

2019-02-21
Nyhetsbrev



FLEXIBILITET OCH FÖRENKLING

Från och med den **21 maj** kommer ni att kunna ta del av förbättringar som underlättar kommunikationen med oss. Vissa av dem berättade vi om i ett nyhetsbrev i januari. Förbättringar som vi inför:

1. Utökad funktionalitet för er som har NetBusiness Connect

Nu har vi gjort det enklare att kommunicera. Ett nytt REST-baserat API är tänkt att användas för de ärenden som inte kan hanteras i NetBusiness Connect idag. Det kan till exempel gälla adressförfrågan eller frågor om beställning och leverans. Det nya API:et förenklar ärendehanteringens både för er och oss. Det kommer fortfarande vara möjligt att ha dialog som tidigare, men på sikt är tanken är att i största möjliga utsträckning ersätta mejl- & telefonhanteringen i för att därigenom öka spårbarheten och öka effektiviteten i ärendehantering. Mer detaljerad teknisk information kommer skickas ut i ett teknikerbrev..

Här följer ytterligare förbättringar som gäller våra fiberprodukter; Skanova Fiber 2009, Fiber Singel, Fiber Villa, Fiber Lägenhet och Fiber Småföretag.

2. Ökad flexibilitet vid orderändring och ordermakulering av pågående leveranser

Nu kan du göra orderändringar och ordermakuleringar närmare in på leveransdagen. Olika typer av orderändringar kommer att kunna göras olika nära in på leveransdagen. Förändringen innebär också att ni inte behöver vända er till vår kundservice för att göra en orderändring, ni kommer istället kunna göra orderändringen själva direkt via Kundportalen eller Netbusiness Connect. Ni kan till exempel själva ändra kontaktuppgifter på en order i stort sett ända fram till leverans. Idag är en sådan ändring endast möjlig fram tills några dagar efter beställning.



3. Mer information om förändrat utskick i samband med leveranstidsändringar

Sedan tidigare har vi informerat om att när beställningen är gjord via Kundportalen så kommer ni få endast ett mejl i samband med leveranstidsändringar som innehåller orsak till leveranstidsändringen och nytt leveransdatum. Motsvarande ändring görs för beställningar lagda via Netbusiness Connect gränssnittet.

Vid Leveranstidsändring kommer vi att ge information utifrån fördefinierade orsakskategorier med en beskrivande text som kan variera för att ge en så bra beskrivning av det aktuella fallet som möjligt.

4. Mer information om förändrat utskick i samband med returer

Det kommer att vara möjligt för er att ta emot returer på två olika sätt. Antingen kan ni fortsätta ta emot dem via mejl som i dag eller så kan ni ta emot dem via den utökade kommunikationsfunktionen i NetBusiness Connect.

Vid returer kommer vi att ge information utifrån fördefinierade orsakskategorier med en beskrivande text som kan variera för att ge en så bra beskrivning av det aktuella fallet som möjligt.

För mer information kontakta Telia Wholesale's Kundservice
skanova-kundservice@skanova.se.

Bästa hälsningar
Telia Wholesale