

Van aansluiting tot activatie

Na het plaatsen van een FTU door de aannemer zijn er nog een aantal stappen te doorlopen voordat de klant gebruik kan maken van zijn glasvezelaansluiting. Deze flyer is bedoeld voor partners/resellers. Svp niet verspreiden onder klanten.

Stap 1

Plaatsing FTU

De FTU is het kastje bij de klant waar de glasvezelkabel op wordt aangesloten.



Stap 2

Inplannen plaatsing ONT

Installatiebedrijf Guidion plaatst in opdracht van DELTA Network de ONT. Guidion neemt hiervoor via e-mail en SMS contact op met de klant. De klant kan vervolgens zelf een datum en tijdvak kiezen. Als er niet wordt gereageerd op de e-mail of de SMS, dan neemt Guidion telefonisch contact op met de klant. De periode tussen het plaatsen van de FTU en de ONT bedraagt ca. 4-6 weken.

Belangrijk: Bij de ordergegevens in Infraorders moet een juist contactpersoon inclusief mobiel nummer en e-mailadres staan. Anders loopt het afsprakenproces niet goed door.



Stap 3

Plaatsing ONT

Eén dag voor de installatie stuurt Guidion het precieze tijdblok per SMS aan de klant. Als de monteur van Guidion de ONT vervolgens bij de klant heeft geplaatst, wordt NG-BLU hiervan op de hoogte gebracht.



Alle aansluitingen leveren wij tegenwoordig op basis van XGSPON waarbij standaard een ONT wordt geïnstalleerd. Een ONT heeft een RJ45 koppeling waar direct een eigen klantrouter op kan worden aangesloten. Daarom leveren wij niet meer standaard een Genexis router. Het is nog wel mogelijk om een Genexis router te ontvangen bij een order door dit specifiek aan te geven tijdens de clean order check.

Stap 4

Vastrecht

Indien van toepassing start in deze periode ook de facturatie / incasso van het vastrecht door DELTA. Heb je hierover vragen? Neem dan contact op via deltafibernetwerk@vastrechtvergoeding.nl.



Stap 5

Clean order check

NG-BLU neemt wanneer nodig telefonisch contact met jou op om de orders te controleren op juistheid en volledigheid. We horen dan ook graag of een Genexis router gewenst is.



Stap 6

Startmoment van de dienst

Je ontvangt bericht van NG-BLU na het plaatsen van de ONT over het startmoment van de dienst, zodat jij je klant kunt informeren. De periode tussen het plaatsen van de ONT en het opleveren van de dienst bedraagt in de meeste gevallen een week, behalve als dit anders is afgesproken.



Stap 7

Opleveren dienst en contact

Na opleveren en testen van de dienst start de facturatie.

Heb je een vraag over de dienst? Neem contact op met de afdeling Support via support@ngblunetworks.nl.

Heb je vragen over het opleverproces? Neem contact op met de afdeling Delivery via ded@ngblunetworks.nl.

