

# Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 01-06-2016

## Inhaltsverzeichnis

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. Geschlossene Pendenzen.....      | 2  |
| 2. Verteilung der Bewertungen ..... | 10 |
| 3. Neue Pendenzen .....             | 10 |
| 4. Zurückgestellte Pendenzen .....  | 11 |
| 5. Offene Pendenzen.....            | 12 |

---

Autor: Marc Loosli

Datum: 01.06.2016

## 1. Geschlossene Pendenzen

Es wurden total 26 Pendenzen in den letzten 8 Wochen geschlossen

| #        | Titel  | Beschreibung  | Release | Bew.               | Grund          | Update Datum |
|----------|--|---|---------|--------------------|----------------|--------------|
| DEV-2586 | Gutschriften   | Wir bei einem Kunden ein falscher Gutschriftbetrag hinterlegt und ein Teil davon dann bereits im Rechnungslauf angebraucht, kann der Restbetrag nicht mehr gelöscht werden.<br>Gutschrift 100.00<br>Gebraucht im ersten Monat 70.00<br>Rest 30.00, welcher der Kunde nicht mehr erhalten sollte.<br>Siehe Ticket QL-00234091<br>Antrag: Flag setzten damit Restguthaben nicht mehr zur Verfügung stehen.<br>Adrian Rüegg, WWZ |         | 9                  | Nicht erledigt | 24-05-2016   |
| DEV-2570 | Einheitliche Bonitätsprüfung                                     | Am Shopleitermeeting wurde vorgeschlagen, dass die Bonitätsprüfung bei allen KNU's nach dem gleichen Prinzip und den gleichen Richtlinien stattfinden sollte. Möglichkeit ist innerhalb des Workflows bereits gegeben, wird aber anscheinend nicht von allen KNU's gleich gehandhabt.<br>Liebe Grüsse<br>Petra, Localnet AG   |         | 0 - Nicht umsetzen | Nicht erledigt | 24-05-2016   |
| DEV-2485 | Verrechnung Gebühr Wiederaufschaltung bei Aufhebung der Sperrung | Wird ein Kunde wegen Zahlungsverzug gesperrt, sollte bei der Entsperrung direkt gewählt werden, können ob die Gebühr für die Wiederaufschaltung verrechnet werden soll oder nicht. Zudem soll bei der Rechnungsposition die Zeitspanne der Sperrung im Rechnungstext enthalten sein.<br>Input GGS   |         | 0 - Nicht umsetzen | Nicht erledigt | 24-05-2016   |

|          |  |   |                    |                |            |            |
|----------|--|---|--------------------|----------------|------------|------------|
| DEV-2481 | Workflowschritt für Kundenvertrag        | <p>EBL will jeweils einen Vertrag für jeden Kunden. Geht der Kunde zu einem Vertriebspartner oder kommt in den Shop, wird die Anmeldung via Extranet gemacht und der Vertrag gleich durch den Kunden unterzeichnet. Heute besteht die Problematik bei telefonischen Bestellungen. Diese werden auch via Extranet erfasst mit einer entsprechenden Bemerkung im Bemerkungsfeld. Anschliessend darf der WF erst verarbeitet werden, wenn der Vertrag vorliegt. Dies muss manuell geprüft werden und ist daher fehleranfällig.</p> <p>EBL wünscht, dass im Workflow der Vertrag mit einem entsprechenden WF-Schritt gefordert wird, ähnlich der Funktion für die PoA. Allenfalls noch mit der Möglichkeit, zur Auswahl, dass der Vertrag nicht benötigt wird.</p> <p>Input EBL, 05.04.2016</p> | 0 - Nicht umsetzen | Nicht erledigt | 24-05-2016 |            |
| DEV-1759 | Manuelle Verrechnungsposition "408"      | <p>Wird eine manuelle Verrechnungsposition für "408-Verkauf Material" erfasst, so kann im Detailerfassungsfenster im Feld "Beschreibung" eine zusätzliche Information zum verkauften Produkt eingegeben werden. Diese zusätzliche Information verschwindet danach in den ewigen Jagdgründen.... Sinnvoll wäre es aber wenn dieses Feld im Minimum in der History sowie in den Finanzen unter Rechnungsdetails abgebildet würde. Optimal wäre wenn es beider Orts ersichtlich wäre.</p> <p>Es besteht sonst auch ein Ticket mit Screenshot zu diesem Thema.</p> <p>Ticket: QL -00165413</p> <p>Gruss Stefan Linder / Localnet AG</p>   | 9.5                | 13             | Erledigt   | 23-05-2016 |
| DEV-1123 | QMC Zugang für Netzübergreifende Partner | <p>T&amp;P 11.9.14:</p> <p>Beim Anmelden per Techniker Login (weitere Rolle), soll eine Auswahl mit Partnern erfolgen.</p> <p>Rahmenbedingungen:</p>  | 9.5                | 15             | Erledigt   | 12-05-2016 |

- Muss auch auf der Fieldforce App laufen
- Es muss eine Einschränkung auf PLZ Ebene möglich sein
- Die Zugangs Token müssen vom Techniker bestellt werden
- Die QMC Berechtigung entspricht dem heutigen QMC Lite
- Info: Der Vorschlag von SZ, dass man anhand der MAC Adresse den Techniker gleich authentifiziert (Einscannen der MAC-Adresse durch Techniker vor Ort), wurde verworfen.

|          |  |  |     |                                 |          |            |
|----------|--|--|-----|---------------------------------|----------|------------|
|          |  |  |     |                                 |          |            |
| DEV-2330 | Kündigungsbestätigung: Uhrzeit entfernen     | Bei der Kündigungsbestätigung wird heute das Kündigungsdatum mit der Uhrzeit dargestellt. Das sieht optisch nicht schön aus und bringt dem Kunden nichts. Bitte die Uhrzeit entfernen, so dass nur noch das Datum ersichtlich ist.<br>Input GA Region Grenccchen       |     | 16                              | Duplikat | 09-05-2016 |
| DEV-2045 | Technische Berichte                          | Hallo<br>Im QMC unter Programme>Technik>Berichte findet man einen Bericht "Businesskunden mit SLA Informationen". Wir von der Localnet AG wären froh wenn man den Bericht um den Verstärker und auch um den Node ergänzen könnte.<br>Gruss Stefan Linder ; Localnet AG | 9.5 | 14                              | Erledigt | 03-05-2016 |
| DEV-2264 | Kündigungsbrief                              | Hallo<br>Bei der Bestätigung ihrer Quickline-Kündigung fehlt der Hinweis betreffend der Löschung der E-Mail Adressen<br>Gruss Stefan Linder ; Localnet AG  |     | 16                              | Duplikat | 03-05-2016 |
| DEV-1013 | Field Force - Markieren von inaktiven Kunden | In der Field Force Anwendung ist nicht ersichtlich, ob ein Kunde aktiv ist oder nicht. Dies soll in den Suchresultaten visuell hervorgehoben werden.   |     | 50 -<br>Umsetzung<br>(Synergie) | Duplikat | 03-05-2016 |

|          |  |  |                           |                |            |
|----------|--|--|---------------------------|----------------|------------|
| DEV-1011 | Field Force - Kopierfunktion für Einträge                            | Diverse Einträge in der Anwendung können nicht kopiert werden. Die Kopierfunktion wäre sehr praktisch um Werte aus der Anwendung in andere Anwendungen zu übernehmen.  | 50 - Umsetzung (Synergie) | Duplikat       | 03-05-2016 |
| DEV-987  | Field Force - Erstellen von mehreren Workflows bei vielen Änderungen | Werden auf einem Kunden verschiedene Änderungen durchgeführt, werden von der Anwendung mehrere Workflows erzeugt. Es soll nun ein Workflow erzeugt werden.   | 50 - Umsetzung (Synergie) | Duplikat       | 03-05-2016 |
| DEV-1244 | Rechtliche Situation Ausweis Kopie beim BAKOM abklären               | T&P 13.11.14: Es soll die rechtliche Situation beim BAKOM betreffend dem Thema Abgabe einer Kopie des Ausweises abgeklärt/ weiterverfolgt werden<br>Diese Pendezenz ist eine Erweiterung der Pendezenz DEV-1124  | 200 - Zurückgestellt      | Erledigt       | 03-05-2016 |
| DEV-2451 | Vorschau für manuelle Briefe einblenden                              | Bei den manuellen Briefvorlagen im QMC ist keine Vorschau vorhanden. Der Brief muss zuerst generiert werden und kann danach auch nicht mehr korrigiert werden. Dies hat zur Folge, dass das Textfeld immer zuerst noch in die Zwischenablage kopiert werden muss falls etwas schief geht, um den Brief nochmals komplett neu zu erstellen.<br>Input von GB Muri  | 5                         | Nicht erledigt | 02-05-2016 |
| DEV-2321 | WLAN-Terminierung bei Gerätewechsel                                  | Heute kann der Modemwechsel terminiert werden. D.h. wenn der Kunde neu ein WLAN-fähiges Modem möchte, kann der Wechsel terminiert werden. Jedoch kann die WLAN-Aktivierung nicht terminiert werden. Diese muss nach dem durchgeführten Wechsel noch vorgenommen werden. Daher der Wunsch, dass die WLAN-Aktivierung auch gleich beim Erfassen des Modemwechsels eingegeben und terminiert werden kann.<br>Input GA Region Grenchen | 8                         | Nicht erledigt | 28-04-2016 |
| DEV-2358 | Partnerinterne Informationen in Partnerwiki abbilden                 | Es wäre ideal, wenn im Partnerwiki die Partner auch selber Inhalte für den partnerinternen Gebrauch einfügen könnten. So wären die Informationen zentral abgelegt.   | 0 - Nicht umsetzen        | Nicht erledigt | 28-04-2016 |

|          |   |  |                    |                |            |
|----------|---|--|--------------------|----------------|------------|
|          |   | Die Partnerinternen Inhalte dürfen nur pro Partner sichtbar sein.<br>Input GAW   |                    |                |            |
| DEV-2327 | Verbindungsart automatisch wählen, wenn Partner nur eine Technologie einsetzt | Wenn der Partner nur eine Anschlusstechnologie einsetzt, ist es mühsam beim Erfassen des Kunden jeweils manuell die Verbindungsart auszuwählen. Es wäre wünschenswert, dass dieses Feld bereits die Verbindungsart "TV-Kabelnetz" enthält, wenn der Partner noch kein FTTH-Ausbau vornimmt.<br>Input GA Region Grenchen  | 0 - Nicht umsetzen | Nicht erledigt | 28-04-2016 |
| DEV-2305 | HF-Check bei Abowechsel   | Wenn bei einem Abowechsel ein neues Produkt dazu kommt (bspw. Wechsel von AiO S auf AiO M mit Verte!), generiert es heute einen Workflow ohne erneuten HF-Check.<br>Die Energie Belp AG wünscht, dass der Schritt HF-Check bei einem Abowechsel ebenfalls erscheint und durchgeführt werden kann. Sie nehmen in einem solchen Fall eine erneute Prüfung vor Ort vor.<br>Input von Energie Belp AG    | 0 - Nicht umsetzen | Nicht erledigt | 28-04-2016 |
| DEV-2291 | Ehepartner auch Mutationsberechtigt   | Wenn ein Vertrag auf die Ehefrau läuft und der Ehemann vorbei kommt für Änderungen vom Abo etc. Wäre super wenn in der Übersicht ein weiteres Feld gemacht werden könnten, damit man weitere Mutationsberechtigten eintragen kann.   | 0 - Nicht umsetzen | Erledigt       | 28-04-2016 |
| DEV-2195 | Bestätigung Inhaberwechsel E-Mailadressen                                     | Hier kurz die IST und SOLL-Situation:<br><b>IST- Situation seit Release 9.1:</b><br>Neu kann der Antrag zum E-Mail Umzug über das QMC -> Dateien -> Dokument generieren erstellt werden. Dieses Formular wird per Postweg dem Kunden zugeschickt.<br>Unter Internet ->E-Mail kann für einzelne oder mehrere E-Mailadressen ein Umzug eingeleitet werden. Dies wird mit einem Workflow gewährleistet. | 0 - Nicht umsetzen | Nicht erledigt | 27-04-2016 |

Der Workflow prüft automatisch ob der Account der zu überführenden E-Mailadressen aktiv ist. Der Workflow verlangt nach dem Inhaberwechseldokument, Unterschriftsdatum und Unterschrift. Sobald diese erfolgreich heraufgeladen wurde, wird der Workflow dem neuen Account zugewiesen. Auf dem neuen Account wird der Workflow bestätigt und der E-Mail Umzug ist abgeschlossen.

Im Anschluss schickt das KNU oder die Quickline AG dem Kunden per Briefpost die Bestätigung des E-Mail Umzugs zu. Die Bestätigungsvorlage für den Inhaberwechsel ist beim KNU und der Quickline AG lokal gespeichert.

**SOLL –Situation:**

Antrag zum E-Mail Umzug über das QMC -> Dateien -> Dokument generieren. Dieses Formular wird per Postweg dem Kunden zugeschickt.

Unter Internet -> E-Mail kann für einzelne oder mehrere E-Mailadressen ein Umzug eingeleitet werden. Dies wird mit einem Workflow gewährleistet.

Der Workflow prüft automatisch ob der Account der zu überführenden E-Mailadressen aktiv ist. Der Workflow verlangt nach dem Inhaberwechseldokument, Unterschriftsdatum und Unterschrift. Sobald diese erfolgreich heraufgeladen wurde, wird der Workflow dem neuen Account zugewiesen. Auf dem neuen Account muss nun der Workflow angenommen werden.

**Hier der Einwurf für Tools und Prozesse für die Ergänzung des bestehenden Prozesses:**

\*Bevor der Workflow abgeschlossen wird sollte nun eine Inhaberwechselbestätigung generiert werden.\*

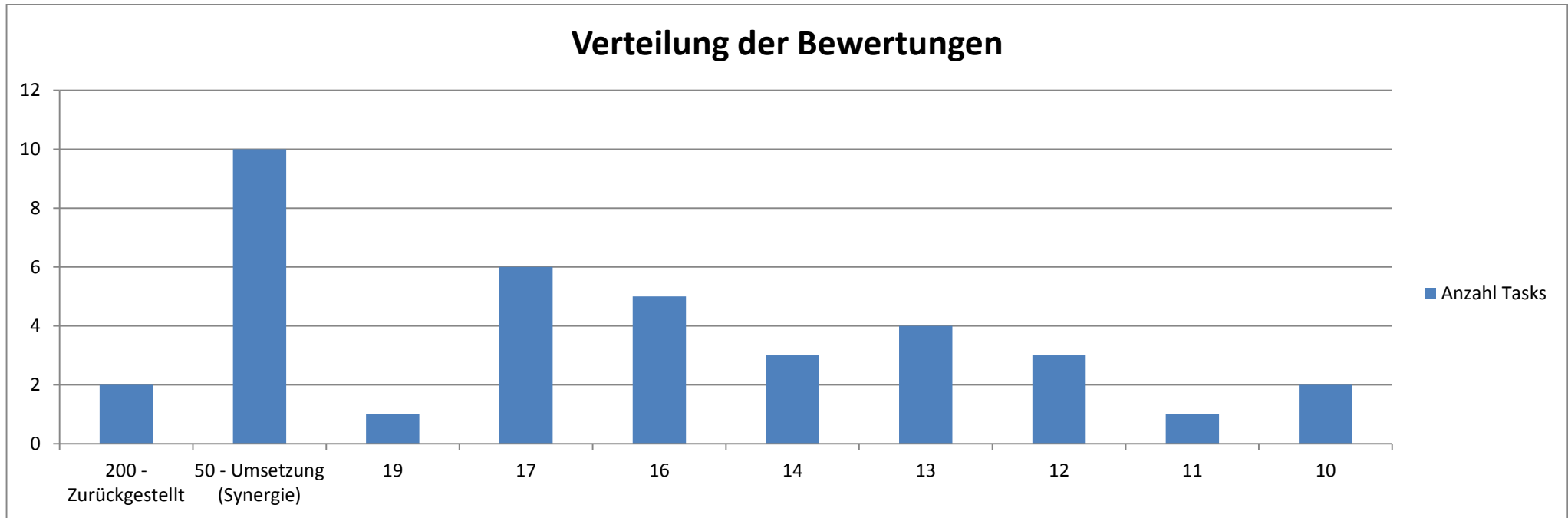
**Die Bestätigung sollte folgendermassen abgebildet werden (Siehe Dateianlagen):**

|           |  |  |      |                              |                     |
|-----------|--|--|------|------------------------------|---------------------|
|           |  | <p>*Diese Inhaberwechselbestätigung sollte im QMC unter Dateien automatisch auf beinen Accounts (alt und neu) hinterlegt werden.*</p> <p>*Durch diese Implementierung in den Workflow erlangen wir den Roten Faden (Notifikation), eine schnellere und einheitliche Bearbeitung.*</p>  |      |                              |                     |
| DEV-1828  | Zuviele Kundesuchergabnisse wenn nach eine adresse gesucht wird.   | <p>Ich wollte alle Kunden, die in einem Gebäude leben mit der Kundensuche finden. Dafür habe ich die Adresse des Gebäude hinzugefügt. (Sehe Anhang)</p> <p>Die ersten Suchergebnisse stimmen zu meiner Suche nicht. Nur der 11. Hit ist richtig.</p> <p>Lösungsvorschlag:<br/>Hausnummer mit exactmach suchen.</p>   | 5    | Nicht erledigt               | 27-04-2016          |
| DEV-2412  | GPON FTTH Speedtest --> History  | <p>Das die GPON FTTH Speedtest in der Kunden History wieder ersichtlich sind, die der Kunde über unseren Speetestserver gemacht hat.</p>   | 9.4  | CR - Internal Change Request | Erledigt 26-04-2016 |
| SWOPS-493 | <p>Unter QMC &gt;Kundendaten&gt;Kommunikation&gt;Benachrichtung sollte ein Button erstellt werden wo ein Text manuel erstellt werden kann.</p> | <p>Unter QMC &gt;Kundendaten&gt;Kommunikation&gt;Benachrichtung sollte ein Button erstellt werden wo ein Text manuel erstellt werden kann.</p> <p>Grund: Die vordefinierten Texte sind manchmal nicht aussage kräftig.</p>   | 50 - | Umsetzung (Synergie)         | Erledigt 22-04-2016 |
| DEV-2477  | test   | test   |      | Neu - zu Bewerten            | Duplikat 09-04-2016 |
| DEV-1609  | Mehrere Produkte bestellen   | <p>Bei bestehenden Kunden muss für 2 Einzelservice Bestellungen manuell 2 eine Bestellung ausgelöst werden, es werden 2 WF generiert. Einer muss wieder abgebrochen werden und alles auf den anderen gesetzt werden. Hier gehört geändert, egal auf welchem Produkt ich auf bestellen drücke, ich die Möglichkeit habe, sämtliche noch zu bestellenden Produkte auszuwählen,</p> | 12   |                              | Erledigt 07-04-2016 |



|          |  |  |    |          |            |
|----------|--|--|----|----------|------------|
|          |  | und diese in einem WF abgebildet werden. Auch muss es möglich sein Telefonie auf WLAN zu erfassen.<br>WWZ, Adrian Rüegg  |    |          |            |
| DEV-1951 | vPBX Vertrags-Nummer in Businesskunden mit SLA Informationen | WWZ: Für Kundensupport Business vPBX (QL Office Duo) die vPBX Vertrags-Nummer benötigen (Admin Login vPBX).<br>Beispiel:<br>QL Office Duo Kunde 100177666 / vPBX Benutzername 10017766_admin --> vPBX-Vertragsnummer 118<br>Vorzugsweise im Report Programme > Berichte > Technik > Businesskunden mit SLA Informationen<br>Besten Dank für rasche Umsetzung – wir haben bereits bald 25 vPBX Kunden – Tendenz stark steigend. | 14 | Duplikat | 07-04-2016 |

## 2. Verteilung der Bewertungen



## 3. Neue Pendenzen

Es wurden total 5 Pendenzen neu erstellt

| #        | Titel  | Beschreibung  | Erstell. Datum |
|----------|--|---|----------------|
| DEV-783  | Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge  | GB Muri<br>Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge direkt aus dem QMC generieren  | 09-05-2014     |
| DEV-2492 | Abowechsel während penderter Portierung erfassen | Wenn eine Portierung pendent ist (eingeleitet und akzeptiert), so kann heute kein Abowechsel erfasst werden, bis die Portierung statt gefunden hat. Künftig soll auch während der laufenden Portierung ein Abowechsel erfasst werden können (bspw. Abowechsel von AiO M zu L).<br>Input von EWS | 14-04-2016     |

|          |  |  |            |
|----------|--|--|------------|
| DEV-2594 | Anpassung der automatischen Antwort        | Wenn eine Bestellung verarbeitet wurde, geht aktuell folgende automatische Antwort raus an den Kunden:<br>Sehr geehrte(r) Herr/Frau XXX<br>Ihre Quickline-Bestellung mit der Bearbeitungsnummer XXXXXX wurde ausgeführt. Das entsprechende Material ist per Post an Ihre Installationsadresse unterwegs. Sinnvoller wäre aber der Text:<br>Sehr geehrte(r) Herr/Frau XXX<br>Ihre Quickline-Bestellung mit der Bearbeitungsnummer XXXXXX wurde ausgeführt. Das entsprechende Material ist per Post an Ihre LIEFERADRESSE unterwegs. Viele Kunden sind verwirrt durch diese Meldung, da die Lieferung an die Lieferadresse und nicht immer zwingen an die Installationsadresse versendet wird! | 19-05-2016 |
| DEV-2597 | WLAN TC 7230 Parent control (Jugendschutz) | Parental Control (Jugendschutzfunktion) bei WLAN TC7230 unter Webface!<br>Kinder haben Zugang zur Online -Welt der heutigen Zeit.<br>Wie kann man die Zeit begrenzen, mit Chatten, Gaming, Sozialen Netzwerken, Shopping (unangemessenem Material).<br>Wünschenswert wäre sicher: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein zentraler Internetseitenfilter für Benutzer!</li> <li>• Eine Zeitbegrenzung!</li> </ul>   | 20-05-2016 |
| DEV-2612 | Verte Favoritenliste ausdrucken            | Einige Kunden wünschen, dass die Favoritenliste bei Verte wieder ausgedruckt werden kann. Wird die Liste über Datei im Explorer ausgedruckt hat diese eine Darstellung, die nicht zu benutzen ist.   | 30-05-2016 |

#### 4. Zurückgestellte Pendenzen

Es wurden total 2 Pendenzen zurückgestellt

| #        | Titel                                    | Beschreibung  | Erstell. Datum |
|----------|--|---|----------------|
| DEV-2315 | Field Force App im Querformat für iPhone | Filed Force App sollte auf dem Handy auch im Querformat verfügbar sein (Screen drehen), damit die Inhalte besser lesbar sind.<br>Input GA Region Grenchen | 29-01-2016     |
| DEV-2454 | Schnittstelle zum Kassensystem           | Eine Schnittstelle vom QMC zum Kassensystem ist gewünscht um verkaufte Artikel (via Kasse) beim Kunden im QMC zu hinterlegen sowie Auswertungen zur Kasse | 31-03-2016     |

über das QMC zu ermöglichen.  
Input GB Muri

## 5. Offene Pendenzen

Es sind total 35 Pendenzen offen

| #        | Titel  | Beschreibung  | Release | Bew.                                    | Erstell Datum  |
|----------|--|---|---------|---|----------------|
| DEV-2323 | Aufschaltdatum sollte bei AiO-Wechsel im WF nicht veränderbar sein | Das Aufschaltdatum bei Abowechsel (wenn ein Dienst dazu kommt) sollte im WF nicht abgeändert werden können. Momentaner Stand: Wenn ein neues Produkt dazu kommt (AiO Bronze - AiO M = + Verte, evtl + Mobil) wird ein WF generiert und das Aufschaltdatum (synchronisieren, sprich alle Dienste) kann abgeändert werden. Aktivierungsdatum kann z.B. auf "29.12." geändert werden, das Abo wird aber erst per 1.1.16 auf AiO M gewechselt. Somit wird das Verte oder Mobile aufgeschaltet und separat verrechnet. Dies ist keine Lösung.<br>Input GA Region Grenchen mittels Ticket QL-00233539   |         | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 29-01-<br>2016 |
| DEV-2254 | Cockpit Login wenn Daten nicht korrekt sind                        | Ist Situation:<br>Wenn Kunde dreimal mit falschen Daten versucht hat sich im Cockpit einzuloggen, wird nach dem dritten Versuch, das Login für 2min gesperrt.<br>Gibt der Kunde nach diesen zwei Minuten erneut die falschen Daten, wird er nochmal für 4min gesperrt usw.<br>Ich hatte sogar einen Kunden mit der Meldung er solle über 500min warten...<br>Wunsch meinerseits:<br>nach drei Fehlversuchen -> 2min Sperrfrist; soll so bleiben wie es ist.<br>Wenn nach diesen zwei Minuten der nächste Versuch falsch ist, dann hat der Kunden insgesamt 5 Fehlversuche hinter sich. Es macht keinen Sinn den Kunden für 4min zu sperren, sondern der Kunde soll keine weiteren Versuche machen können und es soll eine Meldung kommen:<br>"Liebe Kunde es wurde zu viele Fehlversuche ausgelöst, bitte |         | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 05-01-<br>2016 |

wenden Sie sich an unsere Hotline 0800841020 oder per E-Mail an helpdesk@quickline.ch"

|           |                            |   |                             |            |
|-----------|----------------------------|---|-----------------------------|------------|
| SWOPS-496 | FieldForce App Version 2.0 | <p>eFeatures für Field Force App Version 2.0</p> <p>DEV-1011 Diverse Einträge in der Anwendung können nicht kopiert werden. Die Kopierfunktion wäre sehr praktisch um Werte aus der Anwendung in andere Anwendungen zu übernehmen.(wurde als Duplikat zu dieser Pendency geschlossen)</p> <p>DEV-1013 In der Field Force Anwendung ist nicht ersichtlich, ob ein Kunde aktiv ist oder nicht. Dies soll in den Suchresultaten visuell hervorgehoben werden. (wurde als Duplikat zu dieser Pendency geschlossen)</p> <p>DEV-987 Werden auf einem Kunden verschiedene Änderungen durchgeführt, werden von der Anwendung mehrere Workflows erzeugt. Es soll nun ein Workflow erzeugt werden. (wurde als Duplikat zu dieser Pendency geschlossen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WF Übersicht des Kunden – Ja</li> <li>• Endkunden Passwort per Knopfdruck versenden (Mail / SMS) - Ja</li> <li>• Netbuilder integrieren – gleicher Knoten unterhalb (Link ins QMC) - Ja</li> <li>• Bemerkung / Kommentar zum Kunde speichern (Neuer History Eintrag erstellen mit Freitext) - Ja</li> <li>• Ftth FanPort abfragen – Analyse – Prüfen</li> <li>• OtoDose abfragen vor Ort (als Suchfeld) - (zu prüfen)</li> <li>• Wohnungsbezeichnung abfragen (info auf dem Kunde) – offen</li> <li>• Manuelle Verrechnungsposition Eintragen – Idee - Zukunft</li> <li>• WLAN-Konfiguration via App vornehmen (Name, SSID, Passwort und WLAN-Kanal bearbeiten/ändern) -&gt; Wunsch GBM anlässlich Partnerbesuch vom 22.03.2016</li> <li>• Suche nach Node ermöglichen - (zu prüfen) -&gt; BIZ-112 von 2014 (wurde als Duplikat zu dieser Pendency geschlossen) + Wunsch KFN anlässlich Partnerbesuch vom 20.04.2016</li> </ul> | 50 - Umsetzungen (Synergie) | 05-11-2015 |
|-----------|----------------------------|---|-----------------------------|------------|

|          |   |   |   |                |
|----------|---|---|---|----------------|
|          |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>DEV-2315 für FF-App 3.0 vorsehen!<br/>-DEV-2521 konnte nicht gelöst werden. Dieses Thema muss in Version 2.0 einfließen. Es ist dokumentiert unter O:\technik\development\Projekte\FieldForce-V2\Possible Actions in Field Force.docx</li> </ul>   |   |                |
| DEV-1534 | Anzahl WF in WF Übersicht anzeigen      | Bei der WF-Übersicht im Baum im linken Bereich auf jeder Zeile die Anzahl offenen WF und zugewiesene WF in Klammern anzeigen. Siehe Screenshot.<br>Adrian Rüegg, WWZ  | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 10-04-<br>2015 |
| DEV-1234 | Notiz erstellen ohne WF-Berechtigung    | Eine Notiz im WF sollte durch jeden erstellbar sein. Zur Zeit kann ich nur eine Notiz erstellen, wenn ich auch die Berechtigung habe den WF zu übernehmen.  | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 01-12-<br>2014 |
| DEV-955  | Mobiltelefongeräte im QMC - IMEI / IMSI | Es sollte möglich sein, dass unter Dateien auch die Lieferscheine von ALSO ersichtlich sind - auf diesen ist auch die IMEI-Nummer des Gerätes drauf; leider ist diese nicht gleich IMSI.<br>Fallbeispiel: Kunde bringt ein "totes" Mobilgerät, welches er bei uns gekauft haben soll: IMEI kann nicht ausgelesen werden mit *#06#, da Mobil "tot" - bei gewissen Modellen ist die IMEI kaum zugänglich (hinter eingebautem Akku). Ebenso haben wir keine Kontrolle, ob es wirklich dieses Gerät ist, welches er bei uns gekauft haben soll - im QMC gibt es nur die IMSI.<br>Weiter wird auch vom Garantie-Dienstleister immer nach der IMEI gefragt (es geht ja um das Gerät).<br>Besten Dank. | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 09-07-<br>2014 |
| DEV-935  | FTTH-Report                             | Da für FTTH keine zusätzlichen Produkte vorhanden sind, ist eine statistische Auswertung im QMC sehr schwierig, wenn nicht unmöglich. Wir möchten gerne folgende Zahlen evaluieren können:<br>Anzahl FTTH-Kunden total (monatlich)<br>Anzahl erfolgter Migrationen pro Monat (unterschieden in HFC-FTTH und FTTH-HFC)   | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 03-07-<br>2014 |

|          |   | Anzahl erfolgter Neuaufschaltungen pro Monat<br>Anzahl Kündigungen pro Monat  |   |                |
|----------|---|---|---|----------------|
| DEV-797  | QDE: Rechnungen und Zahlungsstatus übertragen | Ziel: Erweitern der QDE Spezifikation, damit Rechnungen (PDF) sowie dessen Zahlungsstatus ans QMC übermittelt werden können<br>Zweck: Erweitern des Selfcare Portal myQuickline um Rechnungsansicht, sowie Zahlungsstatus   | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 09-05-<br>2014 |
| DEV-828  | Netzabklärung                                 | Wenn ein Kunde eine Aufschaltung per 01.07.2014 wünscht, dann macht es in den meisten Fällen keine Sinn, wenn eine schnellstmögliche Netzabklärung vor Ort stattfinden soll, wie im WF definiert. Deshalb braucht es entweder einen automatischen Mechanismus, der erste x Tage vor der Aufschaltung diese auslöst, oder die Möglichkeit die Netzabklärung zu parken für x Tage.<br>Achtung Kundenkommunikation...<br>T&P_13.5.14: Nachtrag WWZ:<br>Die Netzwerkabklärung muss terminiert und wieder zurückgestellt werden können.<br>Die Technik muss den Workflow terminieren können.<br>Wenn der Workflow bereits offen ist, kann die Technik diesen um x Tage (maximal 60 Tage) zurückstellen.<br>Der Wert muss beim Reminder gesetzt werden. | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 09-05-<br>2014 |
| DEV-665  | Kombi Upgrade per sofort                      | Idee:<br>Kombi Upgrade (Höherer Preis für neues Produkt) sollte per sofort, bzw. auf den nächsten Tag ausgeführt werden können.<br>Restrektionen:<br>Es darf maximal 1 Wechsel pro Monat ausgeführt werden  | 50 -<br>Umsetzu<br>ng<br>(Synergi<br>e) | 27-02-<br>2014 |
| DEV-2253 | Kündigung und Abowechsel auf ein Datum        | Ausgangslage: Der Kunde hat aktuell ein AiO Bronze und möchte auf ein neues AiO exkl. Telefon wechseln.<br>Beispiel aktuell:<br>Abowechsel per 1.2.2016<br>Kündigung Telefon per 29.2.2016<br>Idee: Für den Kunden ist es einfacher und für uns ist es effizienter, wenn er nur 1 Datum für den Wechsel hat und wir müssen den  | 19                                      | 04-01-<br>2016 |

|          |  |   |    |            |
|----------|--|---|----|------------|
|          |  | Auftrag nicht zweimal in die Hand nehmen. Zur Zeit ist es nicht möglich den Wechsel und Kündigung auf ein Datum zusammen zu fassen. Es muss erst der Abowechsel ausgeführt werden und erst nach Ausführung kann dir Telefondienst gekündigt werden.   |    |            |
| DEV-2554 | Wohnungsinformation im QMC anzeigen unter Übersicht  | <p><b>Ist:</b><br/>Die Wohnungsdaten werden heute via QDE ins QMC übermittelt. Dort werden Sie aber etwas versteckt abgebildet unter Kundendaten &gt; Anschlussadresse &gt; Stock/Wohnung.</p> <p><b>Soll gemäss Beschluss T&amp;P-Gruppe vom 27.04.2016:</b><br/>Unter Info in der Rubrik Übersicht unter der Überschrift "weitere Kundendaten" (s. Printscreen) sollen zusätzlich folgende Daten angezeigt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EGID</li> <li>• EwID</li> <li>• Stockwerk</li> <li>• Wohnungsbezeichnung</li> </ul> | 17 | 04-05-2016 |
| DEV-2536 | Umzug: Mobile mit aktiver Kündigung soll nicht umgezogen werden können                                     | <p><b>Ist:</b> Heute Mobile kann trotz Kündigung umgezogen werden.</p> <p><b>Soll:</b> Umzug soll nicht zugelassen werden, wenn eine Mobile-Kündigung aktiv ist.</p> <p>Damit wird ein einheitliches Vorgehen mit restlichen Diensten sichergestellt, denn bei allen anderen Diensten ist es nicht möglich einen Umzug einzuleiten, wenn eine Kündigung dafür vorhanden ist.</p>  | 17 | 28-04-2016 |
| DEV-2462 | Umzug: Internet bleibt auf altem Kunden aktiv, wenn der Dienst nicht bestellt wird auf neuem Kundenaccount | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Applikation / URL:</b><br/>https://test-ext-my.quickline.com \\ \\</li> <li>2. <b>Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen:</b><br/>Ticket: QL-00244618<br/>UserId : 212 und 100125790<br/>WF: 12205<br/>\\ \\</li> <li>3. <b>Ausgeführte Schritte (Reproduktion):</b></li> <li>4. Kunden mit Internet und weiteren Diensten finden.</li> <li>5. Umzug einleiten.</li> </ol>  | 17 | 05-04-2016 |



6. Beim Umziehen auf neuem Account neue Produkte ohne Internet bestellen
7. Den Umzug durchführen.  
\\ \\
8. **Beanstandetes Verhalten (Problem):**  
Der Internetdienst bleibt auf dem vorherigen Account, obwohl das Modem auf den neuen Account gezügelt wurde.  
\\ \\
9. **Erwartetes Verhalten:**  
Der Internetdienst auf dem alten Account muss aufgelöst werden.  
\\ \\
10. **Zusätzliche Infos**  
\\ \\
11. **Lösung / Abhilfe (Workaround):**  
\\ \\
12. **Status:**

|          |   |   |    |            |
|----------|---|---|----|------------|
| DEV-2069 | Portierungsdatum limitierung bei Nummerportierung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Im QMC kann das Portierungsdatum nicht weiter als 90 Tage in der Zukunft liegen</li> <li>• Das unterschriebene PoA-Formular ist ab Datum Unterschrift drei volle Monate gültig - kann dann in den nächsten 3 Monaten eingeleitet werden; ab Einleitungstag im QMC mit definitivem Portierungsdatum 3 Monaten in der Zukunft liegend. Also sollte es uns auch möglich sein die Portierung bereits 6 Monate vorher im QMC / Extranet einzuleiten.</li> </ul> <p>Gruss Stefan</p> | 17 | 15-10-2015 |
| DEV-1138 | QMC-> X-Spam-Flag                                 | <p>Oft beklagen sich Kunden darüber, dass sie massenhaft SPAM erhalten. Und dann stellt sich heraus, dass der Filter mit X-Spam-Flag im Webmail nicht aktiv ist.</p> <p>Eine Funktion im QMC unter Internet-&gt;E-Mail wäre wünschenswert bei welcher automatisch angezeigt wird ob dieser Filter aktiv ist, und falls nicht, mit einem Button aktiviert werden könnte.</p>   | 17 | 30-09-2014 |

|          |  |  |    |            |
|----------|--|--|----|------------|
|          |  | Dies würde einiges an der Anzahl Tickets und der Supportzeit ändern.   |    |            |
| DEV-667  | Wartungsinformationen Tool   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Es sollte möglich sein den Kunden eine Information über Wartungen nach folgenden Kriterien zuzusenden: Strasse, Ort, Node (HF), POP, Splitter (FTTH) sowie auf Basis des Services</li> <li>Finecom soll entsprechende Tools prüfen</li> </ul>   | 17 | 27-02-2014 |
| DEV-2546 | Arbeitsaufgabe Modemwechsel ergänzen mit Schreiben für erforderlichen Modemwechsel | In der Arbeitsaufgabe Modemwechsel soll ein Schreiben erstellt werden können, in welchem der Kunde informiert wird, dass der Abowechsel vorgenommen wurde und er nun sein Modem wechseln kann, weshalb er mit dem KNU Kontakt aufnehmen soll. Die Vorlage wird im Register „Dokumente“ abgelegt. So kann das Formular bei Bedarf genutzt werden. Die Dokumentvorlage von KFN liegt vor., auf welcher aufgebaut werden kann.  | 16 | 02-05-2016 |
| DEV-2528 | Mobile Umzug - Ziel Kunden ID anzeigen   | Leitet man via Wechsel-Prozess einen Wechsel für eine Mobile-Nummer ein, ist weder in der History, noch unter den offenen Prozessen ersichtlich, auf welche Kunden-ID die Nummer umgezogen wird. Leidlich die alte Kunden-ID wird in der History angezeigt.<br>Wenn dies gleich ersichtlich wäre, müsste man nicht erst noch die ganzen Umzugsdokumente durchforsten.<br>Dies würde einiges an Zeit einsparen.   | 16 | 22-04-2016 |
| DEV-2418 | Rückgabe Endgeräte löschen   | Prozess optimieren<br>Einige Kunden retournieren die Endgeräte vor dem offiziellen Kündigungstermin in den Shop. Wir haben doppelten Aufwand, da wir das Endgerät nicht sofort aus dem QMC löschen können und wir dies zu einem späteren Zeitpunkt erledigen müssen. Mir ist bewusst, dass im QMC der Vertrag noch aktiv ist, aber der Kunde die Dienstleistung nicht mehr nutzt.<br>Vorteil dieser Variante:<br>Das Endgerät kann schneller in den Umlauf gelangen und von einem neuen Kunden genutzt werden.<br>Vielen Dank für die Umsetzung. | 16 | 08-03-2016 |

|          |   |  |    |            |
|----------|---|--|----|------------|
| DEV-2319 | Übersicht Rechte QMC / Rechte nach Rollen bündeln | Die Übersichtlichkeit der Rechte ist nicht mehr gegeben. Es ist unklar, welche Rolle für was ist. Die Kurzbeschreibung reicht häufig nicht aus, um zu verstehen welche Rechte der User erhält und welche Konsequenzen dies hat. Zudem sind es so viele Rechte, das man leicht den Überblick verliert.<br>Allenfalls wäre eine Bündelung der Rechte nach Rolle sinnvoll (bspw. Administration, Technik, Finanzen usw.). Diese müssten aber nach wie vor mit weiteren einzelnen Rechten versehen werden können (bspw. dass ein User mit den Rechten "Administration" eine einzelne Berechtigung aus dem Bereich Finanzen erhalten kann).<br>Input GA Region Grenchen | 16 | 29-01-2016 |
| DEV-2314 | Kündigungsschreiben anpassen                      | Wenn ein Kunde stirbt, wird aktuell das Standard-Kündigungsschreiben verwendet. Dieses ist aber vom Text her ein bisschen makaber (v.a. der Satz Wir bedauern sehr, Sie als Kunde zu verlieren, denn wir setzen alles daran, mit Quickline eine attraktive Produktpalette und einen guten Service zu bieten.). Für diesen Fall wäre ein separates, einfaches Kündigungsschreiben ohne diesen Satz wünschenswert (s. Muster im Anhang).<br>Input von Energie Belp AG  | 16 | 29-01-2016 |
| DEV-2290 | Übersicht Business-Kunden                         | Guten Tag<br>Mit Einführung der OfficeDuo Produkte konnten wir einige Business-Abonnemente mehr verkaufen. Nun würden wir es begrüßen in der Kundensuche nicht nur zwischen Produkten(Kombi, INET, TEL etc.) unterscheiden zu können, sondern auch zwischen Privat- und Businesskunde --> Reaktionszeit/Informationen an Businesskunde.<br>Grüsse,<br>Fabian<br>--> Idee wurde ursprünglich am 18.03.2015 von Fabian Künzi erfasst. Musste aufgrund eines Synchronisierungsfehlers neu erfasst werden.   | 14 | 20-01-2016 |
| DEV-1017 | CER Werte auslesen                                | Zur Zeit können wir die CER Werte nur direkt beim Endkunden auslesen. Wir sollten die CER Werte direkt aus der Liste   | 14 | 19-08-2014 |

|          |   |  |    |            |
|----------|---|--|----|------------|
|          |   | Kabelmodem Status auslesen können. Alternde Verstärker erzeugen oft hohe CER Werte, bevor sie anschliessend komplett ausfallen.  |    |            |
| PM-85    | Verte! PVR-Warnung  | [Simon Zwahlen http://quickline.uservice.com/users/46906642-simon-zwahlen] said:<br>Anzeige/Warnung auf TV wenn PVR-Kapazität (z.B. 10h)aufgebraucht ist.<br>Bösen Überraschungen kann vorgebeugt werden, denn Kunden vergessen oft die Sendungen nach und nach zu löschen<br>T&P_12.3:<br>ML: Diese Pendenza inter mit dem Vision Projekt klären.<br>MF: Eine Warnung braucht es aber trotzdem.<br>Die Nachricht muss auf der Verte! Box erscheinen und durch die Technik/PM (Ocilion) getrieben werden.<br>T&P_23.6.15: Die Warnung muss erfolgen. | 14 | 25-02-2014 |
| DEV-2540 | Telefonnummern und E-Mail aus den Quicklineprodukten                      | Wir kontaktieren immer wieder Kunden über Outbound Calls. Dabei stellen wir immer wieder fest, dass wir zum Teil keine Telefonnummern im ERP haben. Bei allen Kunden, welche ein Telefonieabo von QL haben, hätten wir doch eine Rufnummer. Wäre es möglich Rufnummer und E-Mail-Adresse aus den QL-Produkten in die Adressliste aufzunehmen, damit sie nicht im ERP gepflegt werden müssen, obwohl sie eigentlich im QMC verwaltet werden.<br>Adrian Rüegg, WWZ   | 13 | 29-04-2016 |
| DEV-2452 | Kündigung - automatische Meldung zur Generierung des Kündigungsschreibens | Kündigungen: Bei der Kündigung (Rubrik Werkzeuge) soll automatisch eine Meldung erscheinen, ob das Kündigungsschreiben generiert werden soll oder nicht.<br>Input von GB Muri  | 13 | 31-03-2016 |
| DEV-1953 | Auswertung QMC Account mit Rollen und WF Rechten                          | eWWZ: Benutzerstammdaten mit Abteilung ergänzen zur besseren Verwaltung durch das KNU und dann einen Report, wo auch die WF Rechte drin sind, nicht nur die Rollen:<br>wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) WF.Order<br>wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Technik Administrator<br>wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Administrator<br>wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Task sehen  | 13 | 01-09-2015 |

|          |  |  |    |            |
|----------|--|--|----|------------|
|          |  | Gemäss T&P 21.10.15:<br>Queues Anzeigen in Report QMC Accounts<br>Personen Bearbeiten zusatzfeld entfällt.   |    |            |
| DEV-1769 | Bei Telefonieanschlüssen Nummernbereiche für eingehende Anrufe blockieren können | Kunde 100003840 wurde/wird von einem aggressiven CallCenter geplagt. Das Call Center ruft zwar immer mit der gleichen Stammnummer an, wechselt jedoch regelmässig die hinteren Liniennummer.<br>Der Kunde sollte also die Möglichkeit haben einen ganzen Sperrbereich eingeben zu können.<br>zum Beispiel +41 43 550 7300 bis +41 43 550 7399  | 13 | 18-06-2015 |
| DEV-2448 | Downgrade: Verte! wird nicht gekündigt   | Bei einem Downgrade von AiO M, L, XL zu AiO S wird Verte! nicht gekündigt, obwohl es im neuen Kombi-Abo nicht enthalten ist und es den Dienst nicht mehr als Einzeldienst gibt.<br>Künftig soll ein Workflow mit einer Arbeitsaufgabe ausgelöst werden, wenn ein Downgrade von einem AiO M, L, XL oder XL* zu AiO S vorgenommen wird, die den Partner auffordert, das Produkt Verte! zu künden.<br>Derselbe Mechanismus soll auch bei QL TV umgesetzt werden.  | 12 | 30-03-2016 |
| DEV-2345 | Dokument Zusammenfassung Zuzüge  | Bei Zuzügen von anderen Gebieten ist zu Beginn des WF keine Gesamtübersicht des Umzugs verfügbar. Speziell fehlen Informationen wie: Kontaktdaten des Kunden (Telefonnummer,E-Mail ect.), Geburtsdatum (nötig für Bonitätsprüfung), Modemtyp. Sowie eine Gesamtübersicht aller Informationen (man muss diese auf umständliche Weise zusammensuchen. Deshalb umständlich, weil auch der WF nicht über den Button „Zurück“ nochmals zurückgesetzt werden kann) Aus diesen Gründen wünschen wir uns ein Dokument, welches zu Beginn des WF unter dem Ritter „Dokumente“ generiert werden kann, welches die Gesamtzusammenfassung des Umzugs beinhaltet. Welche Informationen enthalten sein sollten sind im Anhang vermerkt.<br>B.Riesen GA Region Grenchen | 12 | 08-02-2016 |
| DEV-1605 | Vermittler ID aus QMC für QL-Shops   | Wenn ein Mitarbeiter aus dem Shop mit seinem QMC-Login auf dem Kunden eine Bestellung erfasst, sollte nicht die generelle KNU-   | 12 | 28-04-2015 |

|          |  |   |    |            |
|----------|--|---|----|------------|
|          |  | <p>Vermittler ID, sondern die ihm zugewiesene Vermittler ID zu seinem Shop hinterlegt werden.<br/>         Adrian Rüegg, WWZ<br/>         T&amp;P_120515: Es geht darum, welcher Mitarbeiter welchem Vermittler zugewiesen ist.<br/>         (Bei KFN und Localnet wechselt es zwischen Backend und Front)<br/>         Vorschlag: Den Admin Rollen Manager erweitern, dass einem Systemuser eine Shop-ID (Vermittler ID) hinterlegt werden kann.<br/>         ML: Klärt dies intern mit dem Vertrieb noch ab.</p>  |    |            |
| DEV-1306 | Verlängerung Internetsuspension                                | <p>Im Moment kann eine Internetsuspension nicht automatisch verlängert werden. Man muss immer das Ende der Suspension abwarten und kann erst dann eine neue Suspension eingeben. Was zur Folge hat, dass zwischendrin ein Monat voll verrechnet wird.<br/>         Achtung: Verlängerung, darf nur bis zur definierten Maximal dauer einer Suspension möglich sein</p>  | 11 | 09-01-2015 |
| DEV-2486 | Manuelle Verrechnung - Beschreibungstext auf Rechnung drucken  | <p>Bei den manuellen Rechnungspositionen wie bspw. Material, soll der Beschreibungstext auf die Rechnung gedruckt werden, dafür soll aber die Zeichenzahl beschränkt werden.<br/>         Input GGS</p>   | 10 | 11-04-2016 |
| DEV-2317 | Passwort für Cockpit bei inaktiven Kunden neu generieren in WF | <p>Bei bestehenden Kunden wird das Passwort fürs Cockpit nicht generiert, da er grundsätzlich bereits eines hat. Die meisten Kunden wissen es jedoch nicht mehr. Daher wäre es wünschenswert, dass es ein neues Passwort generiert und auf den Willkommensbrief aufdruckt, wenn er Kunde inaktiv ist.<br/>         Evtl. kann ein Feld im Workflow integriert werden, mit der Frage, ob ein neues Passwort fürs Cockpit generieren werden soll.<br/>         Bisher muss immer daran gedacht werden, bei inaktiven Kunden, die wieder ein Produkt bestellen, die Funktion "Passwort vergessen" auszuführen und dem Kunden das neue Passwort mitzugeben.<br/>         Input GA Region Grenchen</p> | 10 | 29-01-2016 |