

Procesy biznesowe
dotyczące dostarczania i
utrzymania usług BSA
przez NEXERĘ



Spis treści

Metryka dokumentu	3
1. Wprowadzenie	4
2. Słownik pojęć	5
3. Opis procesu przekazywania planu roll-out	7
4. Opis procesu przekazywania danych zasięgowych PA RFO	10
5. Opis procesu przekazywania forecast'ów	13
6. Opis procesu aktywacji usługi BSA	16
7. Opis procesu modyfikacji zamówienia	29
8. Opis procesu modyfikacji usługi	34
9. Opis procesu anulowania zamówienia	37
10. Opis procesu przeniesienia – zmiany miejsca świadczenia usługi	41
11. Opis procesu migracji między operatorami	43
12. Opis procesu cesji	45
13. Opis procesu zmiany External service ID	46
14. Opis procesu eskalacji	47
15. Opis procesu reklamacji / monitu	48
16. Opis procesu rezygnacji z usługi / odstąpienia od umowy	50
17. Opis procesu obsługi awarii masowych (Network Trouble Ticketing)	53
18. Opis procesu podejrzenia awarii masowej	57
19. Opis procesu prowadzenia prac planowych	59
20. Opis procesu wywiadu technicznego	63
21. Opis procesu awarii indywidualnych (Customer Trouble Ticketing)	66



Metryka dokumentu

Dane dokumentu	
Nazwa Dokumentu	Procesy biznesowe dotyczące dostarczania usług BSA przez NEXERA
Autorzy Dokumentu	Katarzyna Szoltys, Wojciech Całka
Wersja	1.1
Data	25.03.2021

1. Wprowadzenie

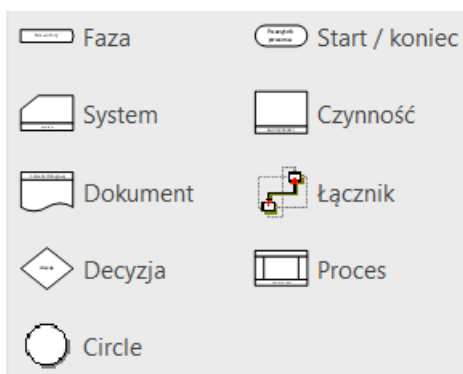
Niniejszy dokument określa przebieg procesów związanych z korzystaniem z usług NEXERA przez Operatora Korzystającego.

Dokument stanowi własność intelektualną firmy NEXERA. Stanowi informację poufną.

Procesy powstały na podstawie szeregu warsztatów, w których brali udział przedstawiciele Operatorów Korzystających oraz NEXERA, na których omawiano biznesowe aspekty poszczególnych kroków procesów.

Dokument zawiera opis:

- **Celu i zakresu procesów**
Określają zasadność procesu oraz fazy, z których składa się proces
- **Uczestników procesów**
Aktorzy, którzy biorą udział w procesie, wskazani w opisie kroków (na obecnym etapie prac, zastosowano na diagramach uogólnienie, dzieląc kroki procesu jedynie na OK i NEXERA, bez wyszczególnienia konkretnych aktorów)
- **Produktów procesów**
Produkty, które są wytwarzane podczas przebiegu procesu
- **Diagramów procesów**
Na diagramach użyto podstawowe symbole notacji BPMN, w celu intuicyjnego śledzenia przebiegu procesu przez czytelnika



- **Biznesowych kroków procesów**
Określonych za pomocą: nr kroku, nazwy, wykonawcy, opisu działań wykonywanych w procesie, zarówno przez użytkowników, jak również przez systemy

Obecnie zaprezentowany aspekt biznesowy procesów, został uzupełniony o systemowe aspekty wymiany danych pomiędzy systemami Operatora oraz NEXERA bazując na standardzie Open API.



2. Słownik pojęć

Termin	Definicja
API (ang. Application Programming Interface)	Ścisłe określony zestaw reguł i ich opisów, w jaki programy komputerowe komunikują się między sobą.
Awaria	Stan techniczny sieci telekomunikacyjnej lub jej elementów uniemożliwiający lub poważnie ograniczający świadczenie Usługi lub Usługi Detalicznej.
Awaria masowa	Awaria uniemożliwiająca lub poważnie ograniczająca świadczenie usług dla Abonentów OSD lub OK znajdujących się w zasięgu działania przynajmniej jednego węzła sieci telekomunikacyjnej, wynikająca z tego samego zdarzenia; nie dotyczy sytuacji spowodowanej Pracami planowymi w sieci.
BSA (ang. Bit Stream Access)	Usługa dostępu telekomunikacyjnego w zakresie szerokopasmowego dostępu do Lokalnej pętli abonenckiej, poprzez dostęp do węzłów sieci telekomunikacyjnej, na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych.
Łącze Abonenckie	Obwód składający się z odcinków sieci światłowodowej w tym kabla dosyłowego (backhaul dosył), Spliterów oraz Przyłącza Abonenckiego (zwanego też LPŚ) albo bez Przyłącza Abonenckiego, łączący Zakończenie sieci bezpośrednio z punktem dostępu w szczególności z ODF, OLT lub równoważnym urządzeniem stanowiącym punkt dostępu do Sieci OSD.
Nadzór	Czynności podejmowane przez OSD w sytuacji, gdy OK zgodnie z wcześniejszym zgłoszeniem, wykonuje prace na obiektach lub infrastrukturze OSD
OLT (ang. Optical Line Termination)	Zakończenie linii optycznej. Urządzenie aktywne zapewniające połączenie systemów dostępowych aktywnych (ONU) i pasywnych z publiczną siecią telekomunikacyjną
ONT (ang. Optical Network Termination)	Urządzenie aktywne instalowane u Abonenta w celu realizacji transmisji w sieciach xPON, zapewniający obsługę standardu XBase-T (RJ45).
Operator Korzystający (OK)	PT korzystający z dostępu hurtowego do Infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci
Operator Sieci Dostępowej (OSD)	PT oferujący Usługi hurtowego dostępu telekomunikacyjnego do Sieci, który pozyskał środki publiczne do budowy, przebudowy lub rozbudowy Infrastruktury telekomunikacyjnej lub nabył prawa do takiej infrastruktury oraz jego podmioty zależne.
Prace planowe	Prace wykonywane przez OSD, związane z konserwacją i utrzymaniem Infrastruktury telekomunikacyjnej, mogące mieć wpływ na dostępność Usług.
Punkt Adresowy	Zestaw danych adresowych zgodnych z wymaganiami określonymi w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie inwentaryzacji infrastruktury i usług telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 276).
Punkt Dostępu do Usługi (PDU)	Element sieci, w którym OK uzyskuje dostęp do Infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci (m.in. węzeł, Szafa kablowa, studnia, mufa kablowa), w miejscu określonym przez indywidualny unikalny identyfikator i Punkt Adresowy zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie inwentaryzacji infrastruktury i usług telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 276) lub współrzędne geograficzne. PDU jest jednym z Punktów Elastyczności.
RFO (Ready for Order)	Dzień, w którym NEXERA może przyjąć zamówienie dla danego punktu adresowego.



Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (ang. CPE)	Abonenckie urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończeń sieci.
Zamówienie	Zamówienie na Usługę dotyczące uruchomienia Usługi, modyfikacji Usługi lub rezygnacji z Usługi.



3. Opis procesu przekazywania planu roll-out

Cel procesu

Celem procesu jest cykliczne przekazanie planu roll-out (harmonogramu) przez NEXERA do OK, w celu zaplanowania działań sprzedażowych OK.

Zakres procesu

- Przekazanie planu roll-out (harmonogramu)

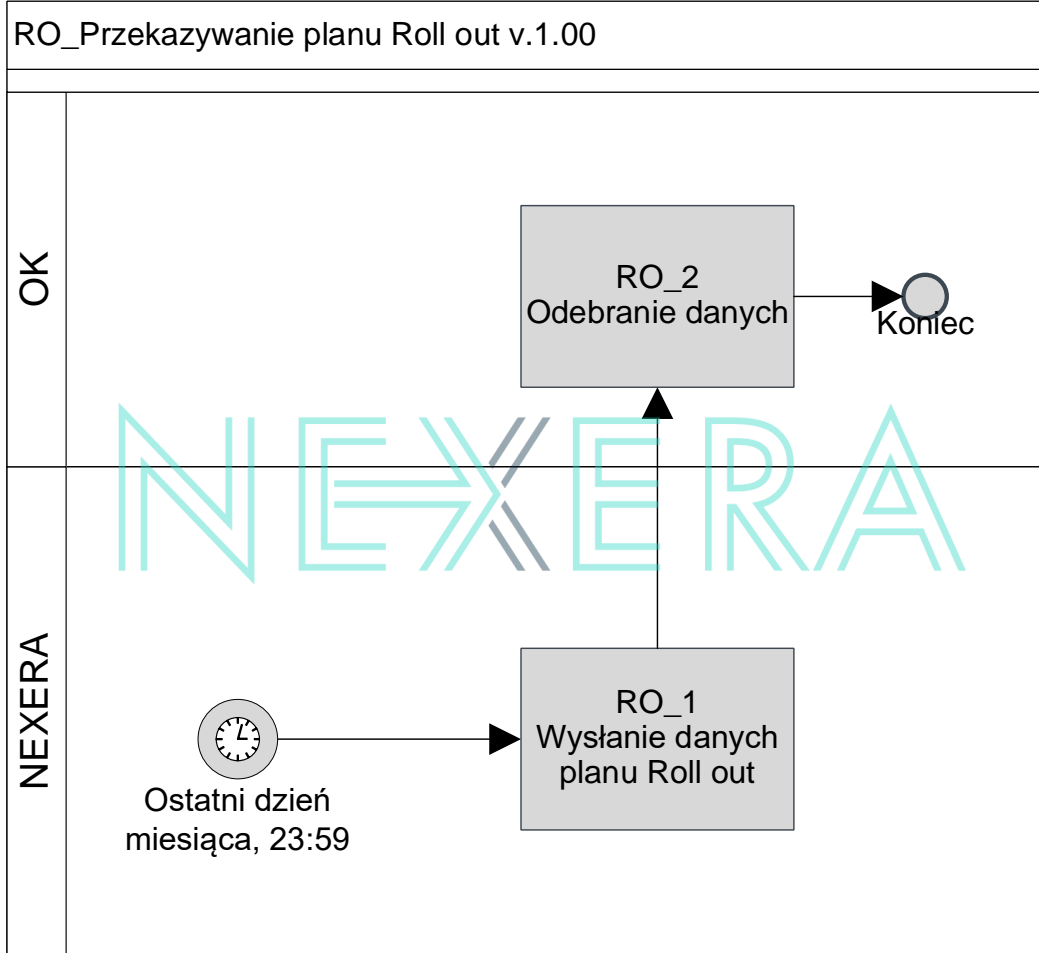
Uczestnicy procesu

- OK – systemy, użytkownik
- NEXERA – systemy, użytkownik

Produkty procesu

- Przekazany plan roll-out (harmonogram)

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
RO_1	Wysłanie danych planu Roll out	NEXERA - użytkownik	<p>NEXERA do końca każdego miesiąca wysyła do OK plan roll-out dot. przekazania zasięgu sieci NEXERY. Plan przedstawiany jest w podziale na miesiące i dotyczy 4 (czterech) kolejnych miesięcy, z pominięciem miesiąca następującego po miesiącu przekazania danego planu. Plan przekazywany jest krocząco co miesiąc. W planie NEXERA zamieszcza liczbę planowanych gospodarstw domowych (Punktów Adresowych) gotowych do świadczenia Usługi BSA w danym PDU w podziale na każdy miesiąc.</p> <p>Wysyłanie planu odbywa się poza API.</p>
RO_2	Odebranie danych planu Roll-out	OK - użytkownik	<p>OK odbiera plan roll-out, na którego podstawie może zaplanować działania sprzedażowe oraz forecasty.</p>



4. Opis procesu przekazywania danych zasięgowych PA RFO

Cel procesu

Celem procesu jest przekazanie danych zasięgowych Ready For Order przez NEXERA do OK, w celu zaplanowania działań sprzedażowych OK.

Zakres procesu

- Przekazanie danych zasięgowych Ready For Order

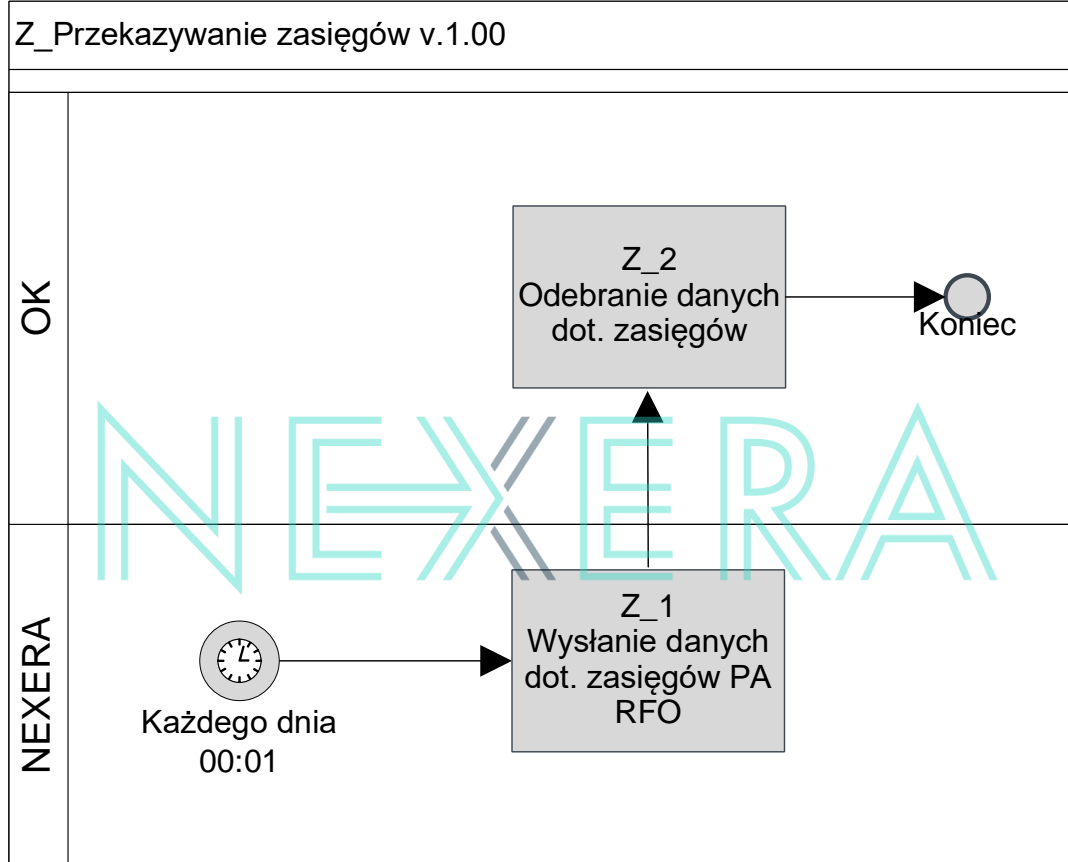
Uczestnicy procesu

- OK – systemy, użytkownik
- NEXERA – systemy, użytkownik

Produkty procesu

- Przekazane dane zasięgowe

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
Z_1	Wysłanie danych dot. zasięgów PA RFO	NEXERA - użytkownik	<p>W terminie 10 Dni Roboczych przed datą udostępnienia przez NEXERĘ informacji dotyczących planowanego do oddania zasięgu Sieci NEXERY, NEXERA przekazuje do OK informacje o gotowości do świadczenia Usługi BSA dla wskazanych Punktów Adresowych.</p> <p>Lista ta publikowana jest również na www (https://www.nexera.pl/dla-operatorow/informacje-ogolne)</p> <p>Przekazywane są listy adresów gotowych do sprzedaży z podaniem daty, od kiedy przyjmowane są zamówienia.</p> <p>Za każdym razem wysyłana jest pełna baza danych (nie przyrostowa, czy różnicowa).</p> <p>Przy każdym adresie istnieje atrybut czy adres widniał wcześniej, w co najmniej jednym pliku zasięgowym (czy adres pojawia się po raz pierwszy).</p> <p>W danych są również adresy przesłane w poprzednim pliku w zasięgu i zostały później z niego usunięte. Oznaczone są dodatkowym atrybutem jako usunięte.</p> <p>Do decyzji OK czy przekazywanie zasięgów odbywa się po API czy drogą mailową.</p>
Z_2	Odebranie danych dot. zasięgów	OK - użytkownik	<p>OK odbiera dane zasięgowe, na podstawie których może zaplanować działania sprzedażowe oraz forecasty.</p>



5. Opis procesu przekazywania forecast'ów

Cel procesu

Celem procesu jest przekazanie forecast'ów dot. sprzedaży przez OK do NEXERA, w celu zaplanowania dostępności ekip instalacyjnych.

Zakres procesu

- Przekazanie forecast'ów

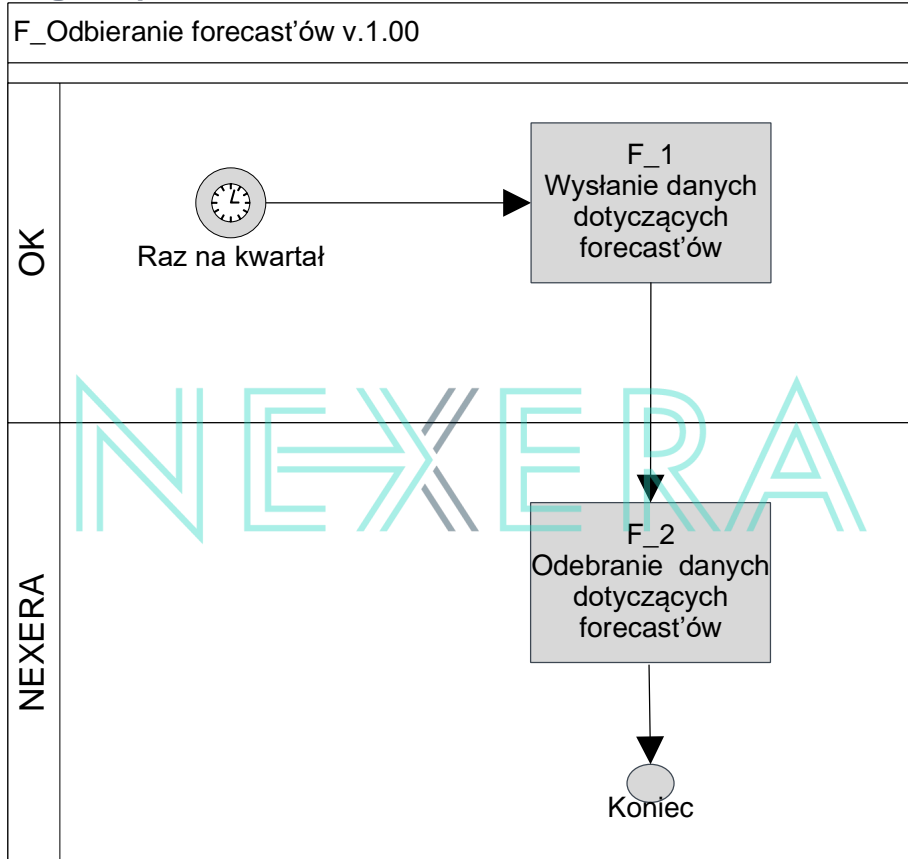
Uczestnicy procesu

- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik

Produkty procesu

- Przekazane forecast'y

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
F_1	Wysłanie danych dotyczących forecast'ów	OK - użytkownik	<p>OK raz na kwartał na podstawie planu roll-out (harmonogramu) przygotowuje prognozy sprzedaży dla NEXERA.</p> <p>Forecast zawiera przewidywana liczbę zamówień na usługi BSA oraz wskazanie PDU, na którym w/w Usługa BSA będzie zamawiana, per miesiąc.</p> <p>Wysyłanie prognoz odbywa się poza API.</p>
F_2	Odebranie danych dotyczących forecast'ów	NEXERA - użytkownik	<p>NEXERA odbiera dane dotyczące forecast'ów.</p> <p>Celem przekazywanych forecast'ów jest zapewnienie wystarczającej liczby ekip monterskich w danym obszarze.</p>

6. Opis procesu aktywacji usługi BSA

Cel procesu

Celem procesu aktywacji usługi BSA jest realizacja zamówienia złożonego przez KK do OK dotyczącego dostępu do usług szerokopasmowej transmisji danych.

Zakres procesu

- F1_Złożenie zamówienia i ustalenie terminu instalacji
- F1.1_ Przeplanowanie terminu instalacji na wniosek KK zgłoszony do OK
- F1.2_ Przeplanowanie terminu instalacji na wniosek KK zgłoszony do NEXERA
- F2_ Instalacja urządzeń i aktywacja usługi

Uczestnicy procesu

- OK – użytkownicy, systemy oraz API
- NEXERA – użytkownicy, systemy oraz API
- Klient końcowy (KK)

Produkty procesu

Dla fazy F1 oraz F1.1:

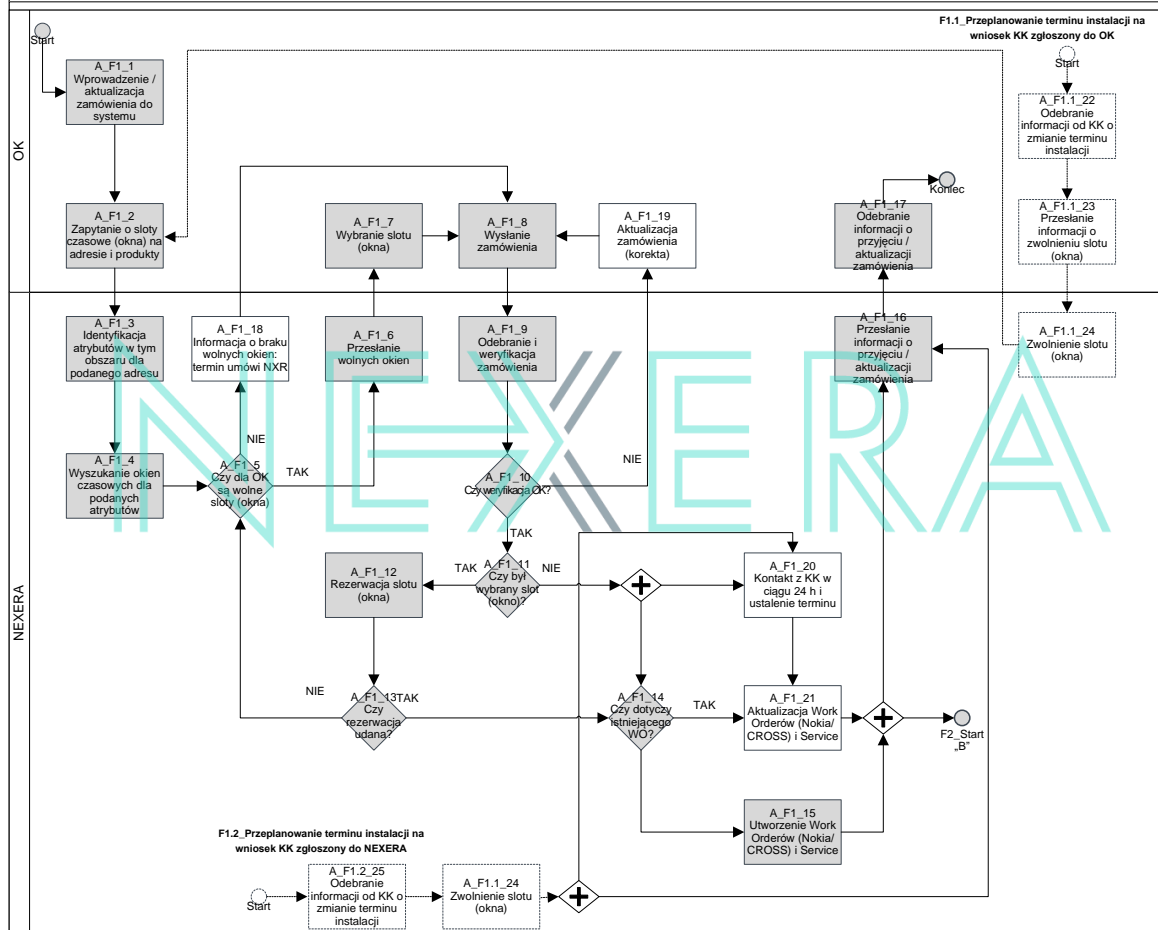
- Zarezerwowany termin instalacji
- Utworzone / zaktualizowane zamówienie

Dla fazy F2:

- Przeprowadzona instalacja urządzeń
- Aktywowana usługa
- Zrealizowane zamówienie
- Podpisane przez KK i przekazane dokumenty do OK

Diagram procesu

F1_Złożenie zamówienia i ustalenie terminu instalacji



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
F1_Złożenie zamówienia i ustalenie terminu instalacji			
Start: A_F1_1	Wprowadzenie / aktualizacja zamówienia do systemu	OK – użytkownik	W systemie OK wprowadzenie danych niezbędnych do zamówienia lub odszukanie zamówienia i aktualizacja danych dotyczących zamówienia.
A_F1_2	Zapytanie o sloty czasowe (okna) na adresie i produkty	OK - API	Wysłanie zapytania o dostępne sloty czasowe. W zapytaniu oczekiwane dane to min.: adres, produkt, czy rozszerzona instalacja, a jeśli tak to w jakim zakresie (słownik do ustalenia z OK), numer zamówienia OK. Zapytanie o sloty jest obligatoryjne, jedynie w przypadku self-instal – nie będzie pytania o sloty. Przypadek self-instal będzie analizowany w przyszłości.
A_F1_3	Identyfikacja atrybutów w tym obszarze dla podanego adresu	NEXERA - system	System na podstawie adresu wybiera kalendarz danego obszaru (ekip monterskich) dedykowany dla OK. Przypadki szczególne: poza modelem jest przypadek podania adresu spoza sieci NEXERA, wówczas po API zapytanie należy odrzucić bez żadnej akcji po stronie systemów.
A_F1_4	Wyszukanie okien czasowych dla podanych atrybutów	NEXERA - system	System wyszukuje dostępne sloty czasowe i nie rezerwuje żadnych zasobów. System zapamiętuje numer zamówienia OK. System używa licznika mierzącego, ile razy wyszukiwał okna czasowe dla numeru zamówienia i zwiększa jego wartość o 1. W początkowym okresie: zakładana jest stała długość okien czasowych (X godzin na instalację, wartość X oraz zmniejszenia i zwiększenia długości slotu powinny być konfigurowalne). Wersja docelowa: długość slotu jest zależna od czynników: rodzaj produktu (czy rozszerzona instalacja); typ przyłącza na adresie KK (np. dla wybudowanych i nieaktywnych czy jest ONT).

A_F1_5	Czy dla OK są wolne sloty (okna)	NEXERA - system	System sprawdza, czy dla OK w określonym horyzoncie czasowym są wolne sloty czasowe. Horyzont czasowy podawany jest od dnia do dnia. Jeśli istnieją wolne sloty następuje przejście do kroku A_F1_6. W przeciwnym wypadku następuje krok A_F1_18.
A_F1_6	Przesłanie wolnych okien	NEXERA - API	System przez API przysyła listę wolnych slotów czasowych. System nie zapamiętuje wysłanych slotów.
A_F1_7	Wybranie slotu (okna)	OK - użytkownik	Sprzedawca OK z dostępnej listy wolnych slotów wybiera jeden.
A_F1_8	Wysłanie zamówienia	OK - API	System OK wysyła zamówienie na usługę. Dane oczekiwane to m.in.: numer zamówienia OK, adres, dzień aktywacji, slot czasowy, produkt (np. czy rozszerzona instalacja i jej zakres), dane klienta do podpisania PZO ONT (nawet jeśli jest ONT), wersja prędkości, telefon, godziny kontaktu, mail.
A_F1_9	Odebranie i weryfikacja zamówienia	NEXERA – system, użytkownik	System i użytkownik weryfikuje zamówienie pod względem nieformalnym i formalnym. Na początku będą równe sloty, a później w miarę rozwoju będą wprowadzane sloty różnej długości. Dane wpływające na slot: czy jest już instalacja w lokalu, łącze doziemne / napowietrzne, zakres usług dodatkowych Do ustalenia w kolejnym etapie prac nad systemami, jakie parametry podlegają weryfikacji.
A_F1_10	Czy weryfikacja OK?	NEXERA - system	System w przypadku pozytywnej weryfikacji przechodzi do kroku A_F1_11. W przeciwnym razie przechodzi do kroku A_F1_19.
A_F1_11	Czy był wybrany slot (okno)?	NEXERA - system	System w przypadku kiedy do zamówienia był wybrany slot przechodzi do kroku A_F1_12. W przeciwnym razie (w sporadycznych przypadkach) przechodzi do kroku A_F1_14 oraz następuje wysłanie informacji do dyspozytora o konieczności umówienia terminu instalacji: krok A_F1_20.



A_F1_12	Rezerwacja slotu (okna)	NEXERA - system	System rezerwuje slot czasowy dla danego zamówienia.
A_F1_13	Czy rezerwacja udana?	NEXERA - system	System sprawdza, czy jeśli był wybrany slot, to czy nadal jest wolny. Jeśli tak przechodzi do czynności A_F1_14. W przeciwnym razie przechodzi do kroku A_F1_5. Przykład nieudanej rezerwacji: Jeśli dwóch konsultantów wybierze ten sam slot i oba zamówienia przeszły pozytywnie krok 10 i obaj wybrali ten sam slot, to rezerwacja dla pierwszego zakończy się sukcesem (11-12-13-14). Drugi konsultant ma już zajęty slot, stąd jest ponowne zapytanie o sloty (11-12-13-5).
A_F1_14	Czy dotyczy istniejącego WO?	NEXERA - system	System sprawdza, czy konieczne jest założenie nowego zamówienia w systemach NEXERY, czy aktualizacja istniejącego. Jeżeli nie ma istniejącego zamówienia do wybranego adresu następuje przejście do kroku A_F1_15. W przeciwnym przypadku A_F1_21.
A_F1_15	Utworzenie Work Orderów i Service	NEXERA - system	W systemach NEXERA tworzone są nowe Work Order.
A_F1_16	Przesłanie informacji o przyjęciu / aktualizacji zamówienia	NEXERA - API	Do OK przesyłane jest potwierdzenie przyjęcia zamówienia.
A_F1_17	Odebranie informacji o przyjęciu / aktualizacji zamówienia	OK - API	OK odbiera informację o przyjęciu zamówienia. Osiągnięto stan, w którym OK ma informację, że zamówienie jest przyjęte i będzie realizowane. OK jest gotowy na przyjęcie informacji o realizacji zamówienia / modyfikacji zakresu / terminu / anulowaniu.
A_F1_18	Informacja o braku wolnych okien: termin umówi NXR	NEXERA - API	System przesyła po API do OK komunikat o tym, że termin instalacji zostanie umówiony bezpośrednio przez instalatora.
A_F1_19	Aktualizacja zamówienia (korekta)	NEXERA - system	Stan, w którym zamówienie nie przeszło weryfikacji. Użytkownik OK poprawia dane na zamówieniu i przechodzi do ponownego wysłania zamówienia.

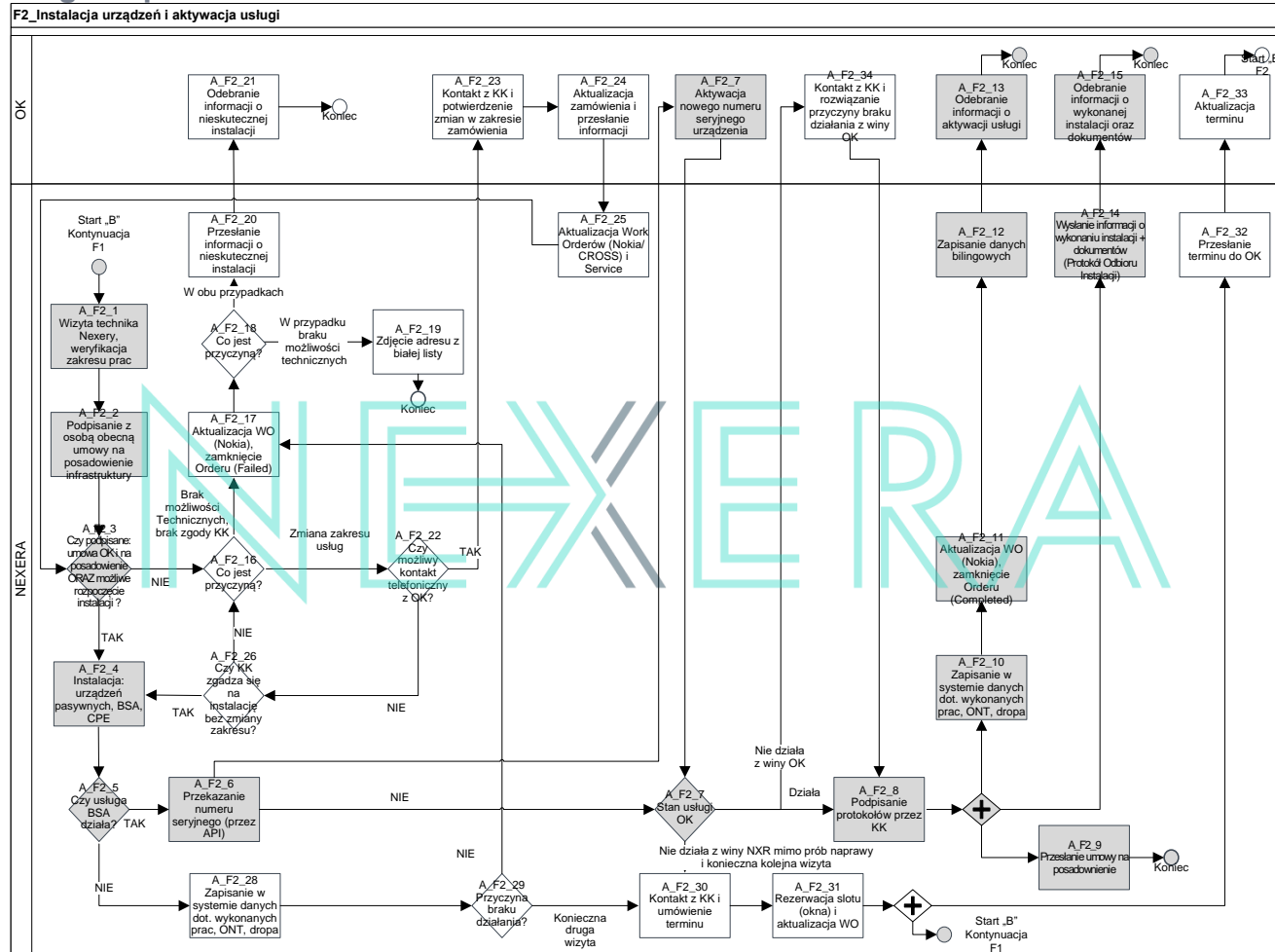


A_F1_20	Kontakt z KK w ciągu 24 h i ustalenie terminu	NEXERA - użytkownik	Dyspozytor w systemie otrzymuje informację o przyjęciu zamówienia bez wybranego slotu. Dyspozytor w ciągu x dni kontaktuje się z KK (x jest parametrem konfigurowalnym, jeżeli do X dni nie zostanie umówiony termin, to powinno to zlecenie wrócić do OK z odpowiednim statusem) i ustala termin instalacji. Dyspozytor w systemie ma dostępny pełen kalendarz ekip monterskich i wybiera termin z całej dostępnej puli. Jeżeli nie uda się umówić wizyty, takie zlecenie zostanie zwrócone do OK.
A_F1_21	Aktualizacja Work Orderów i Service	NEXERA - system	Po wybraniu slotu system aktualizuje istniejące już zamówienie.
F1.1_Przeplanowanie terminu instalacji na wniosek KK zgłoszony do OK			
Start: A_F1.1_22	Odebranie informacji od KK o zmianie terminu instalacji	OK - użytkownik	Dotyczy przypadku, kiedy w okresie po przyjęciu zamówienia i rezerwacją slotu a instalacją, OK otrzyma informację od KK o konieczności zmiany terminu instalacji. OK edytuje zamówienie w swoim systemie i zwalnia zarezerwowany slot czasowy.
A_F1.1_23	Przesłanie informacji o zwolnieniu slotu (okna)	OK - API	System OK przesyła informację o zwolnieniu zarezerwowanego slotu.
A_F1.1_24	Zwolnienie slotu (okna)	NEXERA - system	W systemie zwalniany jest slot czasowy i następuje oczekiwanie na wykonanie przez OK kroku 2. Wymaganie dodatkowe: system umożliwia generowanie raportu z zamówieniami, dla których zwolniono slot, a nie wykonano ponownego jego wyboru (nie doszło do kroku 2 i kolejnych).
F1.2_Przeplanowanie terminu instalacji na wniosek KK zgłoszony do NEXERA			
Start: A_F1.2_25	Odebranie informacji od KK o zmianie terminu instalacji	NEXERA - użytkownik	Dotyczy przypadku, kiedy w okresie po przyjęciu zamówienia i rezerwacją slotu a instalacją, NEXERA otrzyma informację od KK o konieczności zmiany terminu instalacji. NEXERA zwalnia zarezerwowany slot czasowy i przesyła tę informację do OK następuje przejście do kroku A_F1_16.



A_F1.1_24	Zwolnienie slotu (okna)	NEXERA - system	<p>W systemie zwalniany jest slot czasowy i następuje ponowny kontakt ze strony NEXERA dotyczący umówienia slotu, następuje przejście do kroku A_F1_20</p> <p>Wymaganie dodatkowe: system umożliwia generowanie raportu z zamówieniami, dla których zwolniono slot, a nie wykonano ponownego jego wyboru (nie doszło do kroku A_F1_20 i kolejnych).</p>
-----------	-------------------------	-----------------	---

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
F3_Instalacja urządzeń i aktywacja usługi			
Start „B” A_F2_1	Wizyta technika Nexery, ustalenie zakresu prac	NEXERA - technik	<p>Technik Nexery u KK zapoznaje się z zakresem prac niezbędnych do aktywacji usługi i realizacji wszystkich usług dodatkowych.</p> <p>Przed wizytą Technik drukuje Umowę OK do podpisu przez KK oraz zaopatrza się w urządzenia OK.</p>
A_F2_2	Podpisanie przez KK umowy OK, umowy na udostępnienie nieruchomości	Klient	<p>Technik przed przystąpieniem do montażu weryfikuje z Klientem tożsamość i przekazuje Abonentowi umowę abonencką OK wraz z dokumentami towarzyszącymi (instrukcja opisująca sposób weryfikacji abonentów będzie stanowić załącznik do procedury).</p> <p>Instalator udostępni klientowi wystarczającą dla klienta ilość czasu na zapoznanie się z dokumentami abonenckimi przed ich podpisaniem.</p> <p>Klient przed rozpoczęciem instalacji podpisuje Umowę OK oraz Umowę na udostępnienie nieruchomości.</p>
A_F2_3	Czy podpisane: umowa OK i na udostępnienie ORAZ możliwe rozpoczęcie instalacji ?	NEXERA - technik	Jeśli umowa obie umowy są podpisane i jest możliwe rozpoczęcie instalacji następuje krok A_F2_4, w przeciwnym przypadku krok A_F2_16.
A_F2_4	Instalacja: urządzeń pasywnych, BSA, CPE	NEXERA - technik	Technik dokonuje instalacji BSA i usług OK zgodnych z zamówieniem.
A_F2_5	Czy usługa BSA działa?	NEXERA - technik	<p>Technik weryfikuje czy usługa BSA działa.</p> <p>Jeżeli tak następuje przejście do kroku A_F2_6.</p> <p>W przeciwnym wypadku przejście do kroku A_F2_28.</p>



A_F2_6	Przekazanie numeru seryjnego (przez API)	NEXERA - technik	Technik przekazuje numer seryjny urządzenia przez API do OK. Technik skanuje na swojej aplikacji numer seryjny, który po API przekazywany jest do aktywacji do OK.
A_F2_27	Aktywacja numeru seryjnego urządzenia	OK - systemy	OK na usłudze KK wprowadza nowy numer seryjny CPE i przekazanie tej informacji do NEXERA.
A_F2_7	Stan usługi OK	NEXERA - technik	Jeśli usługa działa następuje przejście do kroku A_F2_8. Jeżeli usługa nie działa z winy NXR i mimo prób naprawy konieczna kolejna wizyta a następuje przejście do kroku A_F2_30. Jeżeli usługa nie działa z winy OK następuje przejście do kroku A_F2_34, a jeżeli problem nie zostanie rozwiązany podczas rozmowy telefonicznej i jest konieczna kolejna wizyta technika następuje przejście do kroku A_F2_30.
A_F2_8	Podpisanie protokołów przez KK i PZO OK	Klient Końcowy	Technik po instalacji podpisuje z obecną osobą protokoły: przekazania ONT, oraz dla OK Protokołu Odbioru Instalacji.
A_F2_9	Przesłanie umowy na udostępnienie nieruchomości	NEXERA - technik	Umowa na udostępnienie nieruchomości i protokół realizacji usługi (NEXERA) są przesyłane do odpowiednich jednostek.
A_F2_10	Zapisanie w systemie danych dot. wykonanych prac, ONT, dropa	NEXERA - użytkownik	Technik / dyspozytor wprowadza do systemu informacje o wykonanych pracach niezbędnych do bilingowania OK, osoby na miejscu oraz zmian w zakresie dropa i ONT.
A_F2_11	Aktualizacja WO, zamknięcie Orderu (Completed)	NEXERA – system, API	Zamknięcie zamówienia we wszystkich systemach i wysłanie do OK informacji o zakończeniu realizacji zamówienia oraz



			zrealizowanym zakresie (np. dodatkowe gniazdo ethernet).
A_F2_12	Zapisanie danych bilingowych	NEXERA - system	Odłożenie w systemie danych do bilingowania OK.
A_F2_13	Odebranie informacji o aktywacji usługi	OK - API	OK odbiera informację o aktywacji usługi oraz zakresie zrealizowanych prac.
A_F2_14	Wysłanie informacji o wykonaniu instalacji + dokumentów (Umowy OK, Protokół Odbioru Instalacji)	NEXERA – API, użytkownik (dokumenty)	Dokumenty podpisane przez KK są przesyłane w oryginale do firmy skanującej OK (zbiorczo paczkami raz w tygodniu). Przekazanie informacji o wykonaniu instalacji i zakresie zrealizowanych prac.
A_F2_15	Odebranie informacji o wykonanej instalacji oraz dokumentów	OK – API Firma skanująca	OK odbiera informację o wykonanej instalacji oraz firma skanująca OK odbiera dokumenty.
A_F2_16	Co jest przyczyną?	NEXERA - technik	Jeśli na miejscu okazuje się, że jest oczekiwanie dotyczące zwiększenia zakresu usług (np. dodatkowe gniazdo ethernet) następuje krok A_F2_22. Jeśli brak jest możliwości technicznych na wykonanie instalacji, nie ma pozwolenia KK na rozpoczęcie prac lub inne przyczyny następuje krok A_F2_17.
A_F2_17	Aktualizacja WO, zamknięcie Orderu (Failed)	NEXERA - system	W przypadku braku możliwości technicznych zamówienie zostaje anulowane - nieskuteczna instalacja.
A_F2_18	Co jest przyczyną?	NEXERA – system, użytkownik	Jeżeli przyczyną zamknięcia orderu jest brak możliwości technicznych następuje przejście do kroku A_F2_19. W każdym przypadku następuje przejście do kroku A_F2_20.
A_F2_19	Zdjęcie adresu z białej listy	NEXERA - system	Jeżeli nie ma możliwości technicznych instalacji następuje zdjęcie adresu z białej listy i



			propagowanie tej informacji w systemach NEXERA.
A_F2_20	Przesłanie informacji o nieskutecznej instalacji	NEXERA - API	Informacja o nieskutecznej instalacji przesyłana jest do OK.
A_F2_21	Odebranie informacji o nieskutecznej instalacji	OK - API	OK odbiera informację o nieskutecznej instalacji.
A_F2_22	Czy możliwy kontakt telefoniczny z OK?	NEXERA - technik	W przypadku gdy KK oczekuje zwiększenia zakresu instalacji. Konieczna jest aktualizacja zamówienia KK u OK. Jeśli na miejscu jest możliwość kontaktu telefonicznego KK z OK następuje krok A_F2_23 - KK ustala z OK zakres zmian, a technik czeka na potwierdzenie przez API zmian . Jeśli nie ma zasięgu telefonicznego następuje krok A_F2_26.
A_F2_23	Kontakt z KK i potwierdzenie zmian w zakresie zamówienia	OK – użytkownik	Jeżeli KK życzy sobie zwiększenia zakresu, następuje kontakt telefoniczny technika z OK a następnie potwierdzenie telefoniczne OK z KK zmiany zakresu.
A_F2_24	Aktualizacja zamówienia i przesłanie informacji	OK – system, API	Następuje aktualizacja zamówienia o informacje dotyczące zmiany zakresu oraz przekazanie tej informacji po API do NEXERA.
A_F2_25	Aktualizacja Work Orderów i Service	NEXERA – API, system	Następuje odebranie po API informacji o aktualizacji zamówienia i propagowanie tego w systemach NEXERA. Zmiany dotyczące produktów / usług są również odnotowywane na umowie podpisywanej z KK.
A_F2_26	Czy KK zgadza się na instalację bez zmiany zakresu?	Klient	Jeśli jest zgoda na instalację bez zmiany zakresu następuje krok A_F2_4 Jeśli nie ma zgody następuje krok A_F2_16.



A_F2_28	Zapisanie w systemie danych dot. wykonanych prac, ONT, dropa	NEXERA - system	W przypadku braku działania usługi BSA w systemie do adresu wprowadzane są informacje o wykonanych pracach, które mają znaczenie np. podczas kolejnej próby instalacji: wykonane prace do ONT, dropa itp.
A_F2_29	Przyczyna braku działania?	NEXERA - technik	Podjęcie decyzji czy wymagana jest kolejna wizyta technika w celu doprowadzenia do działania usługi, czy też usługi nie można uruchomić. Jeśli konieczna jest druga wizyta następuje krok A_F2_30. Jeśli uruchomienie usługi BSA jest niemożliwe następuje krok A_F2_17.
A_F2_30	Kontakt z KK i umówienie terminu	NEXERA - użytkownik	Dyspozytor lub technik ustala termin kolejnej wizyty.
A_F2_31	Rezerwacja slotu (okna) i aktualizacja WO	NEXERA - system	W systemie następuje rezerwacja slotu oraz aktualizacja Work orderu.
A_F2_32	Przesłanie terminu do OK	NEXERA - API	System przesyła do OK informację o umówionym terminie.
A_F2_33	Odebranie terminu	OK - API	OK odbiera informację o nowym terminie.
A_F2_34	Kontakt z KK i rozwiązanie przyczyny braku działania z winy OK	OK - użytkownik	W przypadku, gdy usługa nie działa z winy OK następuje telefoniczny kontakt technika z OK i próba rozwiązania błędu. Jeżeli problem jest możliwy do rozwiązania telefonicznie następuje przejście do kroku A_F2_8. Jeżeli problem wymaga dłuższych prac następuje przejście do kroku A_F2_30 Kontakt z KK i umówienie terminu. Jeżeli brak jest możliwości rozwiązania problemu następuje anulowanie zamówienia i propagowanie tej informacji w systemach NEXERA i OK.



7. Opis procesu modyfikacji zamówienia

Cel procesu

Celem procesu modyfikacji zamówienia jest modyfikacja złożonego przez Klienta zamówienia o zakres produktów / usług.

Zakres procesu

- Modyfikacja zamówienia przed wizytą technika
- Modyfikacja zamówienia w trakcie wizyty technika

Uczestnicy procesu

- Klient
- OK – użytkownicy, systemy oraz API
- NEXERA – użytkownicy, systemy oraz API

Produkty procesu

- Zaktualizowane zamówienie
- Anulowane zamówienie

Założenia

Modyfikacja zamówienia może dotyczyć:

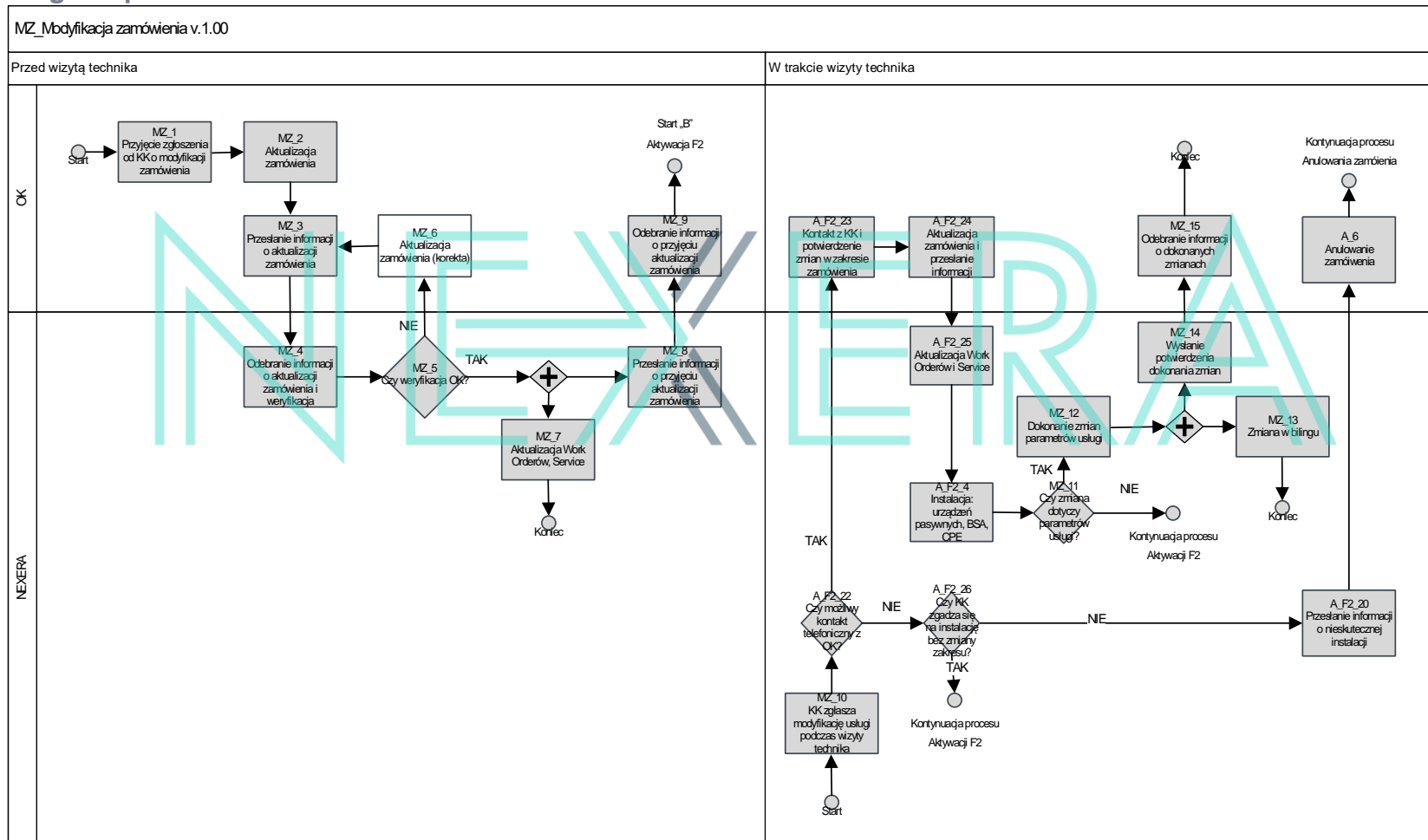
- parametrów usługi np. prędkości,
- zakresu usług dodatkowych związanych z pracami technika (Produkty Partnerstwa Technicznego)

W obu przypadkach możliwy jest jeden z dwóch scenariuszy:

1. Złożone zamówienie jest anulowane i otwierane jest nowe zamówienie. W tym przypadku zarezerwowane sloty są anulowane i należy umówić kolejną wizytę. Ten przypadek opisują procesy: A_Anulowanie zamówienia oraz A_Aktywacja usługi.
2. Złożone zamówienie jest aktualizowane o zakres produktów dodatkowych lub zmianę parametrów usługi. W tym przypadku, jeżeli zakres prac nie ma wpływu na długość slotów, nie jest konieczne przeplanowanie wizyty. Ten przypadek został zamodelowany na diagramach w tym dokumencie.

Został stworzony katalog produktów partnerstwa technicznego wraz z informacją, które usługi dotyczą zmiany parametrów, a które wizyty technika.

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
MZ_Modyfikacja zamówienia przed wizytą technika			
Start MZ_1	Przyjęcie zgłoszenia od KK o modyfikacji zamówienia	OK - użytkownik	<p>Klient zgłasza do OK modyfikację zamówienia o zmianę produktów / usług.</p> <p>Zmiana może być związana z modyfikacją parametrów usług lub pracami dodatkowymi, które musi wykonać technik.</p> <p>Zgłoszenie może być przyjęte przez technika NEXERA, jednak w takim przypadku zostanie odesłany do OK, w celu zgłoszenia tych zmian.</p>
MZ_2	Aktualizacja zamówienia	OK - systemy	Następuje aktualizacja zamówienia o zmianę produktów / usług w systemach OK.
MZ_3	Przesłanie informacji o aktualizacji zamówienia	OK - API	Informacja o aktualizacji zamówienia przekazywana jest za pośrednictwem API do systemów NEXERA.
MZ_4	Odebranie informacji o aktualizacji zamówienia i weryfikacja	NEXERA - API	Informacja o aktualizacji zamówienia odbierana jest przez systemy NEXERA.
MZ_5	Czy weryfikacja OK?	NEXERA – systemy, użytkownik	<p>Następuje weryfikacja formalna i nieformalna zamówienia.</p> <p>W przypadku pozytywnej weryfikacji następuje przyjęcie zaktualizowanego zamówienia do realizacji i przejście do kroków MZ_7 i MZ_8.</p> <p>W początkowym okresie, nie jest brane pod uwagę wpływ aktualizacji zamówienia na długość slotu, jednak z biegiem czasu będzie możliwe przeplanowanie slotu w związku z wydłużeniem czynności, które musi podjąć technik podczas instalacji.</p> <p>W przypadku negatywnej weryfikacji następuje przejście do kroku MZ_6.</p>
MZ_6	Aktualizacja zamówienia (korekta)	OK - użytkownik	Użytkownik dokonuje korekty negatywnie zweryfikowanego zamówienia.
MZ_7	Aktualizacja Work Orderów, Service	NEXERA - systemy	W związku ze zmianą zamówienia następuje aktualizacja Work Orderów, Service po stronie NEXERA.



MZ_8	Przesłanie informacji o przyjęciu aktualizacji zamówienia	NEXERA - API	Informacja o przyjęciu zaktualizowanego zamówienia przekazywana jest przy użyciu API do systemów OK.
MZ_9	Odebranie informacji o przyjęciu aktualizacji zamówienia	OK - API	Informacja o przyjęciu zaktualizowanego zamówienia odbierana jest przy użyciu API przez systemy OK. Kontynuowany jest proces Aktywacji zamówienia F2 start B.
MZ_Modyfikacja zamówienia w trakcie wizyty technika			
Start MZ_10	KK zgłasza modyfikację usługi podczas wizyty technika	Klient	Klient zgłasza modyfikację zamówienia podczas wizyty technika. Następują kroki opisane w procesie aktywacji.
A_F2_22	Czy możliwy kontakt telefoniczny z OK?	NEXERA - technik	W przypadku gdy KK oczekuje zwiększenia zakresu instalacji. Konieczna jest aktualizacja zamówienia KK u OK. Jeśli na miejscu jest możliwość kontaktu telefonicznego KK z OK następuje krok A_F2_23 - KK ustala z OK zakres zmian, a technik czeka na potwierdzenie przez API zmian . Jeśli nie ma zasięgu telefonicznego następuje krok A_F2_26.
A_F2_23	Kontakt z KK i potwierdzenie zmian w zakresie zamówienia	OK – użytkownik	Jeżeli KK życzy sobie zwiększenia zakresu, następuje kontakt telefoniczny technika z OK a następnie potwierdzenie telefoniczne OK z KK zmiany zakresu.
A_F2_24	Aktualizacja zamówienia i przesłanie informacji	OK – system, API	Następuje aktualizacja zamówienia o informacje dotyczące zmiany zakresu oraz przekazanie tej informacji po API do NEXERA.
A_F2_25	Aktualizacja Work Orderów i Service	NEXERA – API, system	Następuje odebranie po API informacji o aktualizacji zamówienia i propagowanie tego w systemach NEXERA. Zmiany dotyczące produktów / usług są również odnotowywane na umowie podpisywanej z KK.
A_F2_4	Instalacja: urządzeń pasywnych, BSA, CPE	NEXERA - technik	Technik dokonuje instalacji BSA i usług OK zgodnych z zamówieniem.
MZ_11	Czy zmiana dotyczy parametrów usługi?	NEXERA - systemy	Następuje weryfikacja czy zmiana dotyczy parametrów usługi.



			Jeżeli tak następuje równoległe przejście do kroku MZ_13 oraz MZ_14. W przeciwnym przypadku następuje kontynuacja procesu Aktywacji usługi F2.
MZ_12	Dokonanie zmian parametrów usługi	NEXERA - systemy	Następuje zmiana parametrów usługi w systemach NEXERA.
MZ_13	Zmiana w bilingu	NEXERA - systemy	Odbywa się zmiana w systemach billingowych NEXERA.
MZ_14	Wysłanie potwierdzenia dokonania zmian	NEXERA - API	Wykonanie zmiany parametrów usługi przesyłane jest do systemów OK za pośrednictwem API.
MZ_15	Odebranie informacji o dokonanych zmianach	OK - API	Wykonanie zmiany parametrów usługi odbierane jest przez systemy OK za pośrednictwem API.
A_F2_26	Czy KK zgadza się na instalację bez zmiany zakresu?	Klient	Jeśli jest zgoda na instalację bez zmiany zakresu następuje krok A_F2_4 w procesie Aktywacji usługi. Jeśli nie ma zgody następuje krok A_F2_20.
A_F2_20	Przesłanie informacji o nieskutecznej instalacji	NEXERA - API	Informacja o nieskutecznej instalacji z powodu braku zgody KK przesyłana jest do systemów OK za pośrednictwem API.
A_6	Anulowanie zamówienia	OK - system	Zamówienie jest anulowane w systemie OK. Następuje kontynuacja procesu Anulowania zamówienia.



8. Opis procesu modyfikacji usługi

Cel procesu

Celem procesu modyfikacji aktywnej usługi jest modyfikacja usługi o zakres produktów / usług.

Zakres procesu

- Modyfikacja aktywnej usługi

Uczestnicy procesu

- Klient
- OK – użytkownicy, systemy oraz API
- NEXERA – użytkownicy, systemy oraz API

Produkty procesu

- Powiązanie nowego zamówienia z istniejącą usługą

Założenia

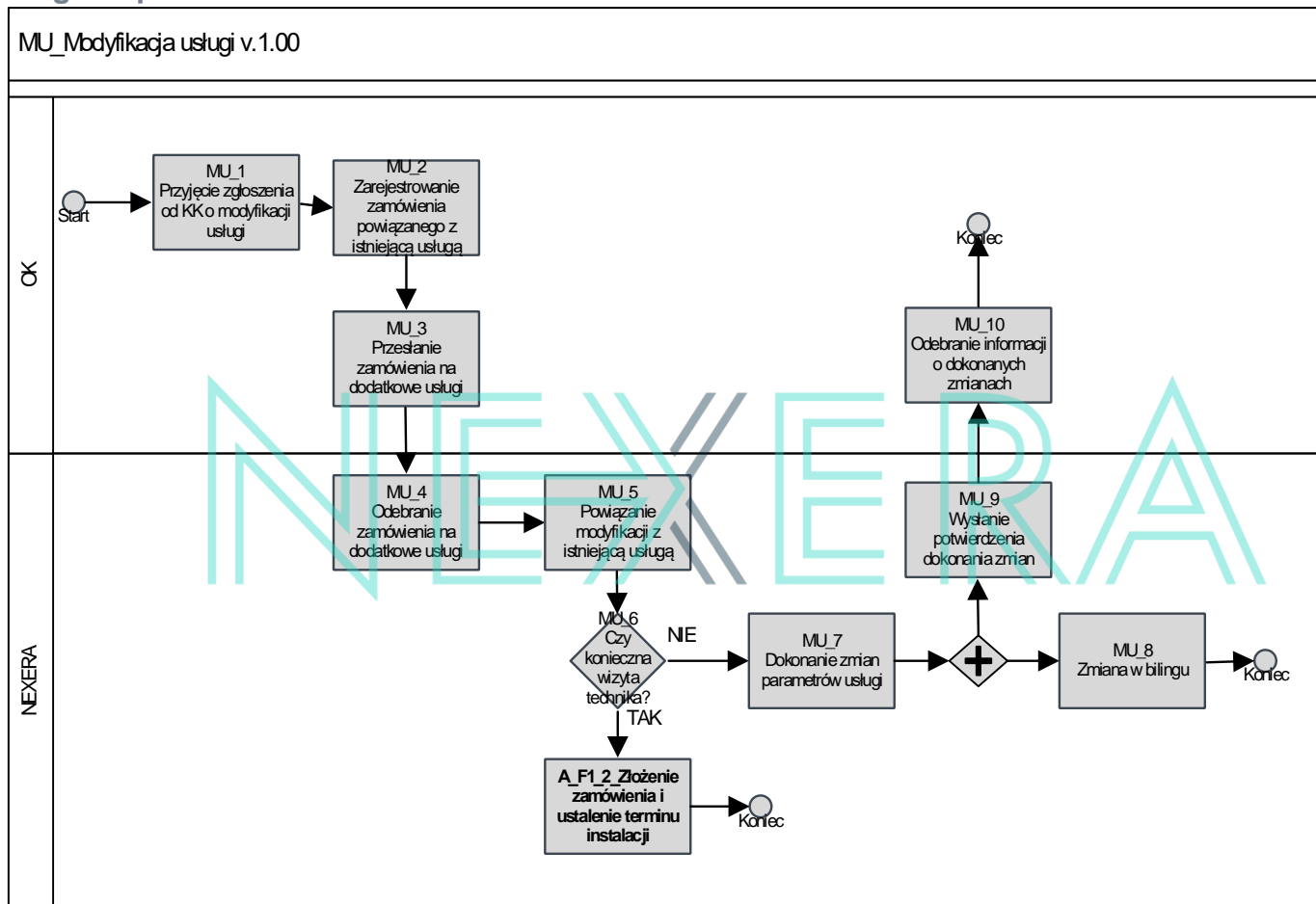
Modyfikacja usługi może dotyczyć:

- parametrów usługi np. prędkości,
- zakresu usług dodatkowych związanych z pracami technika (Produkty Partnerstwa Technicznego)

W obu przypadkach następuje przesłanie zamówienia pod istniejącą usługę, w zależności, czy jest konieczna wizyta technika, następuje umówienie wizyty, kontynuacja procesu F1 Aktywacja usługi lub zmiana parametrów.

Opracowano katalog produktów partnerstwa technicznego wraz z informacją, które usługi dotyczą zmiany parametrów, a które wizyty technika.

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
MU_Modyfikacja usługi			
Start MU_1	Przyjęcie zgłoszenia od KK o modyfikacji usługi	OK - użytkownik	<p>Klient zgłasza do OK modyfikację usługi o zmianę produktów / usług.</p> <p>Zmiana może być związana z modyfikacją parametrów usług lub pracami dodatkowymi, które musi wykonać technik.</p> <p>Zgłoszenie może być przyjęte przez technika NEXERA, jednak w takim przypadku zostanie odesłany do OK, w celu zgłoszenia tych zmian.</p>
MU_2	Zarejestrowanie zamówienia powiązanego z istniejącą usługą	OK - systemy	Następuje zarejestrowanie nowego zamówienia dotyczącego nowych produktów /usług, jednak powiązanego z istniejącą usługą.
MU_3	Przesłanie zamówienia na dodatkowe usługi	OK - API	Zamówienie na dodatkowe produkty / usługi przekazywana jest za pośrednictwem API do systemów NEXERA.
MU_4	Odebranie zamówienia na dodatkowe usługi	NEXERA - API	Zamówienie na dodatkowe produkty / usługi odbierane jest przez systemy NEXERA.
MU_5	Powiązanie modyfikacji z istniejącą usługą	NEXERA – systemy	Odebrane zamówienie powiązane jest z istniejącą usługą w systemach NEXERA.
MU_6	Czy konieczna wizyta technika?	NEXERA - systemy	<p>Następuje weryfikacja, czy zakres zmian determinuje konieczność wizyty technika.</p> <p>Jeżeli tak, następuje przejście do kroku A_F1_2 i kontynuacja procesu F1 Aktywacja usługi.</p> <p>W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku MU_7.</p>
MU_7	Dokonanie zmian parametrów usługi	NEXERA - systemy	Następuje dokonanie zmian w systemach NEXERA np. zmiana prędkości usługi.
MU_8	Zmiana w bilingu	NEXERA - systemy	Odbywa się zmiana w systemach billingowych NEXERA.
MU_9	Wysłanie potwierdzenia dokonania zmian	NEXERA - API	Wykonanie zmiany parametrów usługi przesyłane jest do systemów OK za pośrednictwem API.



MZ_10	Odebranie informacji o dokonanych zmianach	OK - API	Wykonanie zmiany parametrów usługi odbierane jest przez systemy OK za pośrednictwem API.
-------	--	----------	--

9. Opis procesu anulowania zamówienia

Cel procesu

Celem procesu anulowania zamówienia jest skuteczne anulowanie złożonego przez Klienta zamówienia w każdej z faz cyklu życia zamówienia.

Zakres procesu

- Anulowanie zamówienia podczas składania
- Anulowanie zamówienia do umówieniu terminu, przed wizytą technika
- Anulowanie zamówienia w trakcie wizyty technika

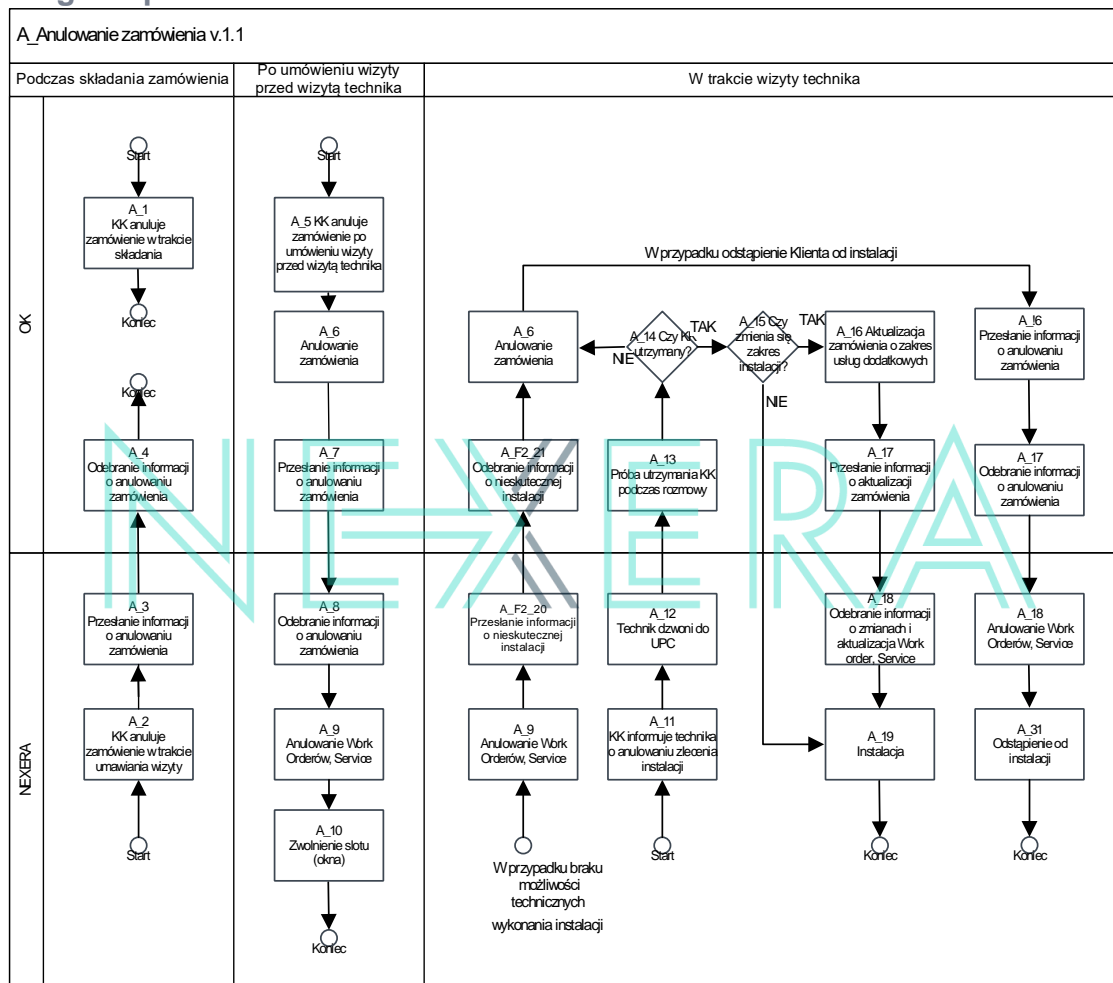
Uczestnicy procesu

- Klient
- OK – użytkownicy, systemy oraz API
- NEXERA – użytkownicy, systemy oraz API

Produkty procesu

- Anulowane zamówienie
- Zwolnienie slotu (okna)

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
Anulowanie zamówienia podczas składania zamówienia			
Start A_1	KK anuluje zamówienie w trakcie składania	Klient	W trakcie składania zamówienia podczas jego weryfikacji lub podczas wybierania slotów klient zgłasza anulację zamówienia. Ten krok nie skutkuje założeniem w systemach OK, NEXERA zamówienia. Proces kończy się.
A_2	KK anuluje zamówienie w trakcie umawiania wizyty	Klient	W sporadycznych przypadkach, kiedy następuje kontakt telefoniczny ze strony NEXERA z KK w celu umówienia wizyty, klient może zgłosić anulację. Następuje anulowanie zamówienia w systemach NEXERA.
A_3	Przesłanie informacji o anulowaniu zamówienia	NEXERA - API	Informacja o anulowaniu zamówienia przekazywana jest za pośrednictwem API do systemów OK.
A_4	Odebranie informacji o anulowaniu zamówienia	OK - API	Informacja o anulowaniu zamówienia odbierana jest przez systemy OK. Proces kończy się.
Anulowanie zamówienia po umówieniu terminu, przed wizytą technika			
Start A_5	KK anuluje zamówienie po umówieniu wizyty przed wizytą technika	Klient	Klient informuje OK o anulowaniu zamówienia, po jego skutecznym złożeniu, ale przed wizytą technika.
A_6	Anulowanie zamówienia	OK - system	Zamówienie jest anulowane w systemie OK.
A_7	Przesłanie informacji o anulowaniu zamówienia	OK - API	Przesłanie informacji o anulowaniu zamówienia przez API wraz z podaniem przyczyny.
A_8	Odebranie informacji o anulowaniu zamówienia	NEXERA - API	Informacja o anulowaniu zamówienia jest odbierana przez systemy NEXERA.



A_9	Anulowanie Work Orderów, Service	NEXERA - system	W skutek odebranej informacji o anulowaniu zamówienia, anulowane są w systemach NEXERA Work i Service orderzy.
A_10	Zwolnienie slotu (okna)	NEXERA - system	Zarezerwowany pod dane zamówienie slot (okno) jest zwalniany.
Anulowanie zamówienia w trakcie wizyty technika			
Start W przypadku nieskutecznej instalacji A_9	Anulowanie Work Orderów, Service	NEXERA - system	W skutek odebranej informacji od technika o nieskutecznej instalacji anulowane są w systemach NEXERA Work Orderzy i Service orderzy.
A_F2_20	Przesłanie informacji o nieskutecznej instalacji	NEXERA - API	W przypadku braku możliwości technicznych wykonania instalacji, informacja o nieskutecznej instalacji przesyłana jest do OK.
A_F2_21	Odebranie informacji o nieskutecznej instalacji	OK - API	OK odbiera informację o nieskutecznej instalacji.
Start A_11	KK informuje technika o anulowaniu zlecenia instalacji	Klient	W trakcie wizyty technika u Klienta może on anulować zamówienie np. braku możliwości wykonania dropa zgodnie z wymaganiami Klienta.
A_12	Technik dzwoni do OK	NEXERA - Technik	Technik telefonuje do OK w celu poinformowania o decyzji KK oraz podjęcia przez OK działań utrzymaniowych.
A_13	Próba utrzymania KK podczas rozmowy	OK - pracownik	Pracownik OK podczas rozmowy telefonicznej w obecności technika podejmuje próbę utrzymania KK.
A_14	Czy KK utrzymany?	OK	Jeżeli próba utrzymania Klienta przyniosła pozytywny rezultat następuje przejście do kroku A_15. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku A_6 Anulowanie zamówienia.



A_20	Odstąpienie od instalacji	NEXERA - technik	W konsekwencji anulowania zamówienia technik odstępuje od dokonania instalacji. Proces kończy się.
A_15	Czy zmienia się zakres instalacji?	OK	Jeżeli w skutek działań utrzymaniowych nastąpiła zmiana zakresu prac/produktów na zamówieniu następuje przejście do kroku A_16. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku A_19.
A_16	Aktualizacja zamówienia o zakres usług dodatkowych	OK - system	Jeżeli nastąpiła zmiana zakresu usług dodatkowych następuje aktualizacja zamówienia.
A_17	Przesłanie informacji o aktualizacji zamówienia	OK - API	Informacja o aktualizacji zamówienia o zakres usług dodatkowych przesyłana jest po API do systemów NEXERA.
A_18	Odebranie informacji o zmianach i aktualizacja Work order, Service	NEXERA - API	Informacja o aktualizacji zamówienia o zakres usług dodatkowych odbierana jest przez systemy NEXERA.
A_19	Instalacja	NEXERA - technik	Zgodnie z zakresem zamówienia dokonywana jest instalacja urządzeń u KK. Proces kończy się.

10. Opis procesu przeniesienia – zmiany miejsca świadczenia usługi

Cel procesu

Celem procesu jest realizacja żądania Klienta związanego z przeniesieniem – zmianą miejsca świadczenia dotychczasowej usługi w ramach obowiązującej umowy OK.

Zakres procesu

- Przeniesienie Klienta, zmiana miejsca świadczenia usługi w ramach umowy OK

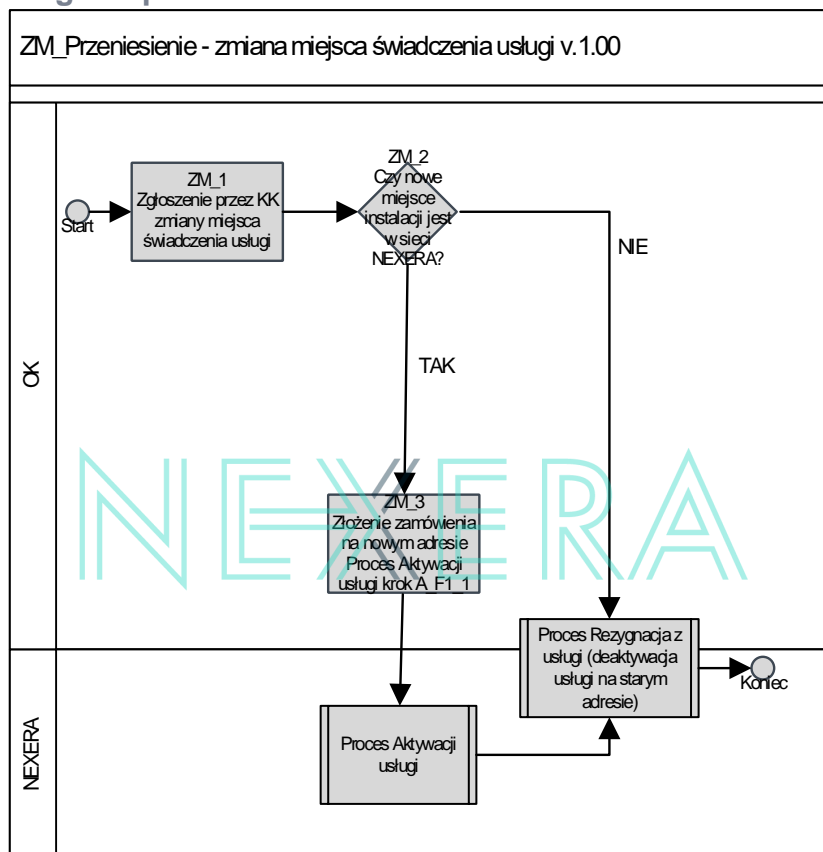
Uczestnicy procesu

- OK – systemy, użytkownik
- NEXERA – systemy, użytkownik
- Klient

Produkty procesu

- Miejsce świadczenia usługi zmienione

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
ZM_1	Zgłoszenie przez KK zmiany miejsca świadczenia usługi	Klient	Klient składa żądanie zmiany miejsca świadczenia usługi w ramach obowiązującej umowy OK.
ZM_2	Czy nowe miejsce instalacji jest w sieci NEXERA?	OK - użytkownik	Następuje weryfikacja, czy nowe miejsce świadczenia usługi, jest w ramach sieci NEXERA. Jeżeli jest w sieci NEXERA, to następuje rezygnacja z obecnie świadczonej usługi na danym adresie i złożenie zamówienia na nowy adres – przejście do kroku ZM_3.

			W przeciwnym przypadku, następuje przejście do procesu Rezygnacji z usługi.
ZM_3	Złożenie zamówienia na nowym adresie Proces Aktywacji usługi krok A_F1_1	OK - API	Następuje złożenie zamówienia na nowym adresie. Urządzenia OK przenoszone są przez KK do nowej lokalizacji. W nowym punkcie umowa lojalnościowa jest kontynuowana, obowiązują opłaty instalacyjna zgodnie z zapisami Umowy. Proces przebiega jednym zamówieniem. Powstaje nowy ID łącza NEXERA. Usługa na nowym adresie jest aktywowana, a na starym deaktywowana.

11. Opis procesu migracji między operatorami

Cel procesu

Celem procesu jest zmigrowanie Klienta pomiędzy Operatorami w ramach sieci NEXERA.

Zakres procesu

- Migracja Klienta

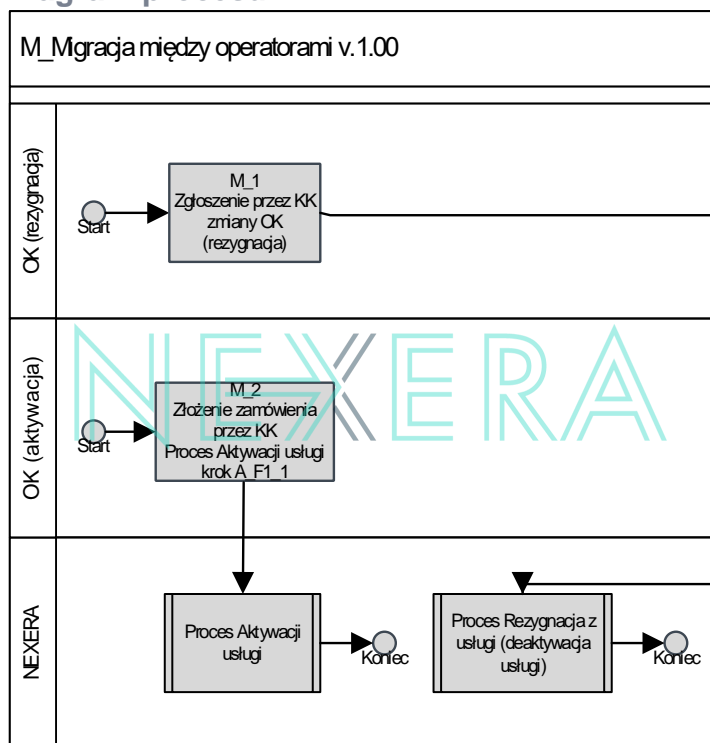
Uczestnicy procesu

- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik
- Klient

Produkty procesu

- Zmigrowany Klient

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
M_1	Zgłoszenie przez KK zmiany OK (rezygnacja)	Klient do Operatora, od którego migruje	Klient zgłasza żądanie zmiany Operatora, które jest równoznaczne z rezygnacją z usług OK. Następuje przejście do Procesu Rezygnacji z usługi w tym deaktywacja usługi.
M_2	Złożenie zamówienia przez KK Proces Aktywacji usługi krok A_F1_1	Klient do Operatora, do którego migruje	Klient składa zamówienie u Operatora, do którego migruje w ramach sieci NEXERA. Następuje proces aktywacji usługi, NEXERA uruchamia nową usługę na drugim włóknie.

12. Opis procesu cesji

Cel procesu

Celem procesu jest cesja Klienta.

Zakres procesu

- Cesja Klienta

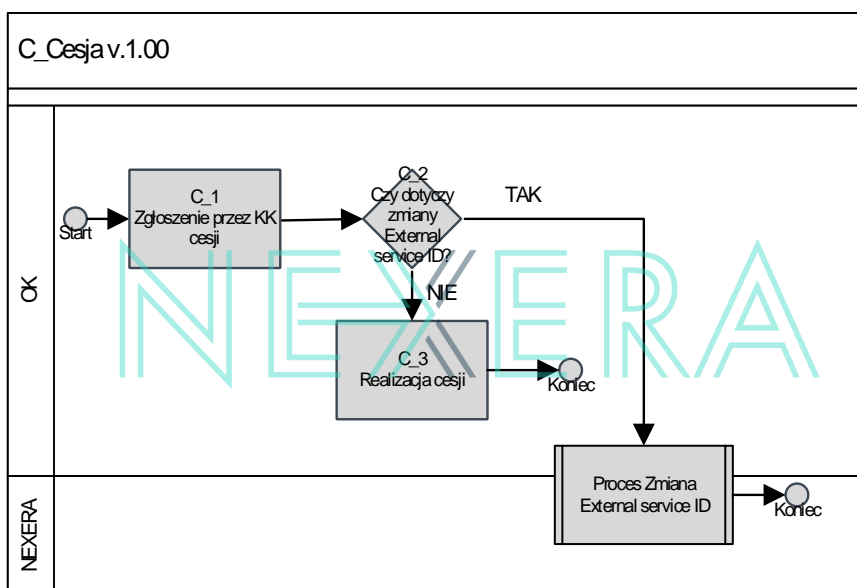
Uczestnicy procesu

- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik
- Klient

Produkty procesu

- Zrealizowana cesja

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
C_1	Zgłoszenie przez KK cesji	Klient do OK	Klient zgłasza żądanie cesji do Operatora.

C_2	Czy dotyczy zmiany External service ID?	OK – użytkownik, system	<p>Następuje weryfikacja, czy realizowana cesja dotyczy zmiany External service ID.</p> <p>Jeżeli tak, następuje przejście do procesu Zmiana External service ID.</p> <p>W przeciwnym przypadku, cesja jest realizowana w ramach OK.</p>
-----	---	-------------------------	--

13. Opis procesu zmiany External service ID

Cel procesu

Celem procesu jest powiązanie zmienionego External service ID OK z ID usługi obowiązującym w NEXERA.

Zakres procesu

- Zmiana External service ID

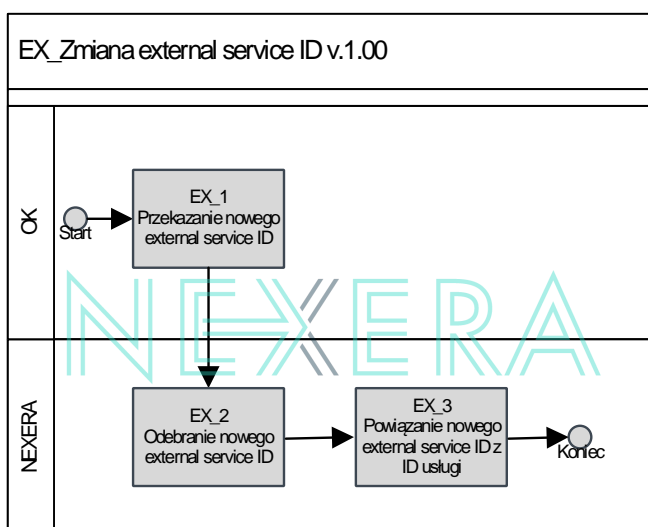
Uczestnicy procesu

- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik
- Klient

Produkty procesu

- Powiązany External service ID OK z ID usługi obowiązującym w NEXERA

Diagram procesu





Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
EX_1	Przekazanie nowego External service ID	OK - API	W przypadku zmiany External service ID np. cesji Klienta, jest on przekazywany za pośrednictwem API do NEXERA.
EX_2	Odebranie nowego External service ID	NEXERA - API	Zmieniony External service ID jest odbierany za pośrednictwem API przez NEXERA.
EX_3	Powiązanie nowego External service ID z ID usługi	NEXERA – systemy	Następuje powiązanie zmienionego External service ID z ID usługi NEXERA.

14. Opis procesu eskalacji

Cel procesu

Celem procesu jest rozwiązanie zgłoszonej przez OK eskalacji.

Zakres procesu

- Rozwiązanie eskalacji

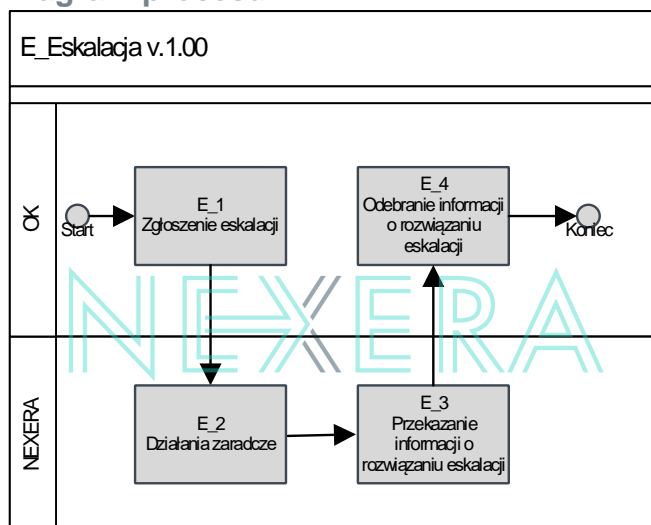
Uczestnicy procesu

- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik
- Klient

Produkty procesu

- Rozwiązana eskalacja

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
E_1	Zgłoszenie eskalacji	OK - użytkownik	W przypadku wystąpienia sytuacji, która dotyczy spadku poziomu świadczonych usług przez NEXERA, OK może zgłosić eskalację. Zostanie stworzony katalog eskalacji, posiadający co najmniej 3 poziomy. Krok ten odbywa się poza systemem, określonym kanałem komunikacji np. mail, telefon.
E_2	Działania zaradcze	NEXERA - użytkownik	NEXERA podejmuje działania zaradcze, aby rozwiązać zgłoszoną eskalację.
E_3	Przekazanie informacji o rozwiązaniu eskalacji	NEXERA – użytkownik	Po zaradzeniu eskalacji, informacje o sposobie jej rozwiązania przekazywane są do OK.
E_4	Odebranie informacji o rozwiązaniu eskalacji	OK - użytkownik	Informacje o sposobie zaradzenia eskalacji odbierane są przez OK.

15. Opis procesu reklamacji / monitu

Cel procesu

Celem procesu jest rozwiązanie zgłoszonej przez OK reklamacji / monitu.

Zakres procesu

- Rozwiązanie reklamacji / monitu

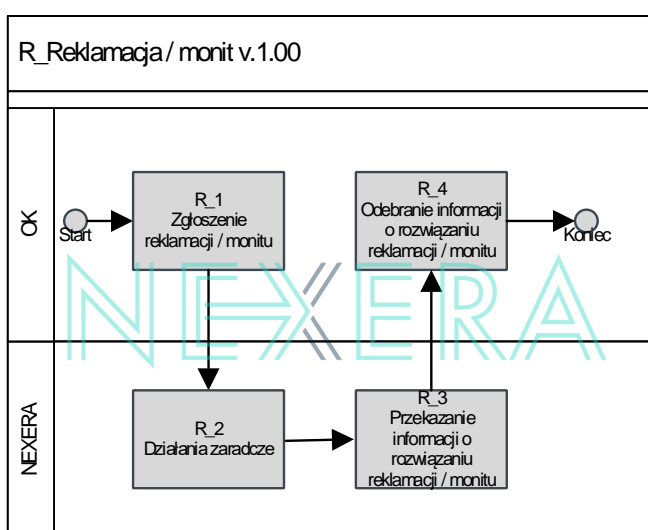
Uczestnicy procesu

- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik
- Klient

Produkty procesu

- Rozwiązana reklamacja / monit

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
R_1	Zgłoszenie reklamacji / monitu.	OK – użytkownik, API	<p>W przypadku wystąpienia sytuacji, która dotyczy roszczenia Klienta w stosunku do pracy pracowników NEXERA, techników, OK zgłasza reklamację na konkretnej usłudze, związanej z konkretnym id usługi.</p> <p>Reklamacje mogą dotyczyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> • niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi będącej przedmiotem Zamówienia Usługi, • braku terminowej realizacji Zamówienia Usługi,

			<p>Sposób procesowania reklamacji będzie zależy od ich rodzaju, te dotyczące:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konkretnej usługi - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi – przesyłane po API. • Reklamacji finansowych, rozliczeń pomiędzy OK i NEXERA, nie związanych z funkcjonowaniem konkretnej usługi – przesyłane drogą mailową na określony adres mailowy. <p>Monit dotyczy konkretnego zamówienia i wysyłany jest przez OK w sytuacji, gdy OK chce dowiedzieć się postępów prac nad danym zamówieniem lub innych kwestii związanych z zamówieniem.</p> <p>Wolumen monitów determinuje, czy będzie wysyłany mailem czy poprzez API. Docelowo po API.</p>
R_2	Działania zaradcze	NEXERA - użytkownik	NEXERA podejmuje działania zaradcze, aby rozwiązać zgłoszoną reklamację / monit.
R_3	Przekazanie informacji o rozwiązaniu reklamacji / monitu	NEXERA – użytkownik, API	Po zarządzeniu reklamacji / monitu, informacje o sposobie jej rozwiązania przekazywane są do OK.
R_4	Odebranie informacji o rozwiązaniu reklamacji / monitu	OK – użytkownik, API	Informacje o sposobie zarządzenia reklamacji / monitu odbierane są przez OK.

16. Opis procesu rezygnacji z usługi / odstąpienia od umowy

Cel procesu

Celem procesu jest realizacja żądania Klienta w zakresie rezygnacji z usługi / odstąpienia od umowy.

Zakres procesu

- Rezygnacja z usługi / odstąpienie od umowy

Uczestnicy procesu

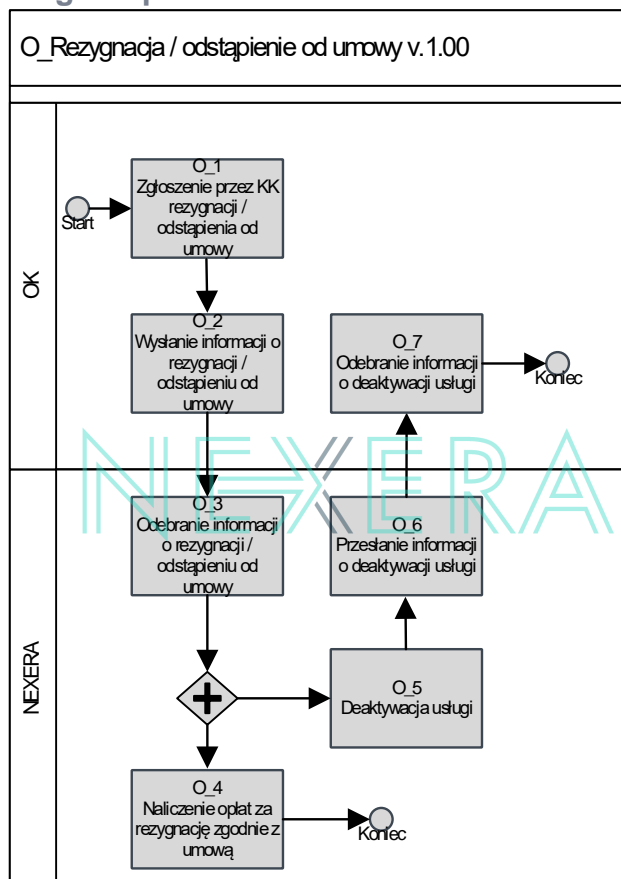
- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik

- Klient

Produkty procesu

- Usługa deaktywowana

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
O_1	Zgłoszenie przez KK rezygnacji / odstąpienia od umowy	Klient, OK	Klient może dokonać odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej podpisania (przekazanie informacji przez OK do 21 dni od daty aktywacji usługi), jak również może zrezygnować z usługi po tym terminie. Klient zgłasza takie żądanie do OK.
O_2	Wysłanie informacji o rezygnacji / odstąpieniu od umowy	OK - API	Informacja o rezygnacji / odstąpieniu od umowy jest przesyłana za pośrednictwem API, wraz z podaniem typu rezygnacji / odstąpienia. W przypadku, gdy z przyczyną



			<p>rezygnacji związana jest konieczność dołączenia dokumentów np. aktu zgonu w przypadku śmierci Klienta, taki dokument jest wysyłany drogą mailową na prośbę NEXERA.</p> <p>Informacja o rezygnacji, która każdorazowo powoduje deaktywację, może być przesłana w każdym dniu miesiąca.. Nie istnieje potrzeba przekazywania tej informacji z wyprzedzeniem.</p> <p>Odbiór CPE od KK: OK składa zamówienie o tytule „Odbiór CPE od KK”, zamówienie to musi być złożone przed lub razem zleceniem deaktywacji.</p> <p>Po deaktywacji usługi realizacja odbioru CPE od Klienta nie będzie już możliwa.</p>
O_3	Odebranie informacji o rezygnacji / odstąpieniu od umowy	NEXERA – użytkownik, API	<p>Informacja o rezygnacji / odstąpieniu od umowy wraz z podaniem typu jest odbierana przez systemy NEXERA.</p> <p>Następuje równoległe przejście do kroku O_4 Naliczenie opłat.</p>
O_4	Naliczenie opłat za rezygnację zgodnie z umową	NEXERA - systemy	<p>W przypadku rezygnacji Klienta od Umowy po upływie 14 dni a przed 12 lub 24 miesiący, NEXERA nalicza stosowne opłaty opisane w Umowie.</p> <p>NEXERA nalicza opłatę do dnia poprzedzającego dzień deaktywacji.</p> <p>Jeżeli Klient odstąpi od umowy do 14 dni, po jej podpisaniu – nie ma naliczania opłat. Jeżeli wpadnie w cykl billingowy i zostanie wystawiona faktura, zostanie ona w całości skorygowana.</p>
O_5	Deaktywacja usługi	NEXERA - systemy	<p>Dezaktywacja usługi następuje w momencie wpłynięcia żądania dezaktywacji.</p> <p>Przykład: Jeżeli na 16-go ma być deaktywowana usługa, to NEXERA otrzyma info do 17-go.</p>
O_6	Przesłanie informacji o deaktywacji usługi	NEXERA - API	<p>Informacja o deaktywacji usługi na danym adresie jest przesyłana za pośrednictwem API do OK.</p>



O_7	Odebranie informacji o deaktywacji usługi	OK - API	Informacja o deaktywacji usługi na danym adresie jest odbierana za pośrednictwem API przez OK.
-----	---	----------	--

17. Opis procesu obsługi awarii masowych (Network Trouble Ticketing)

Cel procesu

Celem procesu jest usunięcie awarii masowej związanej z funkcjonowaniem usługi BSA.

Zakres procesu

- Wykrycie awarii masowej
- Poinformowanie Operatora o awarii masowej
- Usunięcie awarii masowej

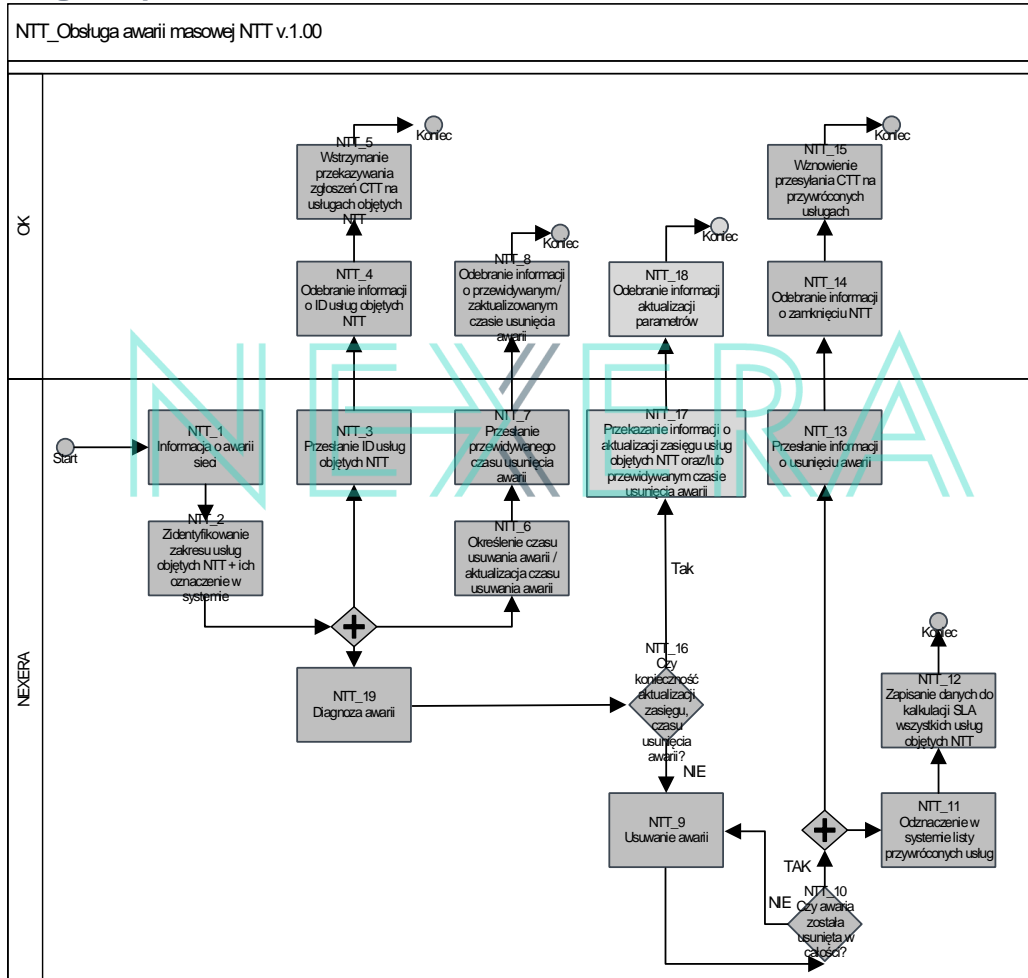
Uczestnicy procesu

- OK – systemy, użytkownik
- NEXERA – systemy, użytkownik

Produkty procesu

- Usunięta awaria masowa

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
Start NTT_1	Informacja o awarii sieci	NEXERA - system	System alarmuje o wykryciu awarii na sieci NEXERA.
NTT_2	Zidentyfikowanie zakresu usług objętych NTT + ich oznaczenie w systemie	NEXERA - system	System identyfikuje zakres usług objętych awarią masową i oznacza je.
NTT_3	Przesłanie ID usług objętych NTT	NEXERA - API	ID usług objętych awarią masową są przesyłane do Operatora.
NTT_4	Odebranie informacji o ID usług objętych NTT	OK - API	Informacja o id usług objętych awarią masową jest odbierane przez OK.
NTT_5	Wstrzymanie przekazywania zgłoszeń CTT na usługach objętych NTT	OK - systemy	Następuje wstrzymanie odbierania CTT na usługach, na których wykryto awarię masową.
NTT_6	Określenie czasu usuwania awarii / aktualizacja czasu usuwania awarii	NEXERA - użytkownik	W momencie, kiedy udało się określić czas usuwania awarii, informacja ta jest przekazywana do OK po API. W przypadku, gdy czas usunięcia awarii jest aktualizowany, informacja ta jest również przekazywana do OK.
NTT_7	Przesłanie przewidywanego czasu usunięcia awarii	OK - API	Przewidywany / zaktualizowany czas usunięcia awarii jest przesyłany po API do OK.
NTT_8	Odebranie informacji o przewidywanym / zaktualizowanym czasie usunięcia awarii	OK – API	Przewidywany / zaktualizowany czas usunięcia awarii jest odbierany po API przez OK.
NTT_19	Diagnoza awarii	NEXERA – system, użytkownik	Przyczyna wystąpienia awarii masowej jest diagnozowana.
NTT_16	Czy konieczność aktualizacji zasięgu oraz/lub czasu usunięcia awarii?	NEXERA – system, użytkownik	Jeżeli po ustaleniu przyczyny awarii okazało się, że zmieniła się lista ID usług podlegających awarii lub/oraz zmienił się przewidywany czas usunięcia awarii następuje przejście do kroku NTT_17. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku NTT_9.



NTT_17	Przekazanie informacji o aktualizacji zasięgu usług objętych NTT oraz/lub przewidywanym czasie usunięcia awarii.	NEXERA – API, system	Jeżeli po ustaleniu przyczyny awarii okazało się, że zmieniła się lista ID usług podlegających awarii lub/oraz zmienił się przewidywany czas usunięcia awarii informacja ta jest przekazywana po API do OK.
NTT_18	Odebranie informacji zmianie parametrów	NEXERA - API	Informacja o zmianie listy ID usług podlegających awarii lub/oraz zmianie przewidywanego czasu usunięcia awarii jest odbierana przez OK.
NTT_9	Usuwanie awarii	NEXERA – system, użytkownik	Następuje usunięcie awarii masowej.
NTT_10	Czy awaria została usunięta w całości?	NEXERA - system	Następuje weryfikacja, czy awaria została usunięta ze wszystkich usług, dla których została zgłoszona. Jeżeli tak następuje przejście równoległe do kroku NTT_11 i NTT_13. W przeciwnym przypadku przejście do kroku NTT_9.
NTT_11	Odnaczenie w systemie listy przywróconych usług	NEXERA – system	Gdy awaria została usunięta następuje odnaczenie w systemie listy przywróconych usług.
NTT_12	Zapisanie danych do kalkulacji SLA wszystkich usług objętych NTT	NEXERA - system	Następuje zapisanie danych o czasie trwania awarii i jej usunięciu w celu kalkulacji SLA.
NTT_13	Przesłanie informacji o usunięciu awarii	NEXERA - API	Informacja o usunięciu awarii zostaje przesłana do OK za pośrednictwem API.
NTT_14	Odebranie informacji o zamknięciu NTT	OK - API	Informacja o usunięciu awarii zostaje odebrana przez OK za pośrednictwem API.
NTT_15	Wznowienie przesyłania CTT na przywróconych usługach	OK - systemy	Na przywróconych po awarii usługach jest możliwość wznowienia przyjmowania CTT.

18. Opis procesu podejrzenia awarii masowej

Cel procesu

Celem procesu jest wykrycie awarii masowej przez Operatora.

Zakres procesu

- Wykrycie awarii masowej

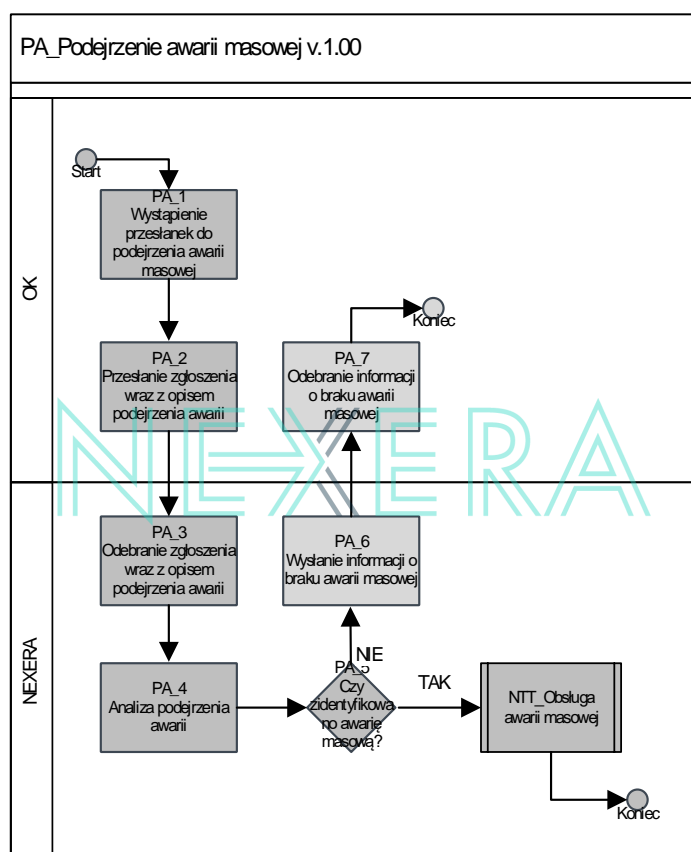
Uczestnicy procesu

- OK – systemy, użytkownik
- NEXERA – systemy, użytkownik

Produkty procesu

- Wykryta awaria masowa

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
Start PA_1	Wystąpienie przesłanek do podejrzenia awarii masowej	OK – użytkownik, systemy	W przypadku wystąpienia przesłanek do podejrzenia awarii masowej np. z powodu przyrostu zgłoszeń o awarii indywidualnych na danych terenie w tym samym czasie, informacja taka jest przekazywana do NEXERA.
PA_2	Przesłanie zgłoszenia wraz z opisem podejrzenia awarii	OK - mail	Informacja dot. zgłoszenia podejrzenia awarii masowej wraz z opisem przekazywana jest do NEXERA drogą mailową..
PA_3	Odebranie zgłoszenia wraz z opisem podejrzenia awarii	NEXERA - mail	Informacja dot. zgłoszenia podejrzenia awarii masowej wraz z opisem przekazywana jest do NEXERA drogą mailową.
PA_4	Analiza podejrzenia awarii	NEXERA - użytkownik	Podejmowana jest analiza czy podejrzenie dotyczy rzeczywistej awarii masowej.
PA_5	Czy zidentyfikowano awarię masową?	NEXERA - użytkownik	Jeżeli na podstawie zgłoszonego podejrzenia zidentyfikowano awarię masową następuje przejście do procesu Obsługi awarii masowej NTT. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku PA_6.
PA_6	Wysłanie informacji o braku awarii masowej	NEXERA - mail	W przypadku, gdy na podstawie zgłoszenia podejrzenia awarii masowej nie wykryto awarii następuje przesłanie informacji o jej braku.
PA_7	Odebranie informacji o braku awarii masowej, zamknięcie zgłoszenia.	OK - mail	Informacja o braku awarii masowej odbierana jest drogą mailową.przez OK. Zgłoszenie jest zamykane.
PA_8	Wysłanie informacji o awarii masowej	NEXERA – API / mail	W przypadku, kiedy po analizie zgłoszenia okazało się, że nie zaistniała awaria masowa informacja taka jest przekazywana do OK. Może zostać również przekazany nr NTT, który dotyczy zidentyfikowanej na tej podstawie awarii masowej.
PA_9	Odebranie informacji o awarii masowej, zamknięcie zgłoszenia	OK – API/mail	Informacja o zaistnieniu awarii masowej jest odbierana przez OK. Zgłoszenie jest zamykane.



19. Opis procesu prowadzenia prac planowych

Cel procesu

Celem procesu jest realizacja prac planowych na sieci NEXERA.

Zakres procesu

- Poinformowanie o pracach planowych
- Przeprowadzenie prac planowych

Uczestnicy procesu

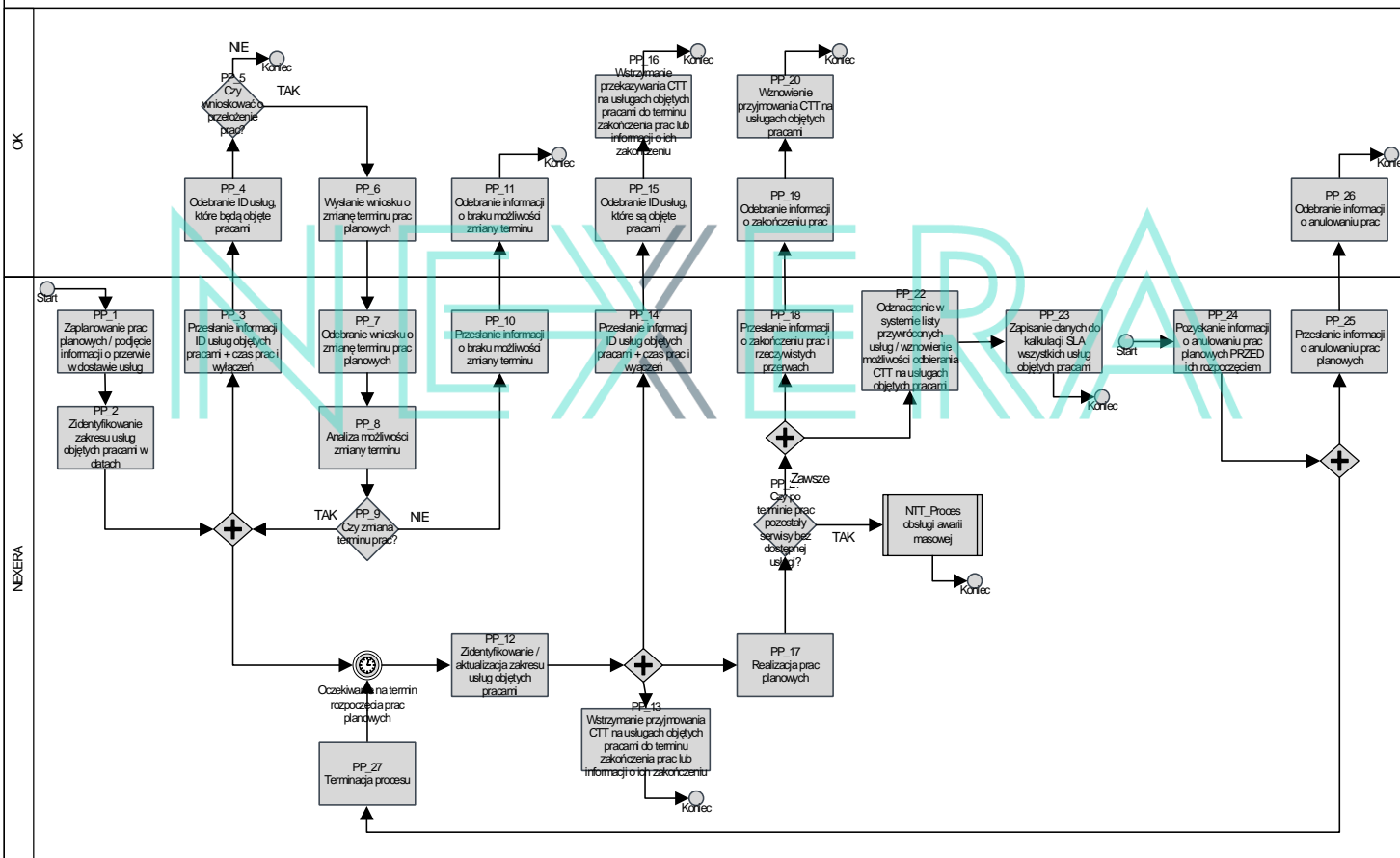
- OK – użytkownik
- NEXERA – użytkownik

Produkty procesu

- Przeprowadzone prace planowe na sieci NEXERA

Diagram procesu

PP_Prace planowe v.1.01



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
PP_1	Zaplanowanie prac planowych / podjęcie informacji o przerwie w dostawie usług	NEXERA – użytkownik, system	W przypadku konieczności wykonania prac planowych przez NEXERA zostanie to odnotowane z wyprzedzeniem w systemach NEXERA.
PP_2	Zidentyfikowanie zakresu usług objętych pracami w datach	NEXERA – użytkownik, system	Następuje identyfikacja jakich usług, jakiego zasięgu będą dotyczyły prace planowe.
PP_3	Przesłanie informacji ID usług objętych pracami + czas prac i wyłączeń	NEXERA - API	Za pośrednictwem API przesyłana jest informacja o ID usług objętych pracami planowymi, wraz z określeniem czasu prac oraz czasu wyłączeń.
PP_4	Odebranie ID usług, które będą objęte pracami	OK - API	Informacja o ID usług objętych pracami planowymi, wraz z określeniem czasu prac oraz czasu wyłączeń jest odbierana przez OK.
PP_5	Czy wnioskować o przełożenie prac?	OK - użytkownik	Jeżeli termin prac planowych koliduje z podejmowanymi przez OK działaniami istnieje możliwość zawnioskowania o przesunięcie prac. Jeżeli jest konieczność zawnioskowania następuje przejście do kroku PP_6. W przeciwnym wypadku proces kończy się.
PP_6	Wysłanie wniosku o zmianę terminu prac planowych	OK - mail	Wniosek o przesunięcie terminu prac planowych jest przesyłany mailowo do NEXERA.
PP_7	Odebranie wniosku o zmianę terminu prac planowych	NEXERA - maik	Wniosek o przesunięcie terminu prac planowych jest odbierany mailowo przez NEXERA.
PP_8	Analiza możliwości zmiany terminu	NEXERA - użytkownik	Prowadzona jest analiza czy jest możliwość przesunięcia terminu prac planowych.
PP_9	Czy zmiana terminu prac?	NEXERA - użytkownik	Jeżeli jest możliwa zmiana terminu prac następuje przejście równoległe do kroku PP_3 oraz PP_12. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku PP_10.



PP_10	Przesłanie informacji o braku możliwości zmiany terminu	NEXERA - mail	Informacja o braku możliwości zmiany terminu prac planowych jest przesyłana do OK drogą mailową.
PP_11	Odebranie informacji o braku możliwości zmiany terminu	OK - mail	Informacja o braku możliwości zmiany terminu prac planowych jest odbierana przez OK drogą mailową.
PP_12	Zidentyfikowanie / aktualizacja zakresu usług objętych pracami	NEXERA - system	Przed rozpoczęciem prac planowych odbywa się ponowna weryfikacja zakresu usług objętych pracami planowymi i w przypadku ich zmiany następuje aktualizacja.
PP_13	Wstrzymanie przyjmowania CTT na usługach objętych pracami do terminu zakończenia prac lub informacji o ich zakończeniu	NEXERA - system	Następuje wstrzymanie przyjmowania CTT na usługach objętych pracami do terminu zakończenia prac lub informacji o ich zakończeniu przez systemy NEXERA.
PP_14	Przesłanie informacji o ID usług objętych pracami + czas prac i wyłączeń	NEXERA - API	Za pośrednictwem API przesyłana jest informacja o ID usług objętych pracami planowymi, wraz z określeniem czasu prac oraz czasu wyłączeń.
PP_15	Odebranie ID usług, które są objęte pracami	OK - API	Informacja o ID usług objętych pracami planowymi, wraz z określeniem czasu prac oraz czasu wyłączeń jest odbierana przez OK.
PP_16	Wstrzymanie przekazywania CTT na usługach objętych pracami do terminu zakończenia prac lub informacji o ich zakończeniu	OK - system	Następuje wstrzymanie przyjmowania CTT na usługach objętych pracami do terminu zakończenia prac lub informacji o ich zakończeniu przez systemy OK.
PP_17	Realizacja prac planowych	NEXERA – użytkownik, system	Prace planowe są realizowane.
PP_18	Przesłanie informacji o zakończeniu prac i rzeczywistych przerwach	NEXERA - API	Po zakończeniu prac planowych (również gdy zakończyły się one przed terminem) przesyłana jest informacja o ich skutecznym zakończeniu. Przesyłana jest również informacja o rzeczywistych przerwach w świadczeniu usługi.
PP_19	Odebranie informacji o zakończeniu prac	OK - API	Informacja o zakończeniu prac planowych jest odbierana przez OK.

PP_20	Wznowienie przyjmowania CTT na usługach objętych pracami	OK - system	Następuje wznowienie przyjmowania zgłoszeń o awarii indywidualnej CTT.
PP_21	Czy po terminie prac pozostały serwisy bez dostępnej usługi?	NEXERA - system	W przypadku, gdy po awarii pozostały serwisy bez dostępnej działającej usługi następuje przejście do procesu NTT_Obsługa awarii masowej. W obu przypadkach następuje równoległe przejście do kroku PP_18 i PP_22.
PP_22	Oznaczenie w systemie listy przywróconych usług / wznowienie możliwości odbierania CTT na usługach objętych pracami	NEXERA - system	W systemach NEXERA następuje odznaczenie przywróconych usług oraz wznowienie możliwości odbierania CTT na usługach objętych pracami.
PP_23	Zapisanie danych do kalkulacji SLA wszystkich usług objętych pracami	NEXERA - system	W systemach NEXERA zapisywane są wymagane dane do kalkulacji SLA w zakresie zrealizowanych prac planowych.
PP_24	Pozyskanie informacji o anulowaniu prac planowych PRZED ich rozpoczęciem	NEXERA - użytkownik	W przypadku, gdy prace planowe będą anulowane następuje równoległe przejście do kroków PP_25 i PP_27.
PP_25	Przesłanie informacji o anulowaniu prac planowych	NEXERA - API	Informacja o anulowaniu prac planowych jest przesyłana za pośrednictwem API do OK.
PP_26	Odebranie informacji o anulowaniu prac	OK - API	Informacja o anulowaniu prac planowych jest odbierana za pośrednictwem API przez OK.
PP_27	Terminacja procesu	NEXERA - system	Następuje terminacja procesu prac planowych.

20. Opis procesu wywiadu technicznego

Cel procesu

Celem procesu jest zapewnienie usługi BSA dla Punktu Adresowego, którego dotychczas nie było w zasięgu sieci NEXERA.

Zakres procesu

- Dodanie do zasięgu sieci NEXERA Punktu Adresowego

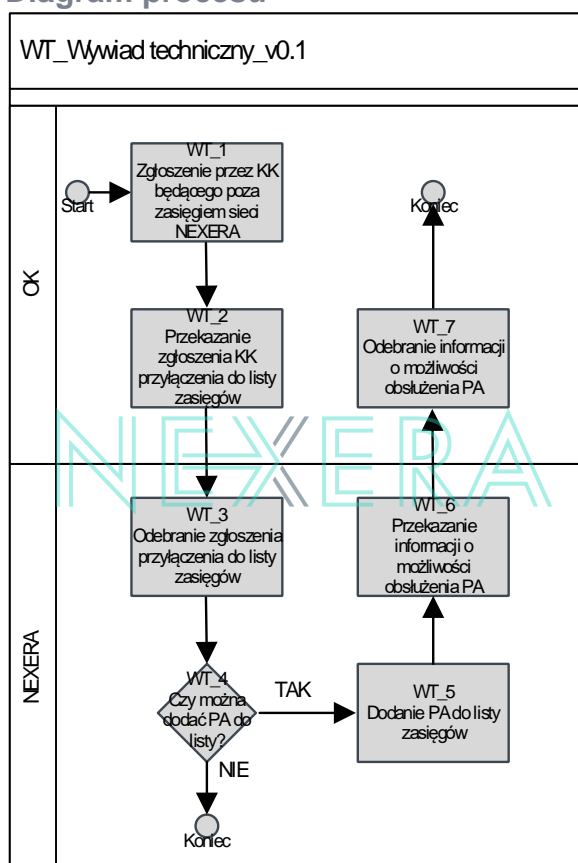
Uczestnicy procesu

- OK – użytkownik
- NEXERA – systemy, użytkownik
- Klient Końcowy

Produkty procesu

- Dodanie Punktu Adresowego do sieci NEXERA

Diagram procesu



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
WT_1	Zgłoszenie przez KK będącego poza zasięgiem sieci NEXERA	Klient	Klient, będący poza zasięgiem sieci NEXERA, zgłasza się do OK z chęcią skorzystania z usługi BSA.
WT_2	Przekazanie zgłoszenia KK przyłączenia do listy zasięgów	OK – użytkownik, mail	OK przekazuje zgłoszenie KK o potrzebie przyłączenia jego Punktu Adresowego do listy zasięgów NEXERA.



WT_3	Odebranie zgłoszenia przyłączenia do listy zasięgów	NEXERA – użytkownik, mail	NEXERA odbiera zgłoszenie KK o potrzebie przyłączenia Punktu Adresowego do listy zasięgów NEXERA.
WT_4	Czy można dodać PA do listy?	NEXERA - użytkownik	Następuje weryfikacja, czy dany adres może zostać dodany do listy zasięgów NEXERA. W przypadku budowy nowej sieci proces jest wstrzymany, jedynie uruchomiony może być dla Punktów Adresowych, dla których już jest pobudowana sieć. Jeżeli istnieje możliwość dodania PA do listy zasięgów, następuje przejście do kroku WT_5. W przeciwnym przypadku proces kończy się.
WT_5	Dodanie PA do listy zasięgów	NEXERA - system	Następuje dodanie Punktu Adresowego do listy zasięgów NEXERA.
WT_6	Przekazanie informacji o możliwości obsłużenia PA	NEXERA – użytkownik, mail	Informacja o dodaniu do listy zasięgów i możliwości skorzystania z usługi BSA jest przekazywana do OK.
WT_7	Odebranie informacji o możliwości obsłużenia PA	OK - użytkownik, mail	Informacja o dodaniu do listy zasięgów i możliwości skorzystania z usługi BSA jest odebrana przez OK.



21. Opis procesu awarii indywidualnych (Customer Trouble Ticketing)

Cel procesu

Celem procesu jest rozwiązanie zgłoszenia indywidualnej awarii związanej z funkcjonowaniem usługi BSA.

Zakres procesu

- F1 Przyjęcie zgłoszenia awarii indywidualnej
- F2 Rozwiązanie zgłoszenia awarii indywidualnej

Uczestnicy procesu

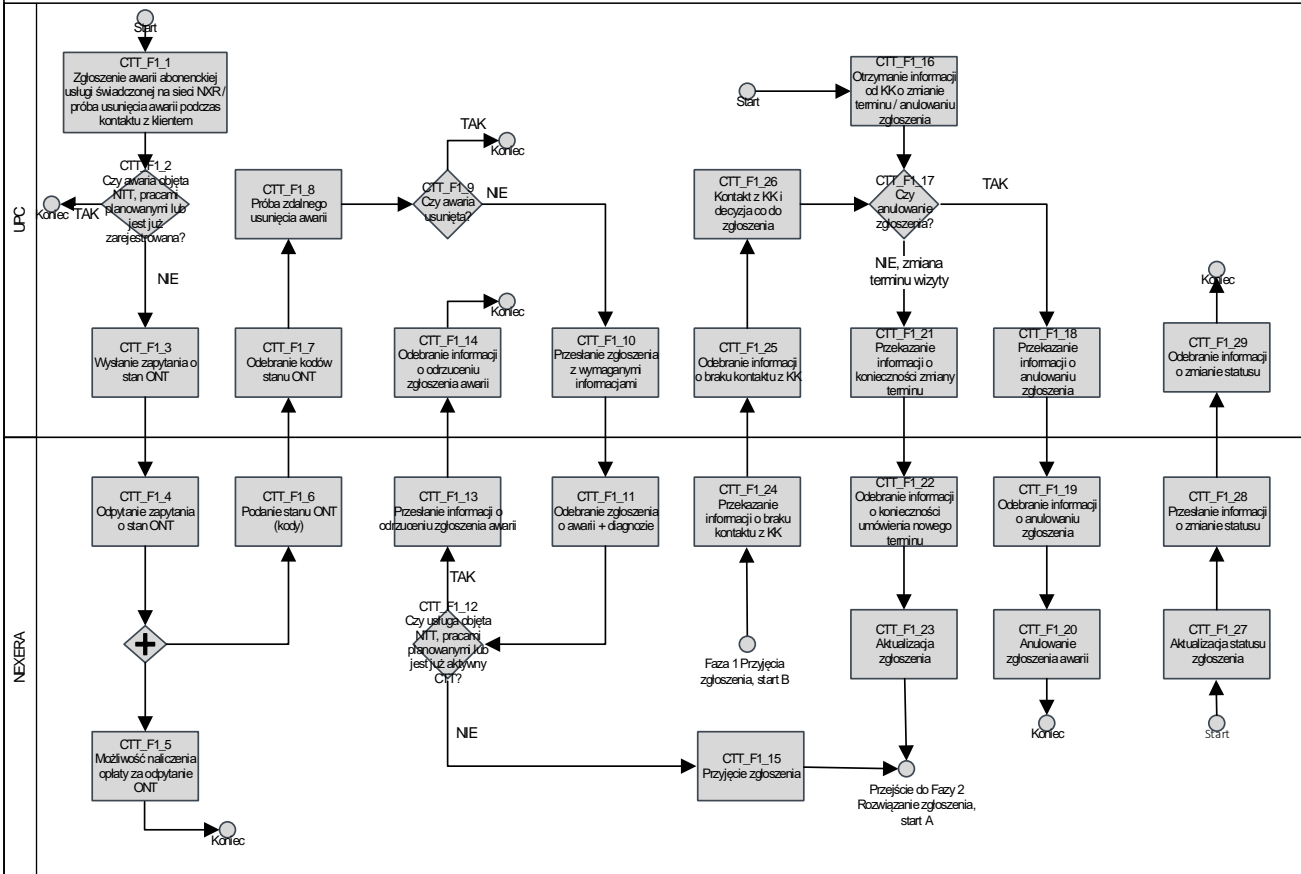
- UPC – systemy, użytkownik
- NEXERA – systemy, użytkownik
- Klient Końcowy

Produkty procesu

- Rozwiązane zgłoszenie awarii indywidualnej
- Awaria usunięta

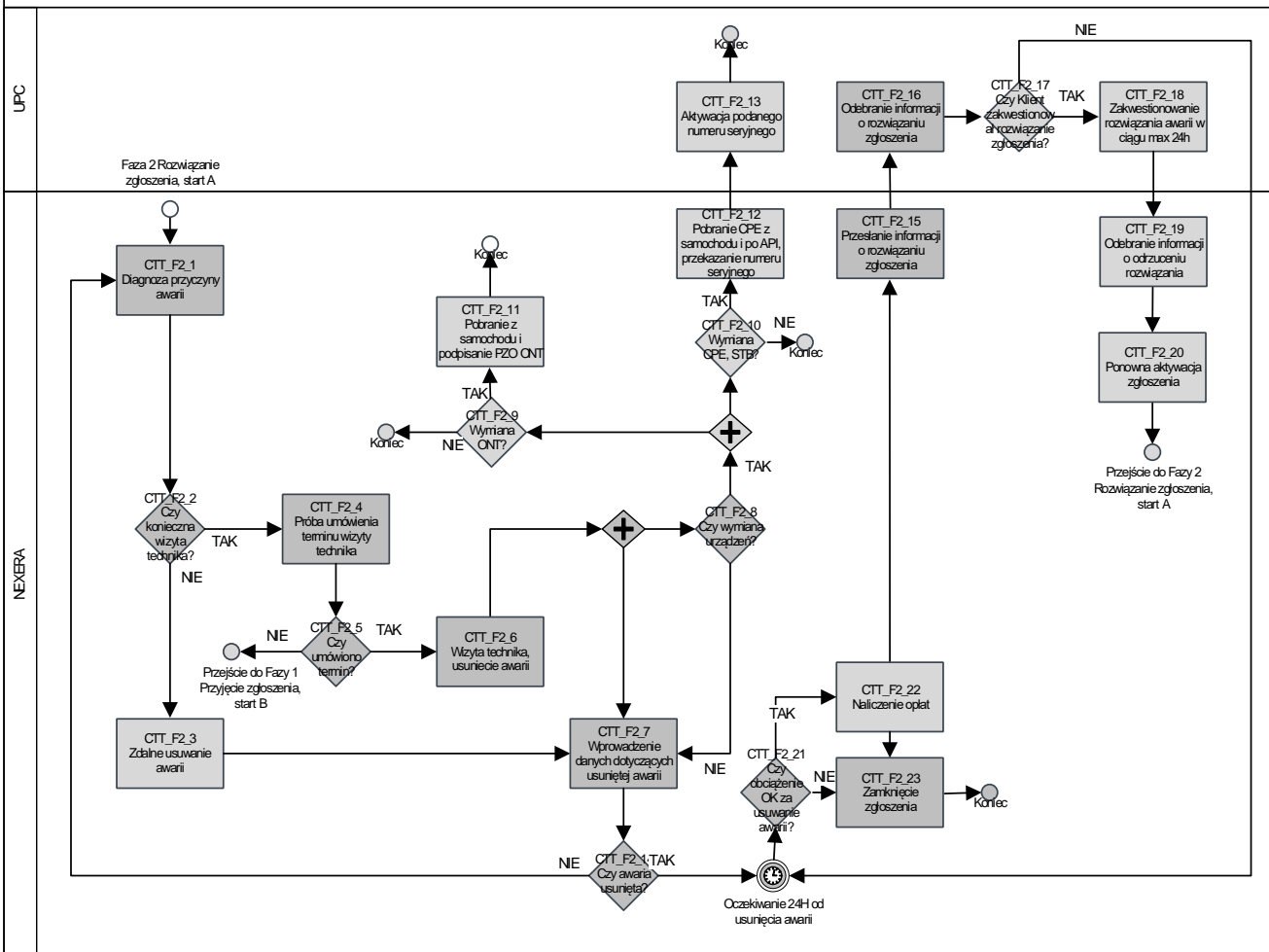
Diagram procesu

UPC_F1_Przyjęcie zgłoszenia_Obstuga awarii indywidualnych_CTT v.1.00





UPC_F2_Rozwiązanie zgłoszenia_ Obsługa awarii indywidualnych_CTT v.1.00



Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Wykonawca	Opis kroku
F1_Przyjęcie zgłoszenia awarii indywidualnej			
Start CTT_F1_1	Zgłoszenie awarii abonenckiej usługi świadczonej na sieci NXR / próba usunięcia awarii podczas kontaktu z Klientem.	Klient, UPC - użytkownik	Klient zgłasza awarię związaną z funkcjonowaniem usługi BSA do UPC. Następuje próba diagnozy i usunięcia awarii podczas rozmowy z Klientem.
CTT_F1_2	Czy awaria objęta NTT, pracami planowanymi lub jest już zarejestrowana?	UPC - użytkownik	Użytkownik sprawdza, czy zgłoszona awaria objęta jest ewentualną awarią masową lub pracami planowymi, które dotyczą również tego adresu lub czy została już zgłoszona awaria dla tego Punkt Adresowego. Jeżeli nie, następuje zarejestrowanie zgłoszenia i przejście do kroku CTT_F1_3. W przeciwnym przypadku następuje koniec procesu i poinformowanie Klienta o zdiagnozowanej sytuacji (np. dotyczącej prac planowych).
CTT_F1_3	Wysłanie zapytania o stan ONT	UPC - API	Następuje przesłanie zapytania po API o stan ONT, w celu zdiagnozowania przyczyny awarii.
CTT_F1_4	Odebranie zapytania o stan ONT	NEXERA - API	Zapytanie o stan ONT jest odbierany przez API NEXERA.
CTT_F1_5	Możliwość naliczenia opłaty za odpytanie ONT	NEXERA - systemy	Jeżeli zapisy Umowy na to wskazują, następuje naliczenie opłaty za odpytanie o stan ONT.
CTT_F1_6	Podanie stanu ONT (kody)	NEXERA - API	Następuje przekazanie kodów stanu ONT. Zgodnie z tabelą umieszczoną na końcu dokumentu.
CTT_F1_7	Odebranie kodów stanu ONT	UPC - API	UPC odbiera kody stanów ONT.
CTT_F1_8	Próba zdalnego usunięcia awarii	UPC – użytkownik, system	Jeżeli z przesłanych kodów stanu ONT wynika, że jest możliwa próba zdalnego usunięcia awarii przez UPC, podejmowane są działania zaradcze.
CTT_F1_9	Czy awaria usunięta?	UPC – system, użytkownik	Następuje weryfikacja, czy awaria została usunięta zdalnie, jeżeli tak proces kończy się. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku CTT_F1_10.



CTT_F1_10	Przesłanie zgłoszenia z wymaganymi informacjami	UPC - API	UPC decyduje o zgłoszeniu awarii i interwencji NXR. W zgłoszeniu powinien być aktualny numer kontaktowy do KK, alternatywny numer, preferowane godziny kontaktu / naprawy (informacje wspomagające), zainstalowane u klienta typy sprzętu UPC, odczyty ze sprzętu, oba ID usług: UPC i NXR, podejrzenie miejsca uszkodzenia: przed czy za ONT (pole typ i /lub kategoria). Informacja o podejrzeniu miejsca awarii będzie pomocna przy rozstrzygnięciu, czy zostanie pobrana opłata za realizację zgłoszenia.
CTT_F1_11	Odebranie zgłoszenia o awarii + diagnozie	NEXERA – API, system	Zgłoszenie awarii (CTT) jest odbierane przez NEXERA i następuje diagnoza przyczyny.
CTT_F1_12	Czy usługa objęta NTT, pracami planowanymi lub jest już aktywny CTT?	NEXERA - system	Weryfikacja czy zgłoszenie dotyczy Punktu Adresowego, na którym zarejestrowana jest awaria masowa (NTT) lub prace planowe, lub dla tego Punktu istnieje już zarejestrowane zgłoszenie CTT. Jeżeli którykolwiek z przypadków powyżej jest pozytywny następuje przejście do kroku CTT_F1_13. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku CTT_F1_15.
CTT_F1_13	Przesłanie informacji o odrzuceniu zgłoszenia awarii	NEXERA - API	Przesłanie informacji o odrzuceniu zgłoszenia wraz z podaniem przyczyny np. dla danego Punktu Adresowego prowadzone są prace planowe.
CTT_F1_14	Odebranie informacji o odrzuceniu zgłoszenia awarii	UPC - API	Odebranie informacji o odrzuceniu zgłoszenia awarii wraz z podaniem przyczyny.
CTT_F1_15	Przyjęcie zgłoszenia awarii	NEXERA - systemy	Zgłoszenie awarii jest rejestrowane w systemach NEXERA. Następuje przejście do fazy 2 Rozwiązanie zgłoszenia, start A.
Start CTT_F1_16	Otrzymanie informacji od KK o zmianie terminu / anulowaniu zgłoszenia	Klient, UPC - użytkownik	Klient kontaktuje się z UPC w celu anulowania zgłoszenia lub zmiany terminu wizyty technika.
CTT_F1_17	Czy anulowanie zgłoszenia?	UPC - użytkownik	Następuje weryfikacja z Klientem, czy chce on anulować zgłoszenie, jeżeli tak następuje przejście do kroku CTT_F1_18.



			W przeciwnym przypadku, jeżeli Klient decyduje się na zmianę terminu wizyty następuje przejście do kroku CTT_F1_21.
CTT_F1_18	Przekazanie informacji o anulowaniu zgłoszenia	UPC - API	Informacja o anulowaniu zgłoszenia awarii jest przekazywane po API do NEXERA.
CTT_F1_19	Odebranie informacji o anulowaniu zgłoszenia awarii.	NEXERA - API	Informacja o anulowaniu zgłoszenia awarii jest odbierana po API przez NEXERA.
CTT_F1_20	Anulowanie zgłoszenia awarii	NEXERA - system	Zgłoszenie awarii jest anulowane w systemach NEXERA.
CTT_F1_21	Przekazanie informacji o konieczności zmiany terminu	UPC – API	W przypadku, gdy KK zgłasza konieczność zmiany terminu, informacja ta przekazywana jest po API
CTT_F1_22	Odebranie informacji o konieczności umówienia nowego terminu	NEXERA - API	Informacja o konieczności umówienia nowego terminu wizyty odbierana jest przez NEXERA po API.
CTT_F1_23	Aktualizacja zgłoszenia	NEXERA - system	Zgłoszenie awarii jest aktualizowane o nowy termin wizyty.
Start CTT_F1_24	Przekazanie informacji o braku kontaktu z KK	NEXERA - API	W przypadku, gdy mimo prób (3 próby kontaktu w ciągu 24h o różnych porach) nie udało się umówić wizyty u KK lub jest błędny numer kontaktowy następuje przekazanie tej informacji do UPC po API w polu komentarz wraz z informacją o dacie / godzinie próby kontaktu.
CTT_F1_25	Odebranie informacji o braku kontaktu z KK	UPC - API	Informacja o braku kontaktu z KK jest obierana przez UPC.
CTT_F1_26	Kontakt z KK i decyzja co do zgłoszenia	UPC – użytkownik, Klient	Następuje próba kontaktu z KK weryfikacja, czy Klient anuluje zgłoszenie, czy istnieje konieczność umówienia wizyty, weryfikacja numerów kontaktowych.
Start CTT_F1_27	Aktualizacja stanu zgłoszenia	NEXERA - system	W przypadku zmiany stanu zgłoszenia – definiowanego jako realizację kluczowych działań na zgłoszeniu, informacja ta jest przekazywana do UPC. Stany te dotyczą następujących działań: umówienie terminu wizyty technika; nie udało się skontaktować z klientem; zmieniono termin wizyty; zdiagnozowano przyczynę sieciową, niewymagającą wizyty technika; usunięto przyczynę i pozostała inna; , wykonane wymiany sprzętu,



			usunięto awarię indywidualną; po 24h od usunięcia awarii zamknięto zgłoszenie.
CTT_F1_28	Przesłanie informacji o zmianie statusu	NEXERA - API	Zaktualizowany status zgłoszenia awarii jest przekazywany po API do UPC.
CTT_F1_29	Odebranie informacji o zmianie statusu	UPC - API	Zaktualizowany status zgłoszenia awarii jest odbierany po API przez UPC.
F2_Rozwiązanie zgłoszenia awarii			
Start CTT_F2_1	Diagnoza przyczyny awarii	NEXERA – system, użytkownik	Przyczyna awarii jest diagnozowana.
CTT_F2_2	Czy konieczna wizyta technika?	NEXERA - użytkownik	Następuje weryfikacja, czy konieczna jest wizyta technika, czy awaria może zostać usunięta zdalnie. Jeżeli jest konieczna wizyta technika następuje przejście do kroku CTT_F2_4. W przeciwnym przypadku przejście do kroku CTT_F2_3.
CTT_F2_3	Zdalne usuwanie awarii	NEXERA – system, użytkownik	Jeżeli wizyta technika nie jest konieczna awaria usuwana jest zdalnie.
CTT_F2_4	Próba umówienia terminu wizyty technika	NEXERA - użytkownik	W przypadku, gdy wizyta technika jest konieczna następuje umówienie terminu.
CTT_F2_5	Czy umówiono termin?	NEXERA – system, użytkownik	Następuje weryfikacja, czy udało się umówić wizytę. W przypadku, gdy KK nie odbiera telefonu, nie jest w stanie określić terminu wizyty, jest błędny numer kontaktowy następuje przejście do startu B w Fazie 1 – przekazanie tej informacji do UPC. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku CTT_F2_6
CTT_F2_6	Wizyta technika i usunięcie awarii	NEXERA - technik	Technik podczas wizyty usuwa awarię.
CTT_F2_7	Wprowadzenie danych dotyczących usuniętej awarii	NEXERA – użytkownik, system	Technik po usunięciu awarii wprowadza do systemu wymagane dane dotyczące np. wymienionych urządzeń, przyczyn awarii itp. W komentarzu technik wpisuje informacje przydatne dla OK, dot. sposobu usunięcia awarii.
CTT_F2_8	Czy wymiana urządzeń?	NEXERA - technik	Następuje weryfikacja, czy istnieje konieczność wymiany urządzeń.



			Jeżeli tak następuje przejście do kroku . CTT_F2_9 i kroku CTT_F2_10. W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku CTT_F2_7.
CTT_F2_9	Czy wymiana ONT?	NEXERA - technik	Następuje weryfikacja, czy należy wymienić ONT. Jeżeli tak następuje przejście do kroku CTT_F2_11. W przeciwnym przypadku proces kończy się.
CTT_F2_10	Wymiana CPE, STB?	NEXERA - technik	Następuje weryfikacja, czy należy wymienić urządzenia CPE, STB. W przypadku problemów z uruchomieniem/działaniem usług UPC technik kontaktuje się z zespołem CO Jeżeli tak następuje przejście do kroku CTT_F2_12. W przeciwnym przypadku proces kończy się.
CTT_F2_11	Pobranie z samochodu i podpisanie PZO ONT	NEXERA - technik	W przypadku, gdy należy wymienić ONT, następuje pobranie go z samochodu i instalacja. Klient po pomyślnej instalacji podpisuje Protokół.
CTT_F2_12	Pobranie CPE z samochodu i po API, przekazanie numeru seryjnego	NEXERA – technik, API	W przypadku, gdy należy wymienić urządzenia CPE, STB, następuje pobranie ich z samochodu i instalacja oraz przesłanie po API numerów seryjnych w celu aktywacji.
CTT_F2_13	Aktywacja podanego numeru seryjnego	UPC – API, system	Podany po API numer seryjny jest aktywowany przez UPC.
CTT_F2_14	Czy awaria usunięta	NEXERA - system	Następuje weryfikacja, czy awaria została usunięta. Jeżeli tak, następuje przejście do kroku CTT_F2_15. W przeciwnym wypadku przejście do początku procesu CTT_F2_1.
CTT_F2_15	Przesłanie informacji o rozwiązaniu zgłoszenia	NEXERA - API	Informacja o rozwiązaniu zgłoszenia jest przesyłana po API do UPC. W tym przekazywana jest informacja, czy zostaną naliczone opłaty za dane zgłoszenie.
CTT_F2_16	Odebranie informacji o rozwiązaniu zgłoszenia	UPC - API	Informacja o rozwiązaniu zgłoszenia jest odbierana po API przez UPC.
CTT_F2_21	Czy obciążenie OK za usuwanie awarii?	NEXERA - system	Następuje weryfikacja, czy w związku z zapisami Umowy powinna zostać naliczona opłata za usunięcie awarii. Jeżeli tak następuje przejście do kroku CTT_F2_22.



			W przeciwnym przypadku następuje przejście do kroku CTT_F2_23.
CTT_F2_23	Zamknięcie zgłoszenia awarii	NEXERA - system	Zgłoszenie awarii jest zamykane w systemach NEXERA.
CTT_F2_22	Naliczenie opłat	NEXERA - system	W przypadku konieczności naliczania opłat są one naliczane w systemach NEXERA.
CTT_F2_17	Czy Klient zakwestionował rozwiązanie zgłoszenia?	UPC, Klient	W przypadku, gdy Klient w ciągu 24 h od rozwiązania zgłoszenia zakwestionował sposób jego rozwiązania następuje przejście do kroku CTT_F2_18. W przeciwnym przypadku następuje oczekiwanie 24h od usunięcia awarii i przejście do kroku CTT_F2_21.
CTT_F2_18	Zakwestionowanie rozwiązania awarii w ciągu max 24h	Klient, UPC	Informacja o zakwestionowaniu rozwiązania zgłoszenia (otrzymana przez UPC w ciągu 24h od momentu rozwiązania zgłoszenia), jest przesyłana po API do NEXERA.
CTT_F2_19	Odebranie informacji o odrzuceniu rozwiązania	NEXERA - API	Informacja o zakwestionowaniu rozwiązania zgłoszenia jest odbierana po API przez NEXERA.
CTT_F2_20	Ponowna aktywacja zgłoszenia	NEXERA - API	Zgłoszenie awarii jest ponownie aktywowane w celu weryfikacji przyczyny odrzucenia rozwiązania zgłoszenia przez Klienta. Następuje przejście do startu A w Fazie 2.