

TELE2 VÄXEL LEVERANSBESKRIVNING



TELE2



FÖRETAG



Inledning

Här beskriver vi vilka steg som er leverans består av, samt vilka aktiviteter vi gör under leveransens gång. Det är viktigt att Tele2 och ansvariga personer hos er arbetar i samförstånd så att nödvändiga resurser finns tillgängliga.

Er leverans av Tele2 Växel består av tre övergripande steg: Förberedelser, genomförande och driftsättning. Leveranstiden varierar beroende på lösningens omfattning och komplexitet.

Ledtiden för leveransen ligger på sex till åtta veckor men är beroende av att Tele2 får komplett och korrekt kunddata i tid.

Under förberedelserna definieras ett beställningsunderlag, vi planerar utbildningsinsatser och sammanställer abonnentdata och grundläggande faktureringsdetaljer. När förberedelserna är klara har vi ett uppstartsmöte inför att leveransen sätter igång.

I nästa steg genomförs leveransen genom att Tele2 beställer nummerflytt, registrerar och konfigurerar användare, abonnemang och tjänster och den tekniska installationen slutförs.

Slutligen får ni SIM-kort och användarhandböcker, installerar applikationer och eventuell utbildning genomförs. Därefter driftsätts er telefonlösning samtidigt som nummerflytt sker.

Kvalitetssäkring sker kontinuerligt under leveransen. Tele2 teststringer och säkerställer också att växeltjänsterna fungerar i samband med driftstart.

För att hålla tidplanen är det viktigt att beslutsmässiga personer aktivt deltar i leveransen. En förutsättning för att leveransen ska gå i mål på önskat datum är att förberedelserna färdigställs inom utsatt tid och att underlagen är förankrade i er organisation.

Roller under leveransen

Roller hos Kunden

För att kunna leverera telefonilösningen enligt tidplan samt för löpande framtida beställningar är det viktigt att Tele2 har tillgång till nedanstående roller inom ert företag.

Telefoniansvarig

Den som utses som telefoniansvarig är Tele2s primära kontaktperson under leveransen. Denna person bör avsätta tid, främst i början och i slutet av leveransen.

Den som är ansvarig hos er genomför och driver följande frågor:

- Vid flytt av nummer kontaktas nuvarande teleoperatörer för att säkerställa en smidig portering.
- Insamling och registrering av abonnemangsdata samt besluta om konfiguration i växeltjänsten.
- Ansvarar för utbildning av anställda, samt informationsspridning på ert företag.
- Säkerställer att alla användare har Apple-ID eller Google Play-konto för att inför driftstart kunna ladda ner och installera Tele2 Växel-appen.

Efter driftstart kan er administratör göra flera personer till telefoniansvariga i Tele2 Service Online. Dessa har rätt att göra nya beställningar och skapa felanmälningar till Tele2s support.

IT-ansvarig

Om er lösning inkluderar beställning av softphones eller SIP-telefoner bör även er IT-ansvarige finnas tillgänglig, då det kan behöva tillåtas trafik till

Tele2 genom företagets brandvägg och nätverk. Installation av Softphone-applikationen kan behöva göras av en administratör eller hanteras med fjärrinstallation.

Vid installation av tjänster som AD-integration, Kalenderintegration och Teams-integration behöver IT-avdelningen normalt vara involverad för att ge åtkomst till tjänster inom företaget och konfigurera dessa för integrationen.

Fakturaansvarig

Under leveransen behövs beslut om hur fakturering av tjänsten ska ske, t.ex. om tjänsten ska använda befintlig fakturastruktur eller om det ska sättas upp en ny.

- Säkerställa fakturamottagare
- Säkerställa kostnadsställen

Roller hos Tele2

Leveransplanerare

Ansvarar för insamling av kunddata.

Teknisk leveransledare

Ansvarar för teknisk uppsättning och konfiguration av telefonitjänster, växeltjänsten och tilläggstjänster. Planerar även in utbildningsinsatser i samråd med er.

Administrativ leveransledare

Ansvarar för uppsättning av fakturering, priser och Tele2 Service Online.

Portering/Nummerflytt

Här följer viktig information om portering från annan teleoperatör till Tele2. Nummerportering eller nummerflytt, innebär att ni behåller era befintliga mobil-/fastnät nummer vid byte av teleoperatör.

1. Innan Tele2 gör en förfrågan till befintlig teleoperatör om att få flytta numren måste ni utreda följande frågor:

- Ett nummer kan inte porteras om det är knutet till ett abonnemang som är bundet i avtal hos den befintliga teleoperatören.
 - Om det finns nummer i en befintlig nummerserie som inte har ett abonnemang knutet till sig kan detta behöva aktiveras av befintlig teleoperatör för att kunna flyttas.
 - Det får inte finnas några oreglerade skulder när en portering ska genomföras.
 - Om ett kontantkort ska porteras måste detta vara registrerat på organisationsnummer eller personnummer hos den befintliga teleoperatören.
2. För att lösa ut fasta eller mobila abonnemang som är bundna i avtal, aktivera nummer eller registrera personuppgifter på kontantkort rekommenderar vi att ni tar kontakt med befintlig telefonioperatör i god tid innan leveransen startar hos Tele2.

Obs!

Ni ansvarar själva för att kontakta befintliga teleoperatörer för att förbereda alla nummer för nummerflytt på det datum som är överenskommet med Tele2. Tele2 kan inte lösa era avtal eller administrera abonnemang hos andra teleoperatörer.

3. När allt är klart enligt ovan kan Tele2 göra en porteringsförfrågan.

Förfrågan måste göras senast 10 arbetsdagar innan det datum tjänsten ska börja fungera hos Tele2. Observera att när Tele2 porterar in ett nummer avslutas abonnemanget hos tidigare teleoperatör.

Obs!

Om Tele2 får avslag på en porteringsförfrågan görs en andra förfrågan efter kontakt tagits med er.

För att undvika onödig fördröjning rekommenderar vi att göra förfrågningar så tidigt som möjligt.

Övergripande tidplan

1

Förberedelser

- Kunddatainsamling
- Utbildning
- Portering
- Fakturering
- Uppstartsmöte

2

Genomförande

- Porteringsförfrågan
- Abonnemangshantering
- Konfiguration
- Utbildning

3

Driftsättning

- SIM-kort levereras
- Portering av nummer
- Dokumentation
- Installation av applikationer
- Uppföljning

Förberedelser

Under den första delen av leveransen läggs grunden för leverans av den önskade lösningen.

En Leveransplanerare från Tele2 hjälper er att komma igång med informationsinsamling om alla användare och de olika grupper som ska använda växellösningen samt grundläggande faktureringsinformation.

Aktiviteter

Kunddatainsamling

Leveransen startar med sammanställning av företagets nummerserier och uppgifter om alla användare som ska skapas i lösningen, vilka abonnemangsformer och olika typer av anknötningar de ska ha samt vilka nummer respektive användare nyttjar.

Här samlar vi också in information om till exempel svarsgrupper, vilka öppettider de ska ha och vilka användare som ska vara medlemmar.

Utbildning

Avstämning av utbildningsbehov för olika roller i företaget i de olika tjänster som ska finnas i lösningen.

Portering

Vid nummerflytt måste ni i god tid ta kontakt med era befintliga teleoperatörer för att säkerställa att de frisläpper önskade nummer på porteringsdagen (driftstartsdagen). Se avsnittet om Portering/ Nummerflytt.

Fakturering

Grundläggande faktureringsuppgifter som faktura-periodicitet och faktureringsmetod samt eventuella kostnadsställen.

Uppstartsmöte

När all data är sammanställd och kvalitetssäkrad tilldelas leveransledare från Tele2 och ett uppstartsmöte bokas där vi gemensamt går igenom lösningen.

Här specificeras också de olika funktioner och tjänster som finns och ska aktiveras i lösningen.

Resultat

- Kunddatainsamling är genomförd.
- Befintliga teleoperatörer har fått besked om kommande portering.
- Tele2 sätter upp grundläggande faktureringsstruktur.

Framgångsfaktorer

- Kunddata sammanställs i tid.
- Nyckelpersoner har utsetts och tagit till sig den information som förmedlats.
- Ansvariga personer hos Kunden avsätter tid för informationsutbyte och dialog med Tele2.

Övergripande tidplan

1

Förberedelser

- Kunddatainsamling
- Utbildning
- Portering
- Fakturering
- Uppstartsmöte

2

Genomförande

- Porteringsförfrågan
- Abonnemangshantering
- Konfiguration
- Utbildning

3

Driftsättning

- SIM-kort levereras
- Portering av nummer
- Dokumentation
- Installation av applikationer
- Uppföljning

Genomförande

Nu konfigureras växellösningen enligt era önskemål.

Abonnemang och anknötningar registreras, utbildning genomförs både internt och av Tele2 om det är beställt.

Aktiviteter

Porteringsförfrågan

Tele2 gör förfrågan gällande nummerflytt på överenskommet datum.

Abonnemangshantering

Alla abonnemang som ska knytas till växeln registreras och SIM-kort kopplas till de abonnemang som ska ha en mobiltelefon.

Konfiguration

Växellösningen sätts upp i enlighet med det som definierats under informationsinsamlingen.

Leveransavdelningen skapar anknötningar för alla användare, svarsgrupper skapas och samtalsflöden byggs upp i växelplattformen. Här sker vanligen en dialog med Telefoniansvarig för att säkerställa att det blir som önskat.

Om lösningen ska innehålla integrationer med till exempel Active Directory för användardata, kalenderintegration för automatisk hänvisning eller Microsoft Teams-telefoniintegration för att kunna ringa externt via Teams sätter vi upp dessa i samråd med de personer som ansvarar för respektive plattform hos er. Vi sätter också upp tilläggstjänster som Tele2 Svarsservice och Statistik.

I dessa fall involverar leveransledaren ibland andra resurser från Tele2 som assisterar under leveransen.

Nätverk, brandvägg och IT-miljö

Om er lösning inkluderar softphones eller SIP-telefoner är det nu dags att säkerställa att er IT-miljö är förberedd. I många fall fungerar telefonerna utan några särskilda åtgärder. I andra fall kan det behövas justeringar i företagets brandvägg och nätverk för att telefonerna ska komma åt Internet och Tele2 Växel. Installation av Softphone-applikationen kan behöva göras av en administratör eller hanteras med fjärrinstallation, och detta kan behöva några veckors framförhållning.

Utbildning

Om ni beställer utbildning från Tele2 planerar er tekniska leveransledare tillsammans med er utbildningstillfällen och hur utbildningar ska genomföras, lärarledda utbildningar på plats, distansutbildningar via webbmöten och/eller e-learning för olika roller och grupper av användare.

Utbildningen sker sedan också under genomförandefasen. Vi vet att ju mer utbildning som genomförs, desto större nytta får alla användare av lösningen när den är i drift.

Resultat

- Porteringsförfrågan lagd.
- Växellösning och abonnemang konfigurerade.
- Utbildning genomförd.
- Eventuella justeringar i brandvägg och nätverk

Framgångsfaktorer

- Dialog mellan leveransavdelningen och ansvariga personer hos er.
- Utbildning prioriteras för nyckelpersoner och övriga användare.

Övergripande tidplan

1

Förberedelser

- Kunddatainsamling
- Utbildning
- Portering
- Fakturering
- Uppstartsmöte

2

Genomförande

- Porteringsförfrågan
- Abonnemangshantering
- Konfiguration
- Utbildning

3

Driftsättning

- SIM-kort levereras
- Portering av nummer
- Dokumentation
- Installation av applikationer
- Uppföljning

Driftsättning

Nu går vi igång! Telefonlösningen driftsätts och samtal till era nummer styrs till den nya lösningen.

Aktiviteter

SIM-kort levereras

SIM-korten levereras i god tid innan driftstart. Varje kort är förpackat i ett kuvert som innehåller SIM-kort, PIN- och PUK-koder. När vi levererar flera SIM-kort till samma adress skickas de tillsammans i ett paket.

För abonnemang där telefonnummer ska porteras från annan operatör skickas SIM-kort ut successivt i takt med att porteringsförfrågningarna godkänns.

Portering av nummer

Nummerflytt genomförs om detta är beställt.

Befintliga mobil- och fastnät nummer flyttas över till Tele2 på överenskommet datum (driftstartsdatum).

Dokumentation

Manualer för hantering av produkter och system överlämnas.

Installation av applikationer

Om så önskas kan Tele2 skicka ut SMS med instruktion för nedladdning och installation av Tele2 Växel-appen.

För att kunna installera den behöver användaren ha ett Apple-ID eller Google Play-konto.

Driftstartsstöd

Om ni beställt driftstartsstöd till någon eller några av era arbetsplatser kommer Tele2-personal att finnas på plats för att hjälpa till att komma igång med appar, personliga inställningar och andra frågor.

Resultat

- SIM-kort är levererade.
- Er nya telefonlösning är driftsatt.
- Dokumentation kring er telefonlösning är levererad.
- Överlämning till Kundservice är utförd.

Framgångsfaktorer

- Möjlighet till löpande avstämning.
- Utbildade användare.
- Portering har förberetts så att alla nummer kan flyttas enligt plan.

Kvalitetssäkring

Tele2 arbetar aktivt för att säkerställa kvaliteten i allt vi levererar. Följande steg säkerställer att växeln är rätt konfigurerad samt att eventuell portering kan genomföras utan problem.

- Tester utförs för att säkerställa att växelfunktioner fungerar.
- Vid nummerflytt genomförs porteringsförfrågningar i god tid innan driftstart. Ni får status direkt på förfrågningarna och eventuella problem kan lösas innan porteringen genomförs.
- Testringningar utförs på huvudnummer och slumpmässigt utvalda abonnemang under driftstartsdagen.

Leveransavdelningen är ansvariga för implementationen i upp till två dagar efter driftstart för att med insikt i er lösning snabbt kunna justera mindre förändringar och korrigera data. Efter detta sker överlämning till Kundservice och kontaktvägar meddelas till Telefoniansvarig.



TELE2



FÖRETAG