



STANDARDISERING OCH AUTOMATION AV GEMENSAMMA BRANSCHPROCESSER GER OSS NÖJDA KUNDER

David Troëng

Kvalitetsförbättringsprojektets syfte

- **Slutkunden**
 - mindre strul och problem
- **Tjänsteleverantörer**
 - nöjdare slutkunder och lägre kostnader
- **Nätägare/Kommunikationsoperatörer**
 - öka kundnöjdheten och lägre kostnader
- **Ägare**
 - ökad avkastning

Tre delar i projektet

Klart

1. Process för byte av kommunikationsoperatör

Klart

2. Standardisering av adressdata

- En specifikation av vad som bör ingå i adressdata, format för adressdata och ansvarsfördelning för data

Pågår

3. Process för byte av tjänsteleverantör

- Överenskommen och dokumenterad process för slutkundens byte av tjänsteleverantör
- Processen ska eftersträva kort avbrott för slutkunden i samband med byte

Process för byte av KO

- Ersätter inte avtal. Avtal kan hänvisa till process.
- Avtal bör tecknas 6 månader före byte.
- Process omfattar generella åtgärder. Analysera och planera byte tillsammans. Dokumentera i gemensam projektplan.
- Undvik årsskifte och halvårsskifte.
- Koordinera kommunikation till slutkund.
- Avtala om hantering av personuppgifter.

Viktiga lärdomar

- **Kvalitetssäkra kunddata. Olika parter ansvarar för olika delar av kunddata.**
 - NO ansvarar för adressdata, exempelvis postadress och lägenhetsnummer.
 - KO ansvarar för nät och tjänstedata, exempelvis port i switch och tjänst.
 - TL ansvarar för kunddata, exempelvis namn och kontaktuppgifter
- **Ändringar som påverkar avtal mellan slutkund och tjänsteleverantör kräver ofta minst 3 månaders framförhållning.**

Processbeskrivning på ssnf.org



The screenshot shows the website for Svenska Stadsnätets Föreningens. The header features the organization's logo and a cityscape background. A navigation bar includes links for Start, Nyheter, Bli medlem, SSNF, Stadsnät, Press & Opinion, Informationsbank, and Kontakt. A left sidebar menu lists various sections, with 'Upphandla eller byta kommunikationsoperatör' highlighted. The main content area displays a breadcrumb trail: Start | Informationsbank | Rekommendationer | Upphandla eller byta kommunikationsoperatör | Process för byte av kommunikationsoperatör. The title is 'Process för byte av kommunikationsoperatör'. The text describes a process for switching service providers, managed by Svenska Stadsnätets Föreningens, involving service providers, communication operators, and municipalities. It notes that communication operators are responsible for active equipment in broadband networks to ensure service providers can deliver services in open municipal networks, and that such operations are typically handled through procurement.

<http://www.ssnf.org/informationsbank/Rekommendationer/Process-for-byte-av-kommunikationsoperator/>

Standardisering av adressdata

- **Omfattar:**
 - Adressinformation – t.ex. gatunamn, nummer, ort, uttagsid, GPS-koordinater.
 - Tjänsteinformation – t.ex. medium, CPETyp, tjänster.
- **Anger obligatoriska uppgifter och vem som ansvarar för informationen.**

Viktiga lärdomar

- Branschen skulle vinna mycket på ett gemensamt format för uttagsid/accessid.
- I elbranschen används anläggningsid bestäms enligt GSRN (Global Service Relation Number)



- Information och format för automatisk provisionering och CPE skiljer sig mycket mellan näten.

Adressspecifikation på ssnf.org

PRENUMERATION SKAFFA LOGIN IN-/UTLOGGNING KONFERENSER KONTAKT WEBBKARTA

SVENSKA STADSNÄTS FÖRENINGEN

Start Nyheter Bli medlem SSNF Stadsnät Press & Opinion Informationsbank Kontakt

Informationsbank
Fakta för 349 riksdagsledamöter
Fakta för 290 Kommuner
Lagar
Rekommendationer
Adressspecifikation
Fiberportalen
Nät och noder

[Start](#) | [Informationsbank](#) | [Rekommendationer](#) | [Adressspecifikation](#)

Adressspecifikation

För att konsumenterna ska få rätt information och bl.a. minska risken för fel vid beställningar har stora delar av branschen kommit överens om en specifikation för adressinformation.

Under Svenska Stadsnätets ledning har tjänsteleverantörer, kommunikationsoperatörer och stadsnät gemensamt enats om en specifikation för hur en adress ska anges och vilka tjänster som kan levereras på en access till en kund.

- Det är kul att se att alla inblandade nu enats om en specifikation som minskar risken för att konsumenterna drabbas av problem, säger ...

<http://www.ssnf.org/informationsbank/Rekommendationer/Adressspecifikation/>

Process för byte av tjänsteleverantör

- Målsättningen är en process där slutkunden endast behöver ha kontakt med den nya tjänsteleverantören. Kort avbrott vid byte av TL.
- Byte ska kunna genomföras efter en månads uppsägningstid och upp till en tidpunkt inom 6 månader.
- Process ska vara oberoende av tjänst (internet, tv, telefoni...)
- Kunder med kollektivanslutna tjänster ska hanteras.
- Kommunikationen mellan aktörerna ska kunna hanteras både manuellt och automatiserat.
- ”Forced take over” om något gått fel.

Status i arbetet

- Processbeskrivning framtagen. Har varit på remiss.
- Avtalsförslag för avtal mellan tjänsteleverantörer. Användningen av processen behöver även regleras i avtal mellan TL och KO.
- Test planeras att genomföras innan processen fastställs.

Fortsatt standardisering

- Varför standardisera?
- Vad bör standardiseras?
- Vilka är berörda och bör medverka?

- Öppenhet är viktigt
- Får inte vara konkurrensbegränsande.

Vill du medverka?

- **Arbetsgrupp** – arbetar fram förslag
- **Referensgrupp** – diskuterar förslag
- **Remissinstans** – lämnar synpunkter
- **Styrgrupp** – beslutar om förslagen

Kontakt david.troeng@ssnf.org