



TJÄNSTE- BESKRIVNING

Mobil Företag

KUNDSERVICE FÖRETAG
0770 - 910 500
foretag@A3.se



INNEHÅLL

1	Inledning	4
1.1	Nät	4
1.2	HLR och Nummerserie	4
1.3	Utgående/Inkommande Trafik	4
1.4	Traffic Control	4
2	Funktioner Abonnemang	5
2.1	Röstbrevlåda.....	5
2.1.1	Hälsningsmeddelande	5
2.1.2	Vem har ringt.....	5
2.1.3	Avisering	5
2.1.4	Pinkod	5
2.1.5	Lyssna av från annan telefon eller utlandet.....	5
2.2	Samtal väntar.....	5
2.3	Parkering och pendling av samtal	6
2.4	Vidarekoppling	6
2.5	Nummerpresentation	6
2.6	Konferenssamtal.....	6
2.7	Spärr av betalsamtal.....	6
2.8	SMS	6
2.9	MMS.....	6
2.10	Videosamtal	6
2.11	Dolt nummer	6
2.12	Hemligt nummer	7
2.13	Spärrar	7
3	Abonnemang	7
3.1	Extra datakort	7
3.2	Mobil anknytning (MEX)	7
3.3	A3 Växel	7
4	Innehållstjänster	8
4.1	Massanrop	8
4.2	Betalsamtal/Nummerupplysning	8
4.3	Minicall	8
4.4	Samhällstjänster	8
5	Samtal till utlandet	8
6	Internationell Roaming.....	8
6.1	Val av operatör vid roaming	8
7	Mobilt bredband	8
8	Mobilt LAN.....	9
9	Fakturering.....	9
9.1	Pappersfaktura	9
9.2	E-postfaktura.....	9

9.3	E-faktura	9
10	Självbetjäningsportal A3 Connect.....	10
10.1	Inledning.....	10
10.2	Utformning	10
10.3	Användare & rättigheter	10
10.4	Startsidan	10
10.4.1	Detaljsidor för Mobiltelefoni samt Mobilt bredband innehåller:	11
11	Ansvarsbegränsning	11
12	Leveransinformation.....	11
13	Betalning av faktura	12
14	Förändring av tjänst.....	12
15	Uppsägning & Uppsägningstid.....	12

1 Inledning

A3 är en virtuell operatör i Telias Mobila nät och får därigenom tillgång till utgående/inkommande trafik och HLR-tjänster i nätet. Det innebär att A3 använder växlar, basstationer, radionät och annan utrustning i Telias nät för att hantera samtal och övrig funktionalitet i mobilnätet. A3 har egna system för abonnentdata, säljstöd, orderhantering och fakturering etc. Med Telias 2G&3G -nät som bas erbjuder A3 företagskunder mobila tjänster. Funktioner och tjänster som A3 erbjuder kunderna är en kombination av tjänster som finns i Telias nät och producerade av A3.

1.1 Nät

Telias integrerade 2G (GSM)- och 3G (UMTS)-nät ger idag en mycket bra täckning över hela Sverige – en täckning som Telia dessutom kontinuerligt bygger ut och förbättrar. Snart har nästintill hela Sveriges befolkning tillgång till 4G-nätet och på många håll uppgraderas näten till 4G+ för att möta mobilanvändarnas höga krav på mobiltelefoni.

1.2 HLR och Nummerserie

A3 har tillgång till tjänster som kan aktiveras per IMSI i Telias HLR. I HLR:en kan A3 aktivera och använda IMSI-nummer ur Telias IMSI-serie och nummersätta med egna MSISDN ur egen nummerserie eller inporterade nummer.

1.3 Utgående/Inkommande Trafik

Utgående/Inkommande trafik kan utgöra tal, fax och SMS inom Telias Mobila nät eller från Telias Mobila nät till andra operatörers nationella fast och mobila nät och till andra operatörers fast och mobila nät utomlands. Det är enbart 3G/4G som stödjer att en användare samtidigt kan ha ett talsamtal och en paketförmedlad datasession uppe.

1.4 Traffic Control

Med hjälp av Telias funktion Traffic Control kan A3 hantera och styra inkommande/utgående samtal till företagsväxlar eller till A3:s molnbaserade växeltjänst. Funktioner som i vanliga fall levereras från mobilnätet övergår till att hanteras via företagsväxel eller A3 växel. A3 använder egen infrastruktur för samtrafik vid utgående samtalshantering.

2 Funktioner Abonnemang

Basfunktioner:

- Röstbrevlåda (mobilsvar)
- Samtal väntar
- Parkering av samtal
- Pending mellan samtal
- Vidarekoppling
- Nummerpresentation
- Konferenssamtal
- Spärr mot betalsamtal
- Textmeddelande (SMS)
- MMS
- Videosamtal

Tilläggstjänster:

- Dolt nummer
- Hemligt nummer
- Spärrar

2.1 Röstbrevlåda

A3 Röstbrevlåda fungerar som en telefonsvarare till mobiltelefonen. För att lyssna av meddelanden används ett fördefinierat telefonnummer (kortnummer). Första gången röstbrevlådan används finns möjligheten att spela in en personlig hälsning och välja en personlig kod. Både den personliga hälsningen och koden kan senare ändras. När terminalen är avstängd eller vid ej svar kopplas samtalet automatiskt till mobilsvar om detta aktiverats.

Funktioner i röstbrevlådan:

2.1.1 Hälsningsmeddelande

Användaren kan välja att spela in ett eget meddelande eller att en automatisk röst spelar upp en hälsningsfras.

2.1.2 Vem har ringt

Denna funktion gör att användaren får ett SMS som visar vem (vilket telefonnummer) som ringt och hamnat i röstbrevlådan.

2.1.3 Avisering

Avisering sker genom SMS

2.1.4 Pinkod

Valbar av användaren och möjligt för användaren att ändra.

2.1.5 Lyssna av från annan telefon eller utlandet.

En användare kan ringa och lyssna av röstbrevlådan från annan telefon eller från utlandet.

2.2 Samtal väntar

Funktionen "Samtal väntar" gör användaren uppmärksam på nya inkommande samtal när denne är upptagen i ett samtal. Detta hör användaren genom några små, korta pip och kan då välja att parkera pågående samtal och besvara det nya samtalet, eller också kan användaren avvisa samtalet.

2.3 Parkering och pendling av samtal

Parkering av samtal ger användaren möjligheten att hantera två samtal samtidigt. Om användaren blir uppringd medan denne pratar i telefonen kan användaren parkera pågående samtal och besvara det inkommande samtalet. Användaren kan också påbörja ett nytt samtal när denne parkerar pågående samtal. När användaren är färdig med samtalet kan användaren gå tillbaka till det första samtalet igen.

2.4 Vidarekoppling

Med Vidarekoppling kan användaren snabbt och enkelt vidarekoppla sina samtal, antingen till A3 Röstbrevlåda eller till ett annat telefonnummer. Användaren kan ändra sin vidarekoppling via inställningar i mobilen eller så kan företagets administratör ändra detta via självbetjäningssportalen Connect (se avsnitt 11) och har därigenom möjlighet att ha översikt och kontroll över samtliga användare.

2.5 Nummerpresentation

Med tjänsten Nummerpresentation kan användaren se vem som ringer på telefonens display innan denne besvarar samtalet. Om användaren har lagrat det aktuella telefonnumret i mobiltelefonens telefonlista i förväg kan användaren även se namnet på den som ringer. Nummerpresentation fungerar inte om den som ringer har ett hemligt eller dolt nummer

2.6 Konferenssamtal

Konferenssamtal ger användaren möjligheten att hålla möten via mobiltelefon

2.7 Spärr av betalsamtal.

Möjlighet finns att spärra trafik till betalnummer

2.8 SMS

SMS, eller textmeddelanden, är ett enkelt sätt att sprida information då de är lätta att skicka och kommer fram utan att störa. Ett sms kan innehålla 160 tecken

2.9 MMS

Med MMS kan du med din mobiltelefon skicka meddelanden som innehåller bilder, ljud och videoklipp

2.10 Videosamtal

Med 3G/4G ges användaren möjlighet till videosamtal. Kräver att även telefonen stödjer denna funktion

2.11 Dolt nummer

Om användaren vill dölja sitt eget nummer när denne ringer ett samtal, används kod # 31 # före telefonnumret. Möjlighet finns även att ha sitt nummer dolt permanent.

2.12 Hemligt nummer

Det finns funktion för att hantera och aktivera hemligt nummer.

2.13 Spärrar

Det går att aktivera spärr för dataförbrukning utanför EU/ESS på ett fastgivet belopp eller helt och hållet. Det finns också samtalsspärr för roaming utanför EU/ESS.

3 Abonnemang

A3 erbjuder abonnemang med Fastpris där det ingår fria samtal och sms/mms. Till det väljer användaren valfri datamängd som ska ingå i abonnemanget. Det finns även abonnemang med rörlig prissättning för samtal och sms/mms. Användaren kan precis som abonnemang med fastpris addera valfri datamängd till abonnemanget för ett fast pris eller betala för den data som förbrukas. När aktuell datamängd är förbrukad (vid 100 % förbrukning) sänks hastigheten till 32 kbit/s för att därefter spärras helt (vid 120 % förbrukning).

3.1 Extra datakort

Detta är ett SIM-kort som är kopplat till samma abonnent och används till att kunna skicka och ta emot data i en annan enhet än mobiltelefonen, t.ex. en surfplatta. Datamängden som finns på mobilabonnemanget förbrukas av både SIM-kortet i telefonen och det extra datakortet som sitter i annan enhet.

3.2 Mobil anknytning (MEX)

Med tilläggstjänsten Mobil anknytning kan du använda din mobiltelefon på samma sätt som du använder en fast telefon kopplad direkt till företagsväxeln. En användare kan ta emot samtal på sitt fasta telefonnummer som kopplas av företagsväxel vidare ut till mobilen. Även samtal direkt till mobilnumret kommer styras in till företagsväxeln. Alla utgående samtal från mobiltelefonen styrs till företagsväxeln och kopplas av företagsväxeln. Det går att använda anknytningsnummer (kortnummer) för att ringa mellan alla telefoner knutna till företagsväxeln. Du som användare kan välja att logga in eller logga ut från företagsväxeln. När telefonen är utloggad från företagsväxeln fungerar telefonen som en vanlig mobiltelefon. Tjänsten fungerar inte i utlandet.

När Mobil Anknytning är aktiverat på ett abonnemang hanteras mobila basfunktioner som röstbrevlåda och vidarekopplingar etc, av företagsväxeln istället för via mobilnätet.

3.3 A3 Växel

Med tilläggstjänsten A3 Växel kan mobilabonnemanget utökas med ett fast telefonnummer och integreras till A3:s molnbaserade växeltjänst. Då ingår flera funktioner som huvudnummer, kortnummer, hänvisning och menyval. En användare kan ta emot samtal på sitt fasta telefonnummer som kopplas via A3 Växel vidare ut till mobilen. Även samtal direkt till mobilnumret kommer styras in till A3 Växel och vidare till mobilen. Alla utgående samtal från mobiltelefonen styrs till A3 Växel som kopplar upp samtalet. Alla funktioner hanteras enkelt av varje användare via en app och administratören hanterar inställningar via ett webbaserat gränssnitt.

4 Innehållstjänster

4.1 Massanrop

Med abonnemang från A3 går det att ringa Telias massanropstjänst som heter Telia megacall. Typiska exempel är röstningstjänster, tävlingar eller bidragsinsamling i samband med TV- eller radio-sändningar.

4.2 Betalsamtal/Nummerupplysning

A3 stödjer samtal till 0900-, 0939- eller 0944-nummer, där användaren kommer till en tal-svarsutrustning eller en kundtjänst för att få information eller förströelse.

4.3 Minicall

Tjänsten Minicall är en tjänst som är enkelriktad i sitt kommunikationsflöde. Meddelanden till Minicall kan t.ex. skickas numeriskt via en vanlig telefon eller som SMS.

4.4 Samhällstjänster

Kortnummer där en kunds samtal styrs till den geografiskt lämpligaste orten.

5 Samtal till utlandet

Med A3 mobilabonnemang kan användare ringa till utlandet med en prissättning per land.

6 Internationell Roaming

När en användare är i utlandet och vill använda sin mobiltelefon gör de detta via tjänsten roaming som ingår i alla abonnemang. Med Telias roamingavtal fungerar abonnemanget i nästan 200 länder över hela världen. För användare som befinner sig i EU/ESS gäller samma regler som inom Sverige. Detta inkluderar även Storbritannien tillsvidare.

6.1 Val av operatör vid roaming

Vanligtvis är din mobil inställd på automatisk roaming (information om detta finns i manualen till din mobiltelefon) och telefonen söker automatiskt efter åtkomst till ett mobilnät. Telefonen väljer automatiskt operatör och en användare kopplas in på det nät som har bäst täckning där användaren befinner dig. Vid automatisk roaming kan operatören ändras utan att du märker det. Detta händer dock inte under pågående samtal. En användare kan även välja operatör själv. Din mobiltelefon måste då först ställas in på manuell roaming (mer information om hur du gör detta finns i manualen till din mobiltelefon). Vid manuell roaming söker mobiltelefonen efter operatörerna som har täckning där du är.

7 Mobilt bredband

Med A3 finns möjlighet att skicka o ta emot data över mobilnätet via Mobilt bredband, vilket ger dig möjlighet att alltid kunna arbeta där du är. Koppla upp din surfplatta eller dator till In-

ternet för e-post, webbsidor etc. Mobilt Bredband stödjer alla datastandarder med hastigheter upp till 100 Mbit/s. Den datahastighet du använder beror på vilken terminal du använder för att koppla upp dataförbindelsen och täckning där du kopplar upp dig.

Mobilt bredband säljs med ett abonnemang per användare, där varje användare väljer valfri datamängd (datapaket) på sitt bredband (abonnemang). Är det flera användare på samma plats som har behov av datakapacitet, t ex ett mindre kontor, går det att addera en mobil router där flera användare kan dela på kapaciteten.

A3 erbjuder också en lösning där användare/enheter på olika lokalisationer kan dela gemensamt på en fördefinierad datamängd (datapaket). Datapaketet implementeras på en abonnent/abonnemang (huvudabonnemang) och därefter adderas antalet valfria abonnemang som ska dela på datapaketet. Fördelning av data sker solidariskt mellan abonnemangen. Lösningen omfattar möjlighet till automatisk påfyllning av data om den tar slut.

8 Mobilt LAN

Med mobilt LAN får medarbetare som arbetar utanför kontoret en enkel och säker uppkoppling till verksamhetens interna nätverk via mobilen eller datorn lika enkelt och säkert som om de satt på kontoret. Medarbetaren kan använda samma program och applikationer som på kontoret och behöver inga nya sätt att koppla upp sig eller några nya program. Eftersom det inte behövs några VPN-klienter för att tjänsten ska fungera krävs inga nya lösenord för användaren

9 Fakturering

A3 erbjuder flera olika varianter av fakturering och har även lösning för EDI-fakturering.

9.1 Pappersfaktura

Fakturan skickas som traditionell pappersfaktura.

9.2 E-postfaktura

E-postfakturan ser ut precis som och innehåller samma information som pappersfakturan och skickas till vald e-postadress. Den öppnas med Adobe Reader och går att skriva ut. E-postfaktura beställer ni genom att fylla i e-postfakturablanketten och skicka in till oss.

9.3 E-faktura

Logga in på internetbanken, öppna och godkänn fakturan som innehåller alla betalningsuppgifter - svårare än så är det inte att betala fakturor med e-faktura. Godkänn fakturan före förfallodagen och tänk på att det är viktigt att bankkontot som debiteras ska ha samma organisationsnummer som tjänsterna. E-faktura är ett kostnadsfritt faktureringsalternativ och beställs via internetbank.

10 Självetjäningsportal A3 Connect

10.1 Inledning

A3:s portal för självbetjäning heter A3 Connect. I den kan företagets administratör eller de användare inom företaget som tilldelats administratörsrättigheter få en översikt över sina konton och med enkelhet kunna hantera tjänster, se sina fakturor, generera rapporter och mycket annat.

10.2 Utformning

A3 Connect är ett nätbaserat system, vilket innebär att användaren endast behöver tillgång till en webbläsare samt en internetuppkoppling för att kunna få åtkomst till verktyget.

Verktygen kan nås via: <https://connect.a3.se/>

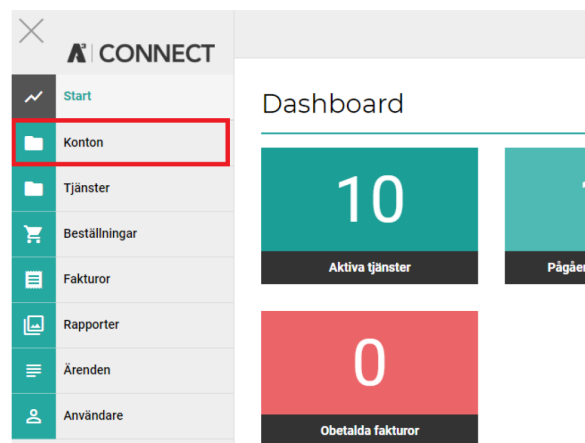
10.3 Användare & rättigheter

A3 Connect kräver inloggning med hjälp av användarnamn och lösenord. Användarnamn och lösenord är personliga. Ett konto kan ha flera användare vilket kan skapas av kontoadministratören. Beroende på användarens rättighetsnivå kan användare göra olika saker, några exempel på rättigheter en användare kan ha är:

- Se kontoöversikt
- Se tjänster
- Hantera tjänster
- Beställa tjänster
- Se fakturor
- Se/Generera rapporter
- Hantera användare och dess rättigheter

10.4 Startsidan


Användaren utgår alltid från startsidan där det går att navigera i menyn utefter vad användaren vill titta på. På denna sida visas en snabb överblick över antal tjänster, beställningar, ärende, obetalda fakturor samt driftinformation.



10.4.1 Detaljsidor för Mobiltelefoni samt Mobilt bredband innehåller:

- Grundläggande information om tjänsten
- Information om SIM-kortet
- Tilläggstjänster
- Data-, samtals- och SMS/MMS-förbrukning för inestående månad
- Data-, samtals- och SMS/MMS-trend
- Enhetsinformation
- Aktiva spärrar
- Aktiva vidarekopplingar

Exempel på information om användare i Connect

Abonnemangsinformation	Mobil Fastpris	Åtgärder
Användare Testanvändare mobil ✓ Tjänst Mobil Fastpris Telefonnummer 0701 - 81 22 18 Status Aktiv Konto Connect Demo Account 3	Abonnemang Mobil Fastpris 29,00 kr Datapakett Mobil Data 50B 29,00 kr Ingrä Röstsvake	Ersätt SIM-kort Mobilspärrar Vidarekopplingar Flytta till annat konto Fyll på data Använda tjänst Skapa trend
SIM-kort IMSI 240017331563431 ICC 8946010173315634310 PIN 1 2408 PUK 1 21910524	Data Denna månad Samtal/SMS Datatrend Kvarvarande data 0,00 GB <small>0,00GB av 5,00GB kvar</small> <small>0,00GB av 5,00GB kvar</small>	
Enhetsinformation  IMEI 35185086472220F Enhet Motorola MOTO G 5 Dual	Aktiva spärrar ✎ Detta abonnemang har inga aktiva spärrar.	Aktiva vidarekopplingar ✎ Detta abonnemang har inga aktiva vidarekopplingar.

11 Ansvarsbegränsning

A3 ansvarar för mobilt SIM-kort och funktioner kopplade till det (t ex möjlighet att ringa, använda data etc). A3 ansvarar inte för mobil hård- eller mjukvara eller funktioner knutna till dessa.

12 Leveransinformation

Efter ingått avtal registreras kundens beställning in i A3s leveranssystem. Kunden får då en orderbekräftelse med ett preliminärt inkopplingsdatum. Om kundens nummer ska flyttas från annan operatör skickas en porteringsförfrågan till den nuvarande operatören. I det fall att portering nekats kontaktas kund och informeras om att portering nekats och av vilken orsak. Kund får därefter kontakta befintlig operatör för att reda ut felorsaken för att sedan kontakta A3 för en ny porteringsbegäran. När portering godkänts av befintlig operatör eller om kund beställt nytt nummer skickas SIM-kort direkt ut till kunden tillsammans med information om inkopplingsdatum och PIN- och PUK-koder, detta är kundens leveransbekräftelse.

13 Betalning av faktura

Betalning av faktura skall ske senast på angiven förfallodag. A3s betalningsperiod är 30 dagar.

14 Förändring av tjänst

A3 äger rätt att förändra tjänst med 3 månaders varsel (kan exempelvis ske via e-post eller med faktura). Så länge A3 uppfyller avtalsvillkoren för tjänsten så har A3 rätt att göra förändringar i tjänsten, utan att kunden äger rätt att bryta avtalet

15 Uppsägning & Uppsägningstid

A3 tillämpar 3 månaders uppsägningstid, där uppsägningen ska ske skriftligen. Tjänsten stängs så snart som möjligt, dock senast 3 månader efter uppsägning