
Administrative systemer	Visitering	Ordredata bliver visiteret ved søgning i kosak
	Afvisning	Afvisning fremkommer hvis søgekriterier ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny søgning.
Gensælger	Bestilling	Lukning/åbning ordre fremsendes indeholdende. Kundeoplysninger Ordretype Dato Data på gensælger
Administrative systemer	Databehandling	Kan ordredata godkendes udføres lukning/åbning i Columbus.
	Ordrebekræftelse	Ordrebekræftelse vil blive præsenteret i Columbine



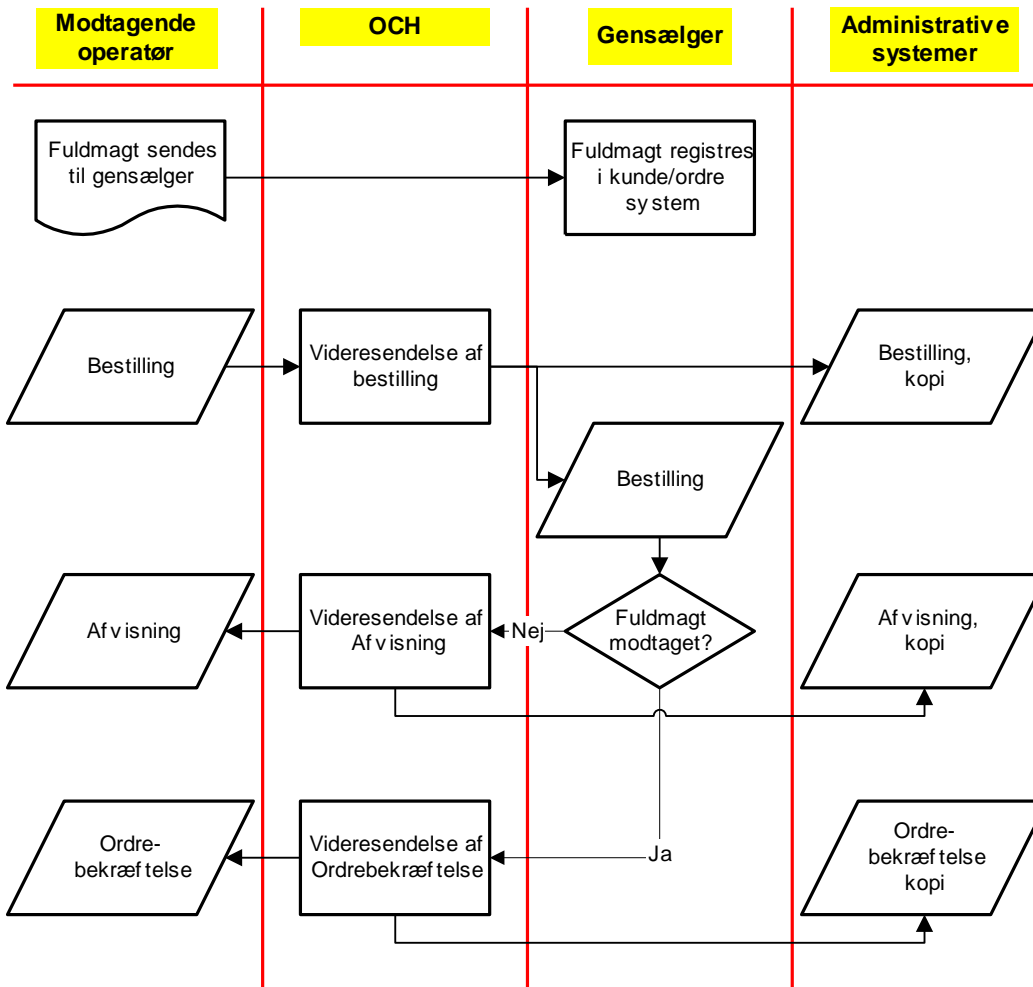
5.9. Fejlbehandling

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Gensælger</i>	Visitering	Gensælger visiterer slutkunde, er fejlen ved TDC eller anden fejlkilde.
	Fejl v. TDC	Fejlmelding fremsendes via https://wholesale.tdc.dk/FASIN indeholdende: <ul style="list-style-type: none">• Serviceform evt. book tid i bookingkalender• Telefonnummer• Linjetype• Data på slutkunde• Oplysninger om fejlsymptomer• Adgang til brugeradresse• Data på gensælger
<i>TDC fejlservice</i>	Ordrebekræftelse	Ordren bliver behandlet i FAS Samt visitering af fejlmelding for kendt multifejl.
	Multifejl	Gensælger informeres indenfor 1 time telefonisk (Oplyst kontaktnummer på fejlmeldingen).
	Fejlfinding	Fejlen bliver undersøgt og udbedret.
	Ordrebekræftelse	Når ordren er udbedret, bliver der lagt en klarmelding til gensælger på voice-mail.



5.10. Nummerportering – option 1

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Modtagende operatør</i>	Fuldmagt	Fuldmagt fra slutkunde fremsendes til gensælger.
<i>Gensælger</i>	Ordre	Fuldmagt registreres i kunde/ordre system.
<i>Modtagende operatør</i>	Bestilling	Bestilling fremsendes til OCH.
<i>OCH</i>	Bestilling	Bestilling fremsendes til Gensælger.
	Bestilling, kopi	Bestillingskopi fremsendes til OI.
<i>Gensælger</i>	Ordrebekræftelse	Gensælger fremsender ordrebekræftelse til OCH.
	Afvisning	Gensælger fremsender afvisning til OCH hvis portering ikke kan godkendes.
<i>OCH</i>	Ordrebekræftelse	OCH videresender ordrebekræftelse til modtagende operatør.
	Ordrebekræftelse, kopi	OCH fremsender kopi af ordrebekræftelse til OI.
	Afvisning	OCH videresender afvisning til modtagende operatør.
	Afvisning, kopi	OCH videresender kopi af afvisning til OI.



5.11. Nummerportering – option 2

Enhed	Type	Hvad gøres
<i>Modtagende operatør</i>	Fuldmagt	Fuldmagt fra slutkunde fremsendes til gensælger.
<i>Gensælger</i>	Bestilling	Nummerporteringsordre fremsendes indeholdende: <ul style="list-style-type: none"> • Data på slutkunde • Data på telefonnummer • Data på modtagende part • Bemærkninger • Data på gensælger
<i>WSE</i>	Afvisning	Ordredata bliver visiteret og der fremsendes afvisning via mail hvis ordredata ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny ordre.
	Ordrebekræftelse	Der fremsendes kontonummer til modtagende operatør.
	Fuldmagt	Fuldmagt registreres i Columbus.
<i>Modtagende operatør</i>	Bestilling	Der fremsendes bestilling på portering til OCH.
<i>OCH</i>	Bestilling	OCH videresender bestilling fra modtagende operatør til OI.
<i>OI</i>	Ordrebekræftelse	Hvis modtaget fuldmagt fremsendes bekræftelse til OCH.
	Afvisning	Såfremt der er gået 10 dage efter bestilling fra OCH og der ikke er modtaget fuldmagt fremsendes afvisning til OCH.
<i>OCH</i>	Ordrebekræftelse	Ved modtagelse af ordrebekræftelse fra OI videresendes denne til modtagende operatør.
	Afvisning	Ved modtagelse af afvisning fra OI videresendes denne til modtagende operatør.

