



CHANGEGROUP



CHANGEGROUP

Når forandring skal baseres på erfaring

- IT konsulentvirksomhed
- ChangeGroup blev etableret i 1995, og ejes af en større kreds af partnere, der er aktive i virksomheden
- Erfarne konsulenter– mere end 15 års erfaring i gennemsnit
- Rekrutterer altid den mest kompetente konsulent til opgaven
- Stor kundebase blandt top 500 firmaer og organisationer
- Leverandør af rådgivningstjenester, åbne og lukkede uddannelsesforløb





Når Best Practices skal omsættes til værdi

Konsulenter

- IT-Ledelse og Projektledelse
- IT- Drift og Infrastruktur
- Udvikling og Teknologi

Rådgivning

- Realisering af optimeringspotentialer
- Implementering af forandringer
- Compliance og risikostyring

Uddannelse

- Projekt- og programledelse
- Åbne og lukkede forløb
- Virtual Classroom Training





CHANGEGROUP

Kunder og kompetencer



synoptik





CHANGEGROUP

Ny telelovgivning; Forslag til Lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (L59)

- Reviderer eksisterende lovgivning samt omsætter en række EU direktiver til dansk lovgivning
- Blev vedtaget 24. februar 2011 af folketinget med ikrafttrædelse 25. maj 2011
- Lovens formål er at fremme et velfungerende og innovationspræget marked for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til gavn for slutbrugerne
- **Loven dækker udbydere og erhvervsmæssige udbydere af elektroniske kommunikationsnet og tjenester**

http://www.ft.dk/dokumenter/tingdok.aspx?samling/20101/lovforslag/L59/som_vedtaget.htm#dok





L59. Kapitel 7, Nummerportabilitet

- **§ 27.** Slutbrugere skal have mulighed for portering af abonnentnumre, **senest ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag** efter at **anmodningen** er kommet frem til den afgivende udbyder. Portering af abonnentnumre må dog tidligst ske, når slutbrugerens abonnement hos den udbyder, som skal modtage abonnentnumre, er trådt i kraft.
- *Stk. 2.* En slutbruger, der har anmodet om portering af abonnentnumre, skal **ikke afvente udløbet af en eventuel bindingsperiode** eller et opsigelsesvarsel, før porteringen effektueres.
- *Stk. 3.* Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal yde slutbrugere **rimelig kompensation i tilfælde** af forsinket portering og i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne.





CHANGEGROUP

Fra lovgivning til brancheregi

Lov om
elektroniske
kommunikations
net og –tjenester
(§4 stk. 2, §27 stk. 3)



Standardaftale om
nummerportering (NP-Aftalen)

Rules & Procedures for Number
Portability (Administrative- & IT
Processes)

Rules & Procedures for Number
Portability (Technical Group on
Number Portability)

Requirements/Transactions for
Number Portability (phase 2)





CHANGEGROUP

NP-Aftalen

- 9.5 Hvis intet andet er aftalt, finder portering af en kundes telefonnummer sted umiddelbart efter udløbet af kundens opsigelsesvarsel i henhold til kundens abonnementsaftale med AO.

MO har mulighed for **efter kundens udtrykkelige accept** at begære porteringen foretaget før udløbet af kundens opsigelsesvarsel og en eventuel bindingsperiode hos AO (portering med en ønsket dato), jf. § 27, stk. 1-2 i teleloven. Portering med ønskedato forudsætter, at MO har gjort **kunden tydeligt opmærksom på**, at kunden i en overgangsperiode kan være bundet til aftaler hos både MO og AO, idet AO er berettiget til at opkræve betaling for kundens abonnementsaftale med AO for den resterende del af eventuel opsigelses- og bindingsperiode hos AO.



NP-Aftalen

- 11.A.1 Hvis MO har ydet kunden kompensation for forsinket portering, jf. telelovens § 27, stk. 3, herunder manglende telefonforbindelse i mere end 24 timer, og forsinkelsen skyldes forhold hos AO, **er MO berettiget til på forlangende at modtage** et udligningsbeløb fra AO.
- 11.A.2 Hvis en af parterne har ydet kunden kompensation for uretmæssig portering, jf. telelovens § 27, stk. 3, og den uretmæssige portering er forårsaget af den anden part, er den part, der har ydet kunden kompensation for uretmæssig portering **berettiget til på forlangende at modtage et udligningsbeløb fra den anden part.**
- 11.A.4 Det er en betingelse for krav mellem parterne om betaling af udligningsbeløbet, at den berettigede part **på forlangende kan dokumentere overfor** den anden part, at kunden har fået udbetalt eller krediteret et kompensationsbeløb, der som minimum svarer til udligningsbeløbet. Ingen part skal være pligtig at betale for rekvirering af sådan dokumentation.



CHANGEGROUP

Med andre ord

- Numre skal på arbejdsdage afgives ned til 24 timer efter en porteringsanmodning er modtaget
- En portering skal ikke afvente bindingsperioder mv.
- En slutbruger har ret til kompensation i tilfælde af forsinkelse, misbrug eller manglende telefoni
- Operatørerne har oplysningspligt om konsekvensen af porteringen
- Operatørerne kan kræve udligning mellem hinanden
- Operatørerne kan stille krav om dokumentation for udbetaling eller kreditering af kompensationsbeløb





CHANGEGROUP

Ansvarsfordeling

Operatør 1	Operatør 2	Endelig fordeling af det samlede udligningsbeløb mellem operatør 1 og 2 (i %)
Fejl begået af operatør 1	Ingen fejl	100 / 0
Fejl, der starter et fejlbehæftet flow, der er afgørende for accept af kompensationskravet	Kan ikke forventes at opdage og rette fejl fra operatør 1	100 / 0
Fejl, der har medvirket til accept af kompensationskravet	Fejl, der har medvirket til accept af kompensationskravet	50 / 50





CHANGEGROUP

Takster for kompensation

11.A.3 Størrelsen af de nævnte udligningsbeløb er følgende:

- Forsinket portering:

50 kr. + 5 kr. pr. efterfølgende dag forsinkelsen varer

- Manglende forbindelse i over 24 timer:

50 kr. + 50 kr. pr. efterfølgende dag forbindelse mangler

- Uretmæssig portering:

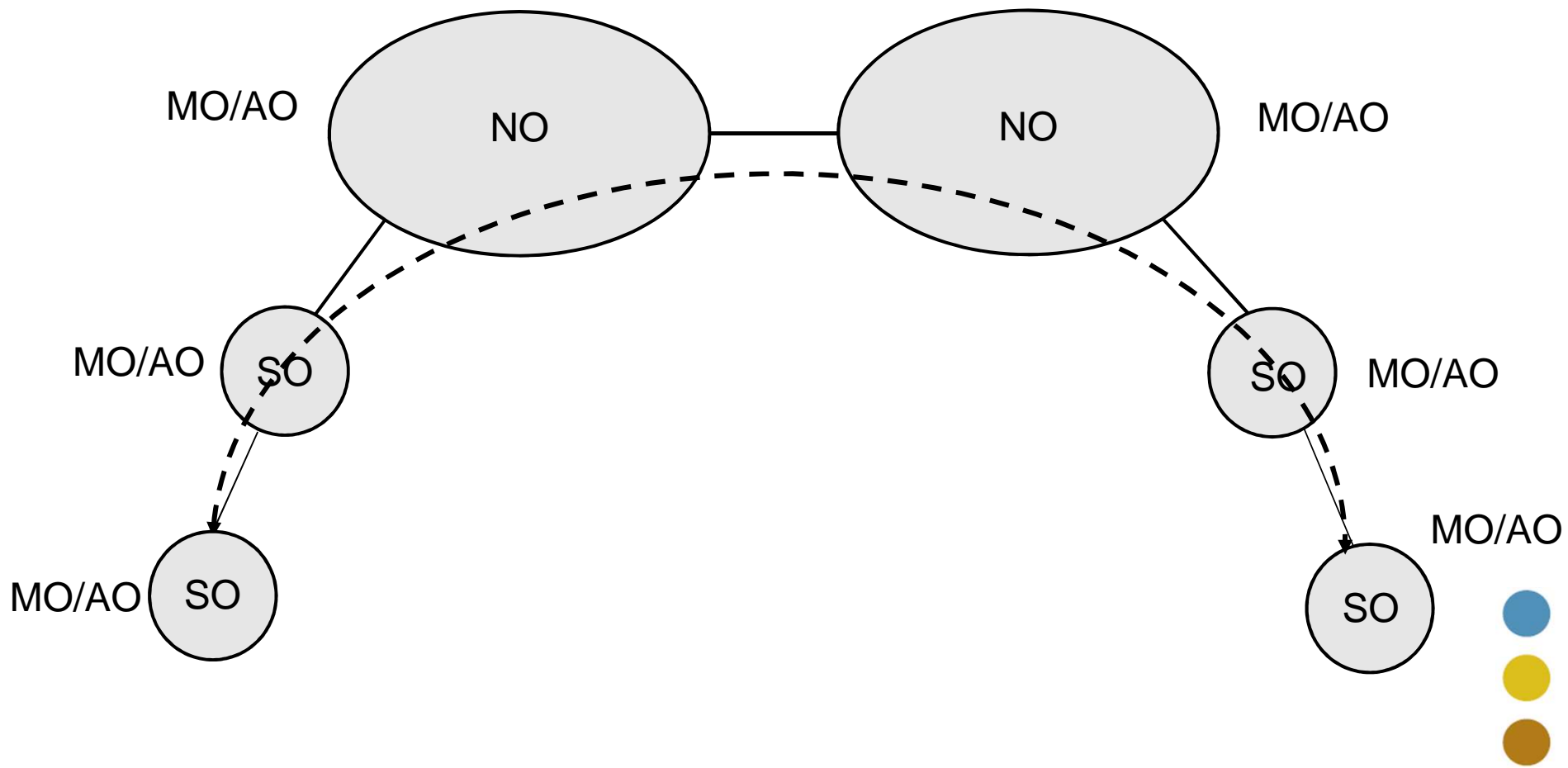
500 kr.

Husk at trække 5% fra til administration





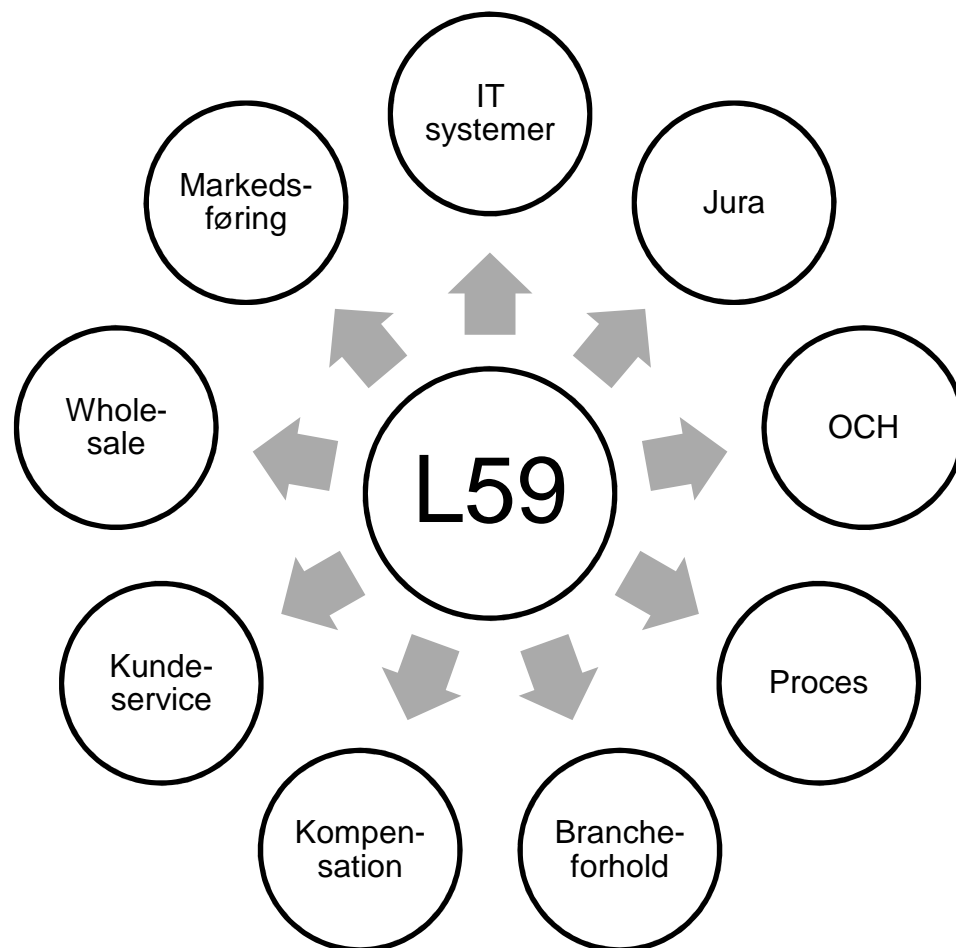
Alle berøres





CHANGEGROUP

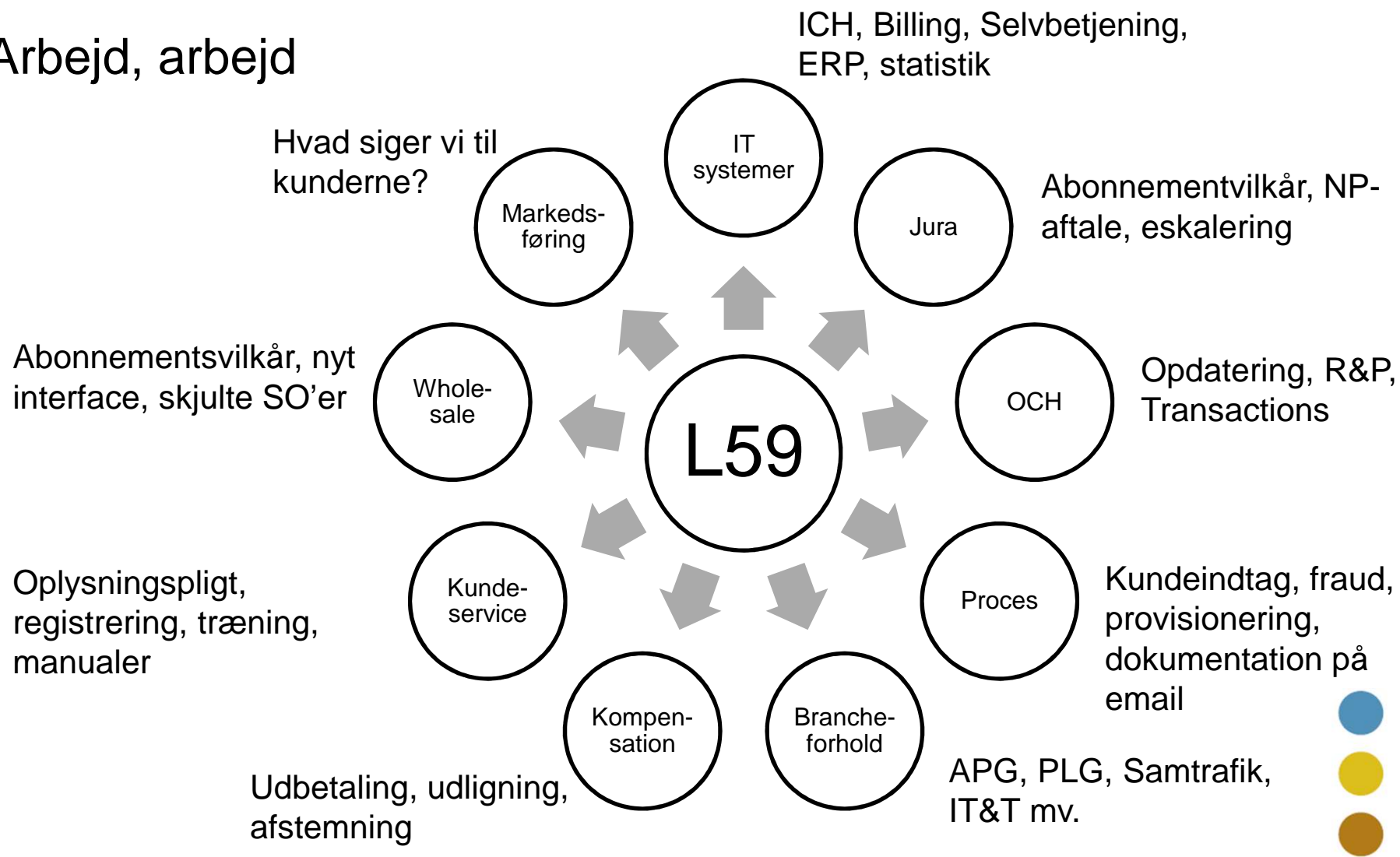
Mange indgreb





CHANGEGROUP

Arbejd, arbejd





CHANGEGROUP

Et par eksempler

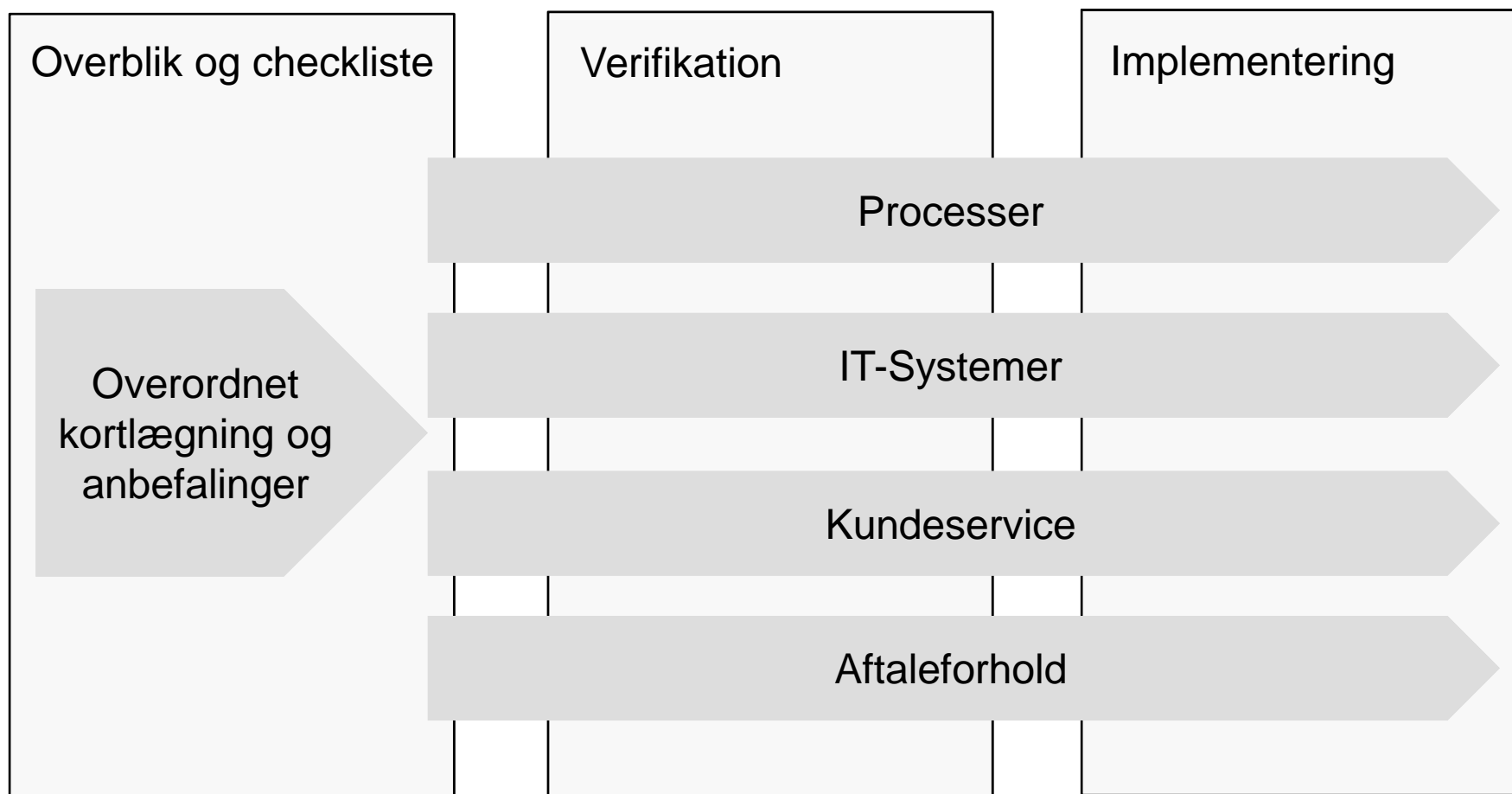
- Opdatering af R&P med udvidet brug af "null" i dato feltet
- Nyt interface til upload af KundeID/Telefonnummer i OCH
- Nye abonnementsvilkår
- Fælles vejledning til slutbrugerne
- Ny NP-Aftale
- Informationspakke til serviceprovidere
- Træning af kundeservicemedarbejdere
- Dokumentation af overholdelse af oplysningspligt
- Mailkonto for fremsendelse af krav/begrundelse af udligningsbeløb





CHANGEGROUP

Rådgivningsydelse





CHANGEGROUP

Afslutningsvis

- Ny telelovgivning dækker alle netværks og –serviceoperatører
- De nye forbrugerrettigheder Ønskedato og kompensationsretten kommer til at påvirke den daglige forretning
- Vær opmærksom på oplysningspligt og dokumentationskrav
- Gennemgå processer og IT-systemer
- Bemærk de nye aftalegrundlag og dokumenter
- ChangeGroup leverer rådgivningsydelser med henblik på at håndtere implementeringen af den nye telelovgivning





CHANGEGROUP

Kontakt ChangeGroup



Trygve Nordly

Salgschef

Telephone: 33327778

Mobile: 52406516

E-mail: tn@changegroup.dk

Web : www.changegroup.dk