

NORLYS

An aerial photograph of a lush green landscape. A dark, straight road or path runs diagonally from the top left towards the bottom right. Along the left side of this path, there is a dense line of trees and shrubs. The rest of the image is filled with vibrant green grass or low-lying vegetation. The lighting is bright, creating a high-contrast scene.

Ny fælles grave proces i Norlys Tele

Information til Service Providere

Som et led i at give de bedste kunderejser for slutkunderne, har vi gjort tiltag til at forbedre fiber-etablerings-processen på de adresser hvor der skal indføres fiber til en bygning.

Vi har ensartet vores grav processer, således at fra den 1/2-22 vil entreprenører i SE fibernet benytte samme proces som i Eniig fibernet. Vi arbejder derfor efter samme processer og benytter samme slutkundevendt materiale. Samtidig har vi forbedret slutkundevendt materiale og optimeret selve processen. Derudover vil der også fra den 1/2 22 være muligt at bestille Alternativ boks løsning i SE fibernet.

Konkret er følgende punkter blevet tilpasset i processen:

- Der benyttes nu både i SE fibernet og Eniig fiber det samme "Digitale krydsbrev" som fremsendes til slutkunderne via e-mail (alternativt sms).
- Det "Digitale krydsbrev" er blevet stærkt forbedret til at være mere målrettet i dets budskaber, krav og mulighederne i standart installation.
- Der er udarbejdet en ny standard e-mail som vores entreprenører vil sende til slutkunderne, og som tydeligt informere hvilken adresse der er tale om, hvad slutkunden skal gøre, hvornår de skal gøre det samt link til det nye "Digital krydsbrev".
- Derudover er OpenNet Appendix er under opdatering, og vil afspejle ovenstående ændringer snarest.

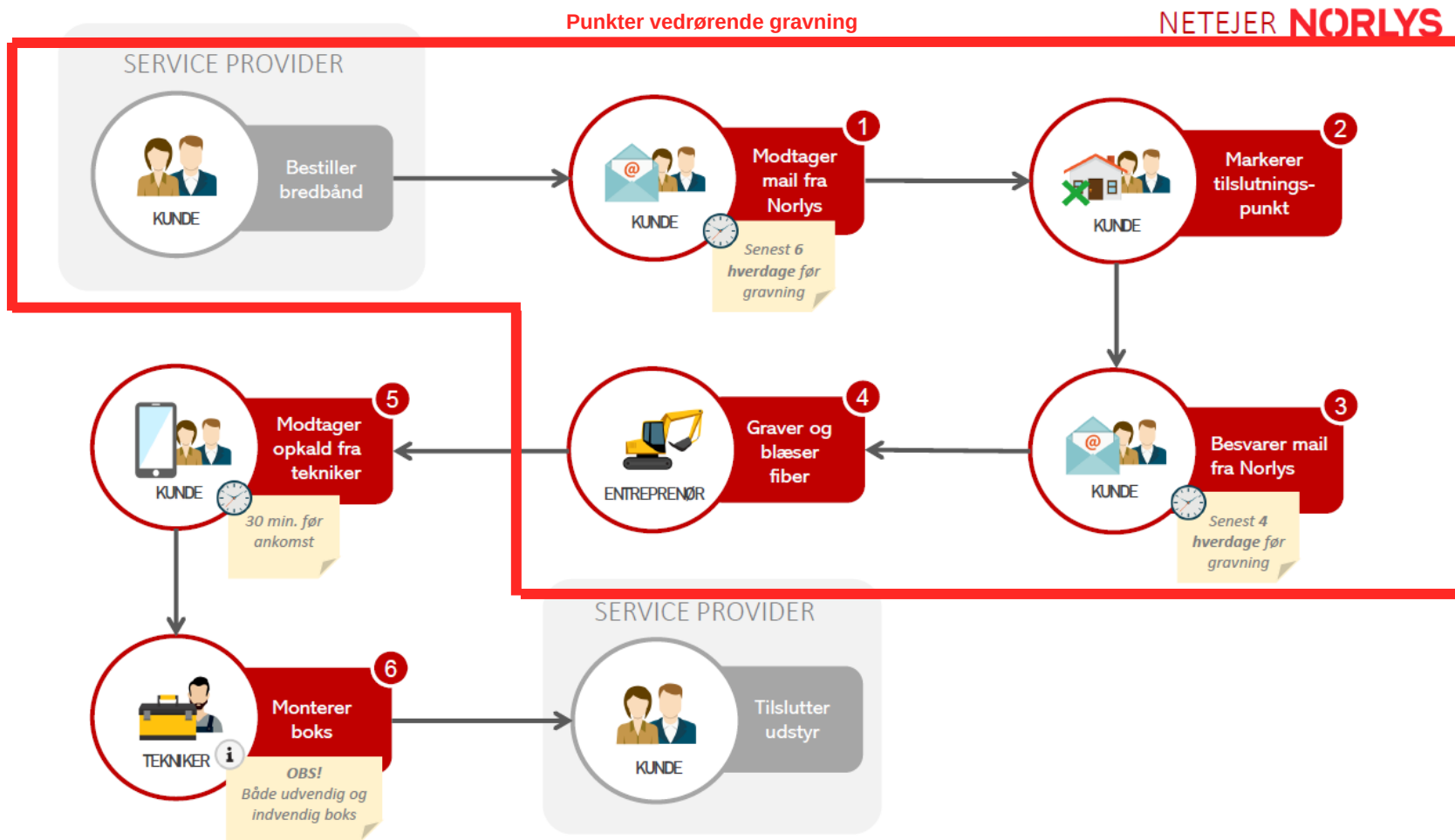
OBS:

Forbi "Krydsbrevet" nu er digital, er det endnu mere vigtigt, at slutkunders e-mail adresse påføres ordrene.

Se ny "Digital krydsbrev" her: <http://norlys.dk/tilslutning>

Se ny standard e-mail og SMS på efterfølgende sider.

Grave- (og installations-) processen for Norlys fiber fra OpenNet Appendix (opdateres senere med revideret version fra OpenNet)



Beskrivelse af grave processen for Norlys Entreprenører ifht. OpenNet Appendix

Punkt 0-3

- A. Hent ordre i ENTA.
- B. Fastsat tidligste og seneste dato for gravning hos slutkunden.
- C. Kontroller om der er e-mail på ordren, hvis ikke gør følgende:
 - Kontakt slutkunden via telefon for at få oplyst e-mail til fremsendelse af standard e-mail (punkt D), eller:
 - Udfyld standard SMS, og send den til slutkunden i stedet for standard e-mail'en.
- D. Udfyld standard e-mail med nedenstående informationer, og send den til slutkunden hurtigst muligt:
 - [1] Slutkunde navn
 - [2] Installationsadresse
 - [3] Tidligste og seneste grave dato
 - [4] E-mail til svar
 - [5] Kontakt informationer
 - [6] Afsender (Navn og/eller virksomhed)

Punkt 2-3

- A. Kunden returnerer billede af markeringen til fiber indføringspunktet, samt træffer aftaler evt. særlige ønsker til opgaven (f.eks. Alternativ boks løsning, særlige information omkring grave arbejdet ol.).
- B. Hvis slutkunden ikke returnerer informationer omkring indføringspunktet forsøges følgende:
 - Slutkunden kontaktes pr telefon (min. 2 opkald) for at aftale detaljer om installation mundtligt. Hvis slutkunden ikke kan træffes, returneres ordren til ombooking.

Punkt 4

- A. Slutkunden behøver ikke være tilstede på dagen for gravning.
- B. Er slutkunden tilstede, og har spørgsmål til enten hvad der er indeholdt i standardinstallationen, hvad der er forbundet af ekstra omkostninger ol. (f.eks. Alternativ boks løsning/ekstra gravning), kan Slutkunden se disse oplysninger i prisbladet fra dennes Service provider. Alternativt kan Norlys Eftersalg kontaktes af entreprenøren som også har informationerne tilgængelige.

Standard e-mail og SMS (skal benyttes)

Punkter med <> og [] skal udfyldes af entreprenør

Standart slutkunde e-mail

Emne: Vigtig information om din bestilling af fibernet

Hej <<navn>> [1]

Vi har modtaget din bestilling af fibernet gennem Norlys. Snarest muligt kommer vi forbi din adresse for at grave ind til din bolig på <<adresse>> [2]

Vi kommer tidligst den xx/xx-xx og senest den xx/xx-xx. [3]

Du behøver ikke at være hjemme

Du behøver ikke at være hjemme den dag, vi kommer. Men det er nødvendigt, at du på forhånd markerer, hvor du vil have fiberen ført ind i din bolig.

Sådan markerer du, hvor du vil have fiberen ført ind

Du bestemmer selv, hvor på din husmur, du ønsker at få fiberen ført ind. Dog skal det være på den husmur, som vender ud mod din vej. Du markerer punktet med et kryds, som du fx kan lave med kridt eller kraftig tape.

Vælger du at sætte markeringen på en anden facade end den ud mod vejen, kan din internetudbyder opkræve en merbetaling for ekstra graveomkostninger.

Læs alt om, hvordan du markerer indføringspunktet for fiberen: norlys.dk/tilslutning.

Husk at sende os et billede

Du skal sende et billede af indføringspunktet til denne e-mailadresse: xxx@xxx.dk. [4]

Hvis du ikke markerer indføringspunktet, kan vi ikke levere fiber til dig.

Har du spørgsmål til dit internetprodukt?

Det kan fx være spørgsmål om hastighed, wifi eller priser. Her er det din internetudbyder, du skal kontakte.

Har du spørgsmål til gravningen af fiber?

Så kan du ringe til os på xx xx xx xx alle hverdage mellem xx og xx. [5]

Du kan også besvare denne mail.

Venlige hilsner på vegne af Norlys,
Entreprenør X [6]

Standart slutkunde SMS

Hej <<navn>> [1]

Vi har modtaget din bestilling af fibernet gennem Norlys. Snarest muligt kommer vi forbi din adresse og graver ind til din bolig.

Vi kommer mellem den xx/xx-xx og den xx/xx-xx. [3]

Du behøver ikke at være hjemme imens. Men du skal markere, hvor du vil have fiberen ført ind:

1. Vælg en husmur, som vender ud mod din vej, og markér indføringspunktet med et kryds.

2. Send et billede af markeringen til xxx@xxx.dk. [4]

Læs mere på norlys.dk/tilslutning.

På vegne af Norlys
Entreprenør X

NORLYS

