

Implementering

Tryk leverance

v.2.1 15-09-22

Vi tager dig og din virksomhed i hånden fra start til slut

Kommunikation er en vital del af virksomhedens drift. Det er derfor meget vigtigt, at vi i fællesskab sikrer, at skiftet til Dstny sker gnidningsfrit og efter aftale. Når I vælger en Connect 3.0 løsning, tager vi hånd om forløbet fra start til slut.

Dedikeret projektledelse

Projektledelsen indeholder planlægning, styring og opfølgning.

Projektledelsen styrer tidsplanen mod kundens team, Dstnys team, underleverandører og andre operatører. *

Opgaveorganisation

- ✓ Kundeteam består af ordregivende kontaktperson og kontaktpersoner fra IT-funktionen kundevirksomheden. Det er afgørende, at en teknisk kontakt fra kunden er med i projektet
- ✓ Dstnys team består minimum af en projektleder og en netværkstekniker
- ✓ Dimensionering af Dstnys team afhænger af projektets størrelse og kompleksitet
- ✓ Dokumentation af projektet aftales, inden den endelige igangsættelse, idet kunder i praksis har meget varierende behov

Ring på **8888 7777** eller se mere på dstny.dk/den-gode-kundeoplevelse

Tryk leverance



Opstartsmøde

- Kundeteam og Dstny teamet projekterer implementeringen fra start til slut
- Tilrettelæggelse af overgangen fra tidligere udbyder skal optimeres af hensyn til dine kunders muligheder for at kontakte medarbejderne i din virksomhed
- Netværksopsætning drøftes, hvorfor den tekniske kontakt er vigtig på dette møde



Dataindsamling og teknisk dialog

- Kunden leverer telefonnumre, SIM-numre, brugernavne, IP-planer, kontonumre m.v.
- Dstny aftaler design af kredsløb
- Dstny aftaler design af call flows
- Dstny aftaler udformning af IVR
- Kunden leverer relevante fuldmagter



Konfigurering, installation og klargøring

- Vi opretter og programmerer Connect 3.0 løsningen i skyen
- Vi opretter brugere til løsningen, herunder eventuelle regler på brugerne
- Vi konfigurerer og programmerer callflow, herunder kundetilpassede indstillinger**
- Vi programmerer og konfigurerer jeres løsning, så opsætningen er klar på installationsdagen
- Netværksteknikeren besøger virksomhedens lokationer*** og installerer og opsætter hardware og fysiske forbindelser og andre tilkøb**** efter aftalt tidsplan
- Netværksteknikeren tester hos kunden og centralt
- Netværksteknikeren underviser op til 3 brugere i Connect 3.0 (1 times varighed)
- Dstny er fysisk tilstede hos kunden inden aktivering



Aktivering

- Natten før aktivering frigives telefonnumre af det nuværende teleselskab, som er klar til brug ml. 8-9
- Netværksteknikeren aktiverer løsningens elementer i aftalt rækkefølge efter aftalt tidsplan, så telefoner og udstyr virker, når i tænder om morgenen
- Ofte sker aktiveringen successivt, når der er tale om mange geografiske lokationer, hvilket kræver, at netværksteknikeren forestår den omfattende koordination om overdragelse med den tidligere udbyder



Opfølgning

- Dstny support overvåger aktiveringen tæt første dag og følger proaktivt op
- Dstny support overvåger løsningen over en periode og følger op på justeringsbehov
- Projektlederen afslutter opgaven, når første faktura er sendt

* Det forudsættes, at dokumenter og fuldmagter fra Dstny udfyldes af kunden og fremsendes rettidigt. Skal Dstny gøre dette, faktureres medgået tid

** MultiPBX (forskellige regler på forskellige hovednumre) er ikke inkluderet i ovenstående

*** Kørsel beregnes pr. besøg hos kunden og faktureres særskilt

**** Tilkøb kan ud over ovenstående være installation af Dstny Connect © på hver bruger, fysisk installation af IP telefoner, undervisning af et større antal deltagere og MultiPBX (flere forskellige hovednumre)