

Uputa kako postupati u situacijama kada korisnik odbija FTTH uključenje

U ovoj uputi dane su smjernice što komunicirati korisniku o potrebnim radovima na optičkoj instalaciji u stanu, koje radove na optičkoj instalaciji izvesti u stanu i do stana, što poduzeti u slučajevima ako korisnik odustaje od zahtjeva za FTTH uključanjem, koje su osnovne odgovornosti agenta Save Deska u tom slučaju te što poduzeti i koje su odgovornosti djelatnika teleprodaje u slučaju ako korisnik ne odgovara na poziv.

Autor: Mario Primorac

Sektor: T6 Sektor za tehničke usluge korisnicima

Odsjek: T6.2.3 Odsjek za razvoj kompetencija

Verzija: 2.0

Datum: 28.01.2015.

Upute se odnose na sve djelatnike multifunkcionalnih grupa i sve djelatnike tehničare vanjskih partnera koji rade na uključenjima i migracijama usluga na FTTH mreži. Uputa također opisuje i zadatke za agente Save Deska i djelatnike prodaje koji pružaju podršku tehnici.

Sadržaj

Sadržaj	2
1. Dogovor o unosu zabilješki u WWMS kartice.....	3
Sadržaj zabilješki u WWMS karticu	3
2. Nejavljanja korisnika na kontakt broj (tehnika + prodaja, Baza Znanja).....	4
Odgovornosti tehničara	4
Odgovornosti voditelja MF grupe	4
Odgovornosti djelatnika prodaje	5
3. Odustajanja prilikom poziva oko dogovora termina uključenja (tehnika + Save Desk, Baza Znanja).....	7
Odgovornosti tehničara	7
Odgovornosti voditelja MF grupe	7
Odgovornosti agenta Save Deska.....	8
4. Odustajanja prilikom dolaska kod korisnika na uključenje u stanu (tehnika + Save Desk, 0800 611 361)	10
Odgovornosti tehničara	10
Odgovornosti agenta Save Deska.....	10
5. Komunikacija korisniku o radovima na optičkoj instalaciji u stanu	11
Komunikacija korisniku o potrebnim radovima na optičkoj instalaciji u stanu	11
Dogovor s korisnikom o instalaciji u stanu	12
Dodatni radovi na optičkoj instalaciji izvan stana.....	12

1. Dogovor o unosu zabilješki u WWMS kartice

Sadržaj zabilješki u WWMS karticama

Poželjno je da se svi komentari bilježe u zabilješku WWMS kartice kada uključenje ne ide svojim regularnim tokom. Radi lakšeg praćenja statusa i kasnije analize, potrebno je pridržavati se sljedećih napomena o pisanju WWMS zabilješki:

- a) Kada se kartica parkira, navesti točan razlog zašto je kartica parkirana, npr:
 - „PARKIRANO – korisnik ne odgovara na kontakt broj već 7 dana – uputiti na prodaju.“, ili npr.
 - „PARKIRANO – korisnik odbija uključenje pri dogovoru o terminu uključanja – uputiti na Save Desk.“
- b) Kada se poziva agenta Save Deska, uvijek je potrebno u zabilješku napisati ime i prezime agenta koji je odgovorio na poziv te okvirno vrijeme pozivanja.
- c) Kada se iz tehnike šalje zahtjev za storniranjem kartice, obavezno je u zabilješku WWMS kartice navesti jasan razlog zašto se traži storniranje te tko je sve komunicirao s korisnikom. Zabilješku tada obavezno započeti s riječi STORNO te u nastavku dopisati razloge:
 - STORNO – neispravni podaci
 - STORNO – korisnik se ne javlja
 - STORNO – korisnik odbija uključanje – zbog radova u stanu
 - STORNO – korisnik odbija uključanje – zbog produljenja ugovorne obveze
 - STORNO – korisnik odbija uključanje – zbog cijene
 - STORNO – korisnik odbija uključanje – zbog želje za isključenjem
 - ...

+ u zabilješku dopisati je li korisnik komunicirao s:

- agentom Save Deska
- djelatnikom prodaje
- tehničarom

2. Nejavljanja korisnika na kontakt broj (tehnika + prodaja, Baza Znanja)

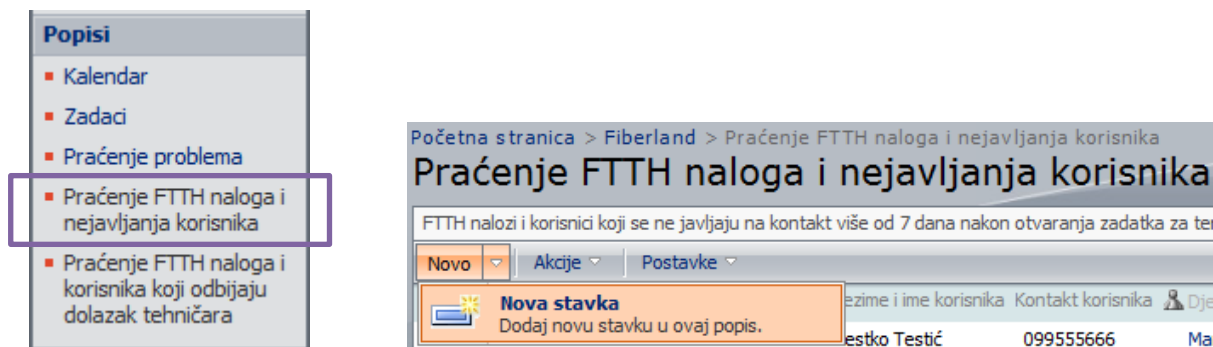
Odgovornosti tehničara

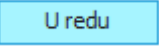
Ukoliko se korisnik ne javlja na kontakt broj, tehničar je obavezan pokušavati s pozivima nekoliko puta, svaki dan (i kroz obje smjene), unutar perioda od 7 dana od zaprimanja naloga za uključanjem/migracijom.

- Ako se korisnik javi, zahtjev se dogovara za realizaciju.
- Ako se korisnik ne javlja unutar 7 dana, tehničar je obavezan nalog **parkirati** uz **zabilješku u kartici** da je korisnik nedostupan na broj kontakta.
- Tehničar je dužan informirati voditelja MF grupe da se nalog eskalira prema djelatnicima prodaje putem popisa „[Praćenje FTTH naloga i nejavljanja korisnika](#)“ na T6 Bazi znanja.
- Po povratnoj informaciji voditelja, tehničar je obavezan nalog otparkirati i ili nastaviti s realizacijom, ili poslati na zahtjev za storno.

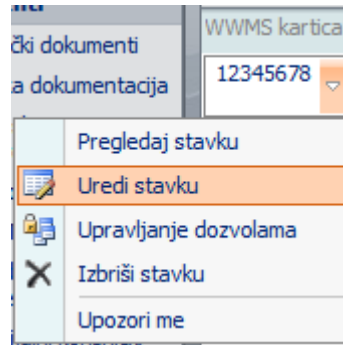
Odgovornosti voditelja MF grupe

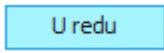
Za svaki prijavljen slučaj korisnika koji nije dostupan na broj kontakta, voditelj MF grupe zadužen je slučaj prijaviti djelatnicima prodaje putem otvorenog popisa na T6 Bazi znanja, na poveznici [Praćenje FTTH naloga i nejavljanja korisnika](#) te ga dalje pratiti do njegovog zatvaranja.



- Na popisu dodati novu stavku te u podacima obavezno upisati (zeleno uokvireno na donjoj slici):
 - WWMS kartica
 - Pretplatnički broj
 - Prezime i ime korisnika
 - Kontakt korisnika
 - Djelatnik tehnike (upisati puno ime i prezime voditelja MF grupe, po potrebi provjeriti klikom na dugme za provjeru u HT imeniku )
 - Po potrebi upisati komentar tehnike
 - Potvrditi unos klikom na dugme 

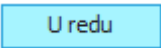
Ovime se slučaj upisuje na popis i prepušta dalje na provjeru djelatnicima prodaje.



- b) Nakon što djelatnik prodaje preuzme zadatak pozivanja korisnika, ostavit će zabilješku na istoj stavci a zadatak voditelja MF grupe je pratiti povratnu informaciju. Potrebno je da voditelj MF grupe preuzme povratnu informaciju djelatnika prodaje, uredi stavku na popisu i postavi kvačicu na polje „Zatvoren slučaj“ (crveno uokvireno na dolje slici) te potvrdi klikom na dugme . Ovisno o rezultatu, moguća su dva scenarija:
- Nastaviti s realizacijom naloga – javiti tehničaru da otparkira nalog i nastavi s realizacijom.
 - Stornirati nalog – javiti tehničaru da podnese zahtjev za storniranjem uz obaveznu **zabilješku** u WWMS kartici:
 - da se korisnika ne može dobiti pozivanjem na kontakt te da su pozivanje obavili i tehnika i prodaja (navesti ime djelatnika prodaje), ili
 - da korisnik odustaje od uključenja te da je obavljen razgovor s djelatnikom prodaje (navesti ime djelatnika prodaje).
- c) Voditelj MF grupe ima obavezu obavijestiti tehničara koji je zadužen za karticu. Voditelj potom ima pravo izbrisati svoju stavku s popisa nakon što je nalog u potpunosti obrađen.

Odgovornosti djelatnika prodaje

Djelatnici prodaje imaju zadatak pratiti unose stavki na popisu na T6 Bazi znanja, na poveznici [Praćenje FTTH naloga i nejavljanja korisnika](#) te ovisno o uspješnosti pozivanja i odgovoru korisnika uređivati stavke kako bi djelatnicima tehnike ostavili informaciju što dalje napraviti s nalogom.

- Potrebno je preuzeti sve nove stavke koje unose voditelji MF grupa, te pozivati korisnike prema internom dogovoru.
- Ovisno o uspješnosti pozivanja, potrebno je urediti stavku na način da se djelatnicima tehnike vrata (zabilježe) sljedeće povratne informacije (plavo uokvireno na slici dolje):
 - Djelatnik prodaje (upisati puno ime i prezime, po potrebi provjeriti klikom na dugme za provjeru u HT imeniku )
 - Status pozivanja prodaje – inicijalna vrijednost je „Korisnik još nije zvan“, potrebno ga je promijeniti u:
 - Korisnik ne odgovara na poziv – ako se korisnik ne javlja na poziv prodaje
 - Korisnik je kontaktiran – ako je korisnik odgovorio na poziv prodaje
 - Zaključak prodaje – inicijalna vrijednost je „Korisnik još nije kontaktiran“, potrebno ga je promijeniti u:
 - Nastaviti s realizacijom usluga – ako je korisnik kontaktiran i pristaje na uključanje
 - Stornirati nalog – ako korisnik ne odgovara na poziv ili ako ne pristaje na uključanje
 - Po potrebi upisati ili prepraviti Kontakt korisnika
 - Po potrebi upisati komentar prodaje
 - Potvrditi sve promjene klikom na dugme 

Praćenje FTTH naloga i nejavljanja korisnika: Nova stavka

U redu

Odustani

 Provjera pravopisa...

* ukazuje na potrebno polje

WWMS kartica *	 Djelatnik tehnike upisuje: broj WWMS kartice
Pretplatnički broj *	 Djelatnik tehnike upisuje: Pretplatnički telefonski broj
Prezime i ime korisnika *	 Djelatnik tehnike upisuje: Prezime i ime korisnika
Kontakt korisnika *	 Djelatnik tehnike ili prodaje upisuje: Kontakt broj korisnika
Djelatnik tehnike	 Djelatnik tehnike upisuje: Svoje ime i prezime  
Komentar tehnike	↑ ↓ Djelatnik tehnike upisuje: Komentar po potrebi
Djelatnik prodaje	 Djelatnik prodaje upisuje: Svoje ime i prezime  
Status pozivanja prodaje *	☒ Korisnik još nije zvan ☐ Korisnik ne odgovara na poziv ☐ Korisnik je kontaktiran Djelatnik prodaje upisuje: Je li korisnik kontaktiran ili nije
Zaključak prodaje *	☒ Korisnik još nije kontaktiran ☐ Nastaviti s realizacijom naloga ☐ Stornirati nalog Djelatnik prodaje upisuje: Treba li nalog realizirati dalje ili ga se može stornirati
Komentar prodaje	↑ ↓ Djelatnik prodaje upisuje: Komentar po potrebi
Zatvoren slučaj	☐ Djelatnik tehnike potvrđuje: Je li u tehnici prihvaćena povratna informacije prodaje

U redu

Odustani

3. Odustajanja prilikom poziva oko dogovora termina uključenja (tehnik + Save Desk, Baza Znanja)

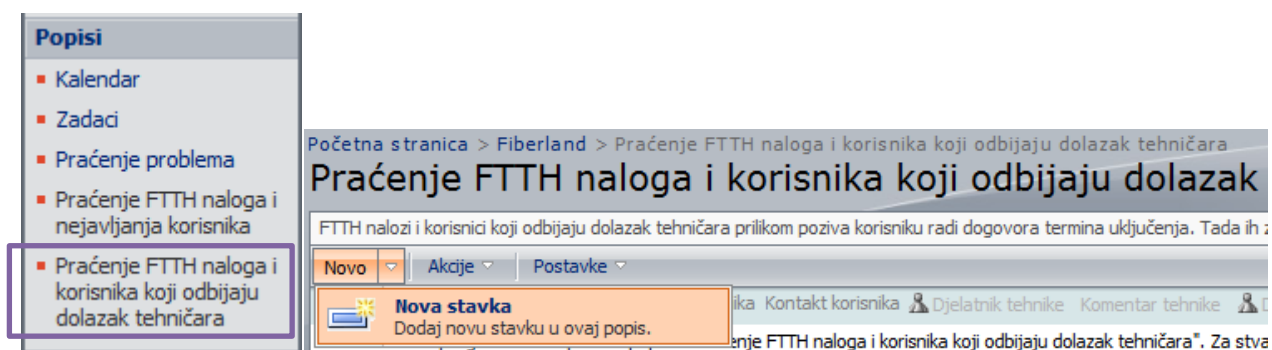
Odgovornosti tehničara

Ukoliko korisnik odustaje od uključenja prilikom poziva za dogovor termina uključenja, tehničar je obavezan:

- Saslušati korisnika o razlozima odbijanja uključenja, po potrebi mu odgovoriti na pitanja i nedoumice te ga tako pokušati nagovoriti da pristane na uključenje.
- Ako korisnik niti tada ne pristaje na uključenje, tehničar je obavezan nalog **parkirati** uz **zabilješku u kartici** da korisnik odbija uključenje pri dogovoru o terminu uključenja.
- Tehničar je dužan informirati voditelja MF grupe da se nalog eskalira prema agentima Save Deska putem popisa „[Praćenje FTTH naloga i korisnika koji odbijaju dolazak tehničara](#)“ na T6 Bazi znanja.
- Po povratnoj informaciji voditelja, tehničar je obavezan nalog otparkirati i ili nastaviti s realizacijom, ili poslati na zahtjev za storno.

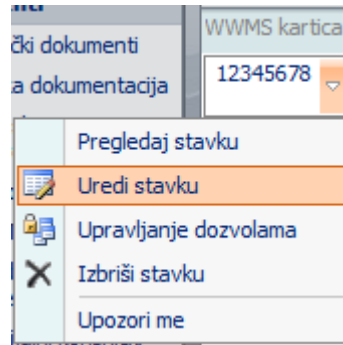
Odgovornosti voditelja MF grupe

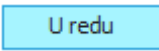
Za svaki prijavljen slučaj korisnika koji odbija dolazak tehničara na uključenje, voditelj MF grupe zadužen je slučaj prijaviti agentima Save Deska putem otvorenog popisa na T6 Bazi znanja, na poveznici [Praćenje FTTH naloga i korisnika koji odbijaju dolazak tehničara](#) te ga dalje pratiti do njegovog zatvaranja.



- Na popisu dodati novu stavku te u podacima obavezno upisati (zeleno uokvireno na slici):
 - WWMS kartica
 - Pretplatnički broj
 - Prezime i ime korisnika
 - Kontakt korisnika
 - Djelatnik tehnike (upisati puno ime i prezime voditelja MF grupe, po potrebi provjeriti klikom na dugme za provjeru u HT imeniku)
 - Po potrebi upisati komentar tehnike
 - Potvrditi unos klikom na dugme

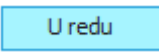
Ovime se slučaj upisuje na popis i prepušta dalje na provjeru agentima Save Deska.



- b) Nakon što agent Save Deska preuzme zadatak pozivanja korisnika, ostavit će zabilješku na istoj stavci a zadatak voditelja MF grupe je pratiti povratnu informaciju. Potrebno je da voditelj MF grupe preuzme povratnu informaciju agenta Save Deska, uredi stavku i postavi kvačicu na polje „Zatvoren slučaj“ (crveno uokvireno na slici dolje) te potvrdi klikom na dugme . Ovisno o rezultatu, moguća su dva scenarija:
- Nastaviti s realizacijom naloga – javiti tehničaru da otparkira nalog i nastavi s realizacijom.
 - Stornirati nalog – javiti tehničaru da podnese zahtjev za storniranjem uz obaveznu **zabilješku** u WWMS kartici:
 - da se korisnika ne može dobiti pozivanjem na kontakt te da su pozivanje obavili i tehnika i Save Desk (navesti ime agenta Save Deska), ili
 - da korisnik odustaje od uključanja te da je obavljen razgovor s agentom Save Deska (navesti ime agenta Save Deska).
- c) Voditelj MF grupe ima obavezu obavijestiti tehničara koji je zadužen za karticu. Voditelj potom ima pravo izbrisati svoju stavku s popisa nakon što je nalog u potpunosti obrađen.

Odgovornosti agenta Save Deska

Agenti Save Deska imaju zadatak pratiti unose stavki na popisu na T6 Bazi znanja, na poveznici [Praćenje FTTH naloga i korisnika koji odbijaju dolazak tehničara](#) te ovisno o uspješnosti pozivanja i odgovoru korisnika uređivati stavke kako bi djelatnicima tehnike ostavili informaciju što dalje napraviti s nalogom.

- Potrebno je preuzeti sve nove stavke koje unose voditelji MF grupa, te pozivati korisnike prema internom dogovoru.
- Ovisno o uspješnosti pozivanja, potrebno je urediti stavku na način da se djelatnicima tehnike vrate (zabilježe) sljedeće povratne informacije (plavo uokvireno na slici dolje):
 - Agent Save Deska (upisati puno ime i prezime, po potrebi provjeriti klikom na dugme za provjeru u HT imeniku )
 - Zaključak poziva Save Deska – inicijalna vrijednost je „Korisnik još nije kontaktiran“, potrebno ga je promijeniti u:
 - Nastaviti s realizacijom usluga – ako je korisnik kontaktiran i pristaje na uključanje
 - Stornirati nalog – ako korisnik ne odgovara na poziv ili ako ne pristaje na uključanje
 - Po potrebi upisati ili prepraviti Kontakt korisnika
 - Po potrebi upisati komentar Save Deska
 - Potvrditi sve promjene klikom na dugme 

Praćenje FTTH naloga i korisnika koji odbijaju dolazak tehničara: Nova stavka

Priloži datoteku | Provjera pravopisa... * ukazuje na potrebno polje

WWMS kartica *	 Djelatnik tehnike upisuje: Broj WWMS kartice
Pretplatnički broj *	 Djelatnik tehnike upisuje: Pretplatnički telefonski broj
Prezime i ime korisnika *	 Djelatnik tehnike upisuje: Prezime i ime korisnika
Kontakt korisnika *	 Djelatnik tehnike ili Save Deska upisuje: Kontakt broj korisnika
Djelatnik tehnike	 Djelatnik tehnike upisuje: Svoje ime i prezime
Komentar tehnike	Djelatnik tehnike upisuje: Komentar po potrebi

Agent Save Deska	 Agent Save Deska upisuje: Svoje ime i prezime
Zaključak Save Deska *	☒ Korisnik još nije kontaktiran ☐ Nastaviti s realizacijom naloga ☐ Stornirati nalog Agent Save Deska upisuje: Treba li nalog realizirati dalje ili ga se treba stornirati
Komentar Save Deska	Agent Save Deska upisuje: Komentar po potrebi

Zatvoren slučaj	☐ Djelatnik tehnike potvrđuje: Je li u tehnici prihvaćena povratna informacije Save Deska
------------------------	--

4. Odustajanja prilikom dolaska kod korisnika na uključenje u stanu (tehnika + Save Desk, 0800 611 361)

Odgovornosti tehničara

Ukoliko je korisnik u nedoumici oko uključanja dok je tehničar kod korisnika u stanu, jer npr. želi odustati od uključanja zbog potrebnih radova na instalaciji u stanu, potrebno je:

- a) Tehničar je obavezan korisnika informirati o prednostima optičke instalacije i kvaliteti usluga, te pokušati korisniku umanjiti brigu vodeći računa o tome da se instalacija i sanacija obave maksimalno korektno i profesionalno.
- b) Tehničar je obavezan kontaktirati agenta Save Deska na broj telefona **0800 611 361** pozivom s korisničke pretplatničke linije (samo ako korisnik ne dozvoljava poziv s njegove linije, poziv je potrebno obaviti s mobilnog telefona).
- c) Tehničar je obavezan predstaviti se agentu Save Deska imenom i prezimenom, navesti mu broj kartice naloga i informirati ga o tome da korisnik želi odustati od FTTH uključanja/migracije.
- d) Tehničar je obavezan spojiti agenta Save Deska s korisnikom s namjerom da agent Save Deska posluša njegove razloge odustajanja te da pokuša korisnika nagovoriti da ne odustane od zahtjeva za uključanjem.
 - a. Ukoliko korisnik pristane na uključanje, tehničar je obavezan nalog uključanja realizirati do kraja po istom izlasku kod korisnika.
 - b. Ukoliko korisnik odustaje od uključanja, tehničar je obavezan pokrenuti zahtjev za storniranjem uz obaveznu **zabilješku** u kartici naloga: da je korisnik odustao, da je obavljen razgovor s agentom Save Deska, ime agenta Save Deska te datum i vrijeme pozivanja.
- e) Samo ako agenti Save Deska ne odgovaraju na poziv dok je tehničar kod korisnika, potrebno je slučaj odmah eskalirati voditelju MF grupe koji je dužan slučaj zapisati na popis na T6 Bazu Znanja kao za slučaj opisan u poglavlju 3. *Odustajanja prilikom poziva oko dogovora termina uključanja.*

Svi izlasci tehničara na teren bit će odgovarajuće i plaćeni samo za one stornirane naloge uključanja/migracije po kojima je tehničar izašao kod korisnika i po kojima je kontaktirao agenta Save Deska prije nego li je uputio zahtjev za storniranjem naloga.

Nije dozvoljeno pokretanje zahtjeva za storniranjem naloga a da se prije toga nije zvalo agenta Save Deska na broj telefona 0800 611 361.

Odgovornosti agenta Save Deska

Svaki agent Save Deska ima osnovni zadatak pokušati zadržati korisnika i nagovoriti ga da ne odustane od zahtjeva za uključanjem/migracijom, bilo da ostvari kontakt s korisnikom dok je tehničar na lokaciji kod korisnika, bilo da naknadno nazove korisnika koji je telefonski odustao prilikom poziva tehničara oko dogovora izlaska na uključanje. Svaki agent ima zadatak predstaviti se tehničaru imenom te pri pozivu tehničara zabilježiti:

- Broj WWMS kartice naloga po kojem je tehničar zvao.
- Je li tehničar poziv uputio prije dolaska korisniku, ili je tehničar zvao dok je bio kod korisnika.
- Je li korisnik nakon razgovora s agentom odustao od uključanja ili je ipak pristao na uključanje.
- Što je razlog zbog kojeg korisnik odustaje od zahtjeva za uključanjem/migracijom.

Zabilješke će se koristiti pri odobravanju zahtjeva za storniranjem te za kontrolu naplate izlazaka tehničara na teren.

Dodatak

5. Komunikacija korisniku o radovima na optičkoj instalaciji u stanu

Komunikacija korisniku o potrebnim radovima na optičkoj instalaciji u stanu

U prodajnom kontaktu s korisnikom ili prilikom razgovora tehničara s korisnikom, potrebno je korisnika informirati o sljedećim odgovornostima tehničara:

- a) Tehničar je dužan instalacijske radove obaviti kvalitetno i profesionalno.
- b) Svi radovi u stanu, definiranje trase instalacije te smještaj korisničke aktivne opreme (CPE uređaja) izvode se isključivo u dogovoru s korisnikom.
- c) Tehničar je dužan provjeriti postojanje drugih podžbuknih instalacija (voda, plin, struja) prije bilo kakvih radova bušenja kako se postojeće instalacije u stanu ne bi oštetile.
- d) Tehničar je dužan očistiti mjesto rada nakon izvedenih radova te je odgovoran sanirati svu štetu prilikom radova ukoliko ona nastane.

Korisnika je također potrebno informirati što podrazumijeva izvođenje optičke instalacije u stanu:

- e) Duljina instalacije u stanu, smještaj opreme i vrijeme izvođenja radova ovise o konfiguraciji stana te o složenosti puta kojim instalaciju treba postaviti.
- f) Ukoliko u stanu već postoje prohodne podžbukne ili nadžbukne instalacije od ulaza u stan do mjesta gdje će biti smještena aktivna oprema, tada se za potrebe postavljanja optičkog kabela mogu (ali ne moraju) koristiti postojeće instalacije.
- g) Ukoliko postojeće instalacije iznad ulaznih vrata u stan nisu slobodne (prohodne) i ne omogućavaju uvlačenje optičkog kabela u stan, tehničar će morati iznad ulaznih vrata u stan bušenjem probušiti novu rupu kako bi se optički kabel mogao uvesti u stan.
- h) Ukoliko u stanu ne postoji slobodna instalacija do mjesta gdje korisnik želi postaviti CPE uređaje, tehničar će instalaciju izvesti postavljanjem samoljepljivih plastičnih (bijelih) kanalice od ulaznih vrata u stan do mjesta smještaja CPE uređaja.
- i) Ukoliko u zgradi do stana ne postoji optička instalacija do ulaznih vrata korisnikovog stana, uključanje bi moglo potrajati duže od očekivanog ako će tehničar morati dovršiti i optičku instalaciju u zgradi do stana korisnika.

Dogovor s korisnikom o instalaciji u stanu

Prilikom dolaska kod korisnika na FTTH uključanje, potrebno je da tehničar s korisnikom dogovoriti trasu postavljanja optičke i UTP instalacije u stanu, ako ona već ne postoji, te mjesto postavljanja CPE uređaja. Osnovni radovi pri izgradnji optičke instalacije u stanu koje će tehničari obaviti podrazumijevaju:

- a) Inspekciju stanja u stanu i iznad ulaznih vrata. Provjeru postojećih podžbuknih instalacija ili plastičnih kanalica, dogovor s korisnikom najpogodnije trase postavljanja nove instalacije (plastičnih kanalica).
- b) Uvlačenje optičkog kabela u stan na mjestu iznad/pored ulaznih vrata, ili bušenjem nove rupe ili uvlačenjem kabela kroz prohodnu postojeću instalaciju. Prije bušenja obavezno je detektorom metala provjeriti najpogodnije mjesto za proboj rupe (izbjeci postojeće podžbukne instalacije – voda, plin, struja).
- c) Postavljanje plastičnih kanalica po dogovorenoj trasi od mjesta ulaza u stan do mjesta gdje se smješta ONT. Preporučeno je da se ONT montira ili u blizini prve strujne utičnice (u hodniku u stanu), ili pored ostale aktivne CPE opreme gdje korisnik želi da mu uređaji budu smješteni.
- d) Opcionalno je postavljanje i optičke terminacijske kutije na zid u stanu ukoliko se u stanu za postavljanje optičkog kabela koristi postojeća podžbukna instalacija. Optička instalacija u stanu tada završava u optičkoj terminacijskoj kutiji koju je potrebno montirati na zid pored izlaza kabela iz podžbuknih instalacija, na mjestu također dogovorenom s korisnikom.
- e) Postavljanje optičke i UTP instalacije do i između aktivne opreme (CPE uređaja) u stanu.
- f) Uklanjanje svakog viška materijala i sanaciju nakon radova, odnosno štete ako je nastala prilikom radova. Ukoliko optička instalacija HT FTTH mreže već postoji u stanu, nove radove na instalaciji nije potrebno obavljati.

Dodatni radovi na optičkoj instalaciji izvan stana

FTTH instalacija u zgradi može biti izvedena ili položenim optičkim kabelom s označenim konektorom unutar plastičnih kanalica do iznad ulaza u stan korisnika, ili tako da završava u konektORIZIRANOM etažnom ormariću u zgradi (na katu).

- a) Ukoliko horizontalna optička instalacija nije dovedena kabelom i konektorom do iznad ulaznih vrata korisničkog stana, već postoji u konektORIZIRANOM etažnom ormariću i kao takva je predviđena za uključanje, tada je potrebno da tehničar napravi i horizontalnu instalaciju od etažnog ormarića do korisničkog stana, kroz isti nalog uključanja. Za postavljanje optičkog kabela horizontalne instalacije koriste se ili postojeće podžbukne instalacije u hodniku zgrade, ili plastične kanalice (postojeće ili se postavljaju nove).
- b) Samo ako dodatni radovi pri uključanju podrazumijevaju proširene radove u zgradi i postavljanje vertikalnih instalacija, potrebno je da tehničar informira korisnika da su u zgradi potrebni dodatni veći radove te kroz WWMS odjavi zadatak *Instalacija kod korisnika (Optika) s Potrebno proširenje kapaciteta*. Po završetku radova izgradnje (mini projekt), nalog uključanja se nastavlja dalje.