

# Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 04-04-2016

## Inhaltsverzeichnis

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. Geschlossene Pendenzen.....      | 2  |
| 2. Verteilung der Bewertungen ..... | 12 |
| 3. Neue Pendenzen .....             | 12 |
| 4. Zurückgestellte Pendenzen .....  | 19 |
| 5. Offene Pendenzen.....            | 20 |

---

Autor: Marc Loosli

Datum: 04.04.2016

## 1. Geschlossene Pendenzen

Es wurden total 18 Pendenzen in den letzten 8 Wochen geschlossen

| #        | Titel   | Beschreibung   | Release | Bew.                 | Grund          | Update Datum |
|----------|---|--|---------|----------------------|----------------|--------------|
| DEV-2418 | Rückgabe Endgeräte löschen  | <p>Prozess optimieren</p> <p>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.</p> <p>Vorteil dieser Variante:<br/>Das Endgerät kann schneller in den Umlauf gelangen und von einem neuen Kunden genutzt werden.</p> <p>Vielen Dank für die Umsetzung.</p>   |         | 200 - Zurückgestellt | Erledigt       | 04-04-2016   |
| DEV-2373 | Tickets im QMC werden in separaten Fenster geöffnet, obwohl TXP bereits offen ist | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Applikation / URL:</b><br/> <a href="https://ticket.fcom.ch/">https://ticket.fcom.ch/</a><br/> <a href="https://qmc.quickline.com/">https://qmc.quickline.com/</a> \\ \\</li> <li><b>Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen:</b><br/>                     Wenn man im QMC unter Tickets ein Ticket öffnet, öffnet sich immer ein neuer Tab mit dem TXP obwohl das TXP schon offen ist. Gemäss Isonet sollte man dies umgehen können. Das Ticket sollte weiterhin als Popup aufgehen, einfach ohne das zusätzliche Fenster. \\ \\<br/>                     E-Mail von André Gysi vom 07.01.2016 \\ \\</li> <li><b>Ausgeführte Schritte (Reproduktion):</b><br/>                     keine \\ \\</li> </ol> |         | 200 - Zurückgestellt | Nicht erledigt | 04-04-2016   |

4. **Beanstandetes Verhalten (Problem):**  
Wird ein Ticket im QMC geöffnet (s. Printscreen), öffnet sich ein neuer Tab mit dem TXP.\\ \\
5. **Erwartetes Verhalten:**  
Wird ein Ticket im QMC geöffnet, soll es dies im bereits geöffneten TXP anzeigen.\\ \\
6. **Zusätzliche Infos**  
Damit das QMC das Ticket direkt öffnet, ohne TXP grundsätzlich zu öffnen, modifiziert bitte den Link im QMC nachfolgendem Muster / bitte vorher testen:  
https://<URL zum TicketXpert>/Tools/TicketDetailDialog/TicketDetailDialog.aspx?ticketid=<Eure Ticket#>\\
7. Beispiel auf unserem Servicedesk:  
https://servicedesk.isonet.ch/Tools/TicketDetailDialog/TicketDetailDialog.aspx?ticketid=IR\_08965
8.
  - a. Prüft bitte ob Ihr http oder https verwenden müsst
  - b. Bei <URL zum TicketXpert> bitte die Adresse zu Eurem TXP eintragen.
  - c. Im Parameter <Eure Ticket#> müsst Ihr einfach die Ticketnummer eintragen. Jeweils ohne <...>. \\ \\
9. **Lösung / Abhilfe (Workaround):**  
\\ \\
10. **Status:**  
\\ \\

|          |                                       |  |                    |                |            |
|----------|---------------------------------------|--|--------------------|----------------|------------|
| DEV-2309 | fixe Preise bei manueller Verrechnung | Bei der manuellen Verrechnung stört der fixe Preis bei den Positionen 126 Digital-TV Set-Top-Box, 316 Digital-TV CA-Modul und 404 Digital-TV Smartcard. Teilweise werden diese zu einem anderen Preis verkauft. Dann kann die Position nicht verwendet werden. Bisher wurde dafür die Position 408 Material verwendet. Aber auf der Rechnung ist dann nicht ersichtlich, um was für Material | 0 - Nicht umsetzen | Nicht erledigt | 04-04-2016 |
|----------|---------------------------------------|--|--------------------|----------------|------------|

|          |  |   |                                 |                   |            |
|----------|--|---|---------------------------------|-------------------|------------|
|          |  | es sich handelt.<br>Input der Energie Belp AG   |                                 |                   |            |
| DEV-2401 | Partielle<br>Produkteverfügbarkeit               | <p>Wenn ein KNU die technischen Voraussetzungen für hohe Bandbreiten nicht erfüllt, ob partiell oder ganz, so wird dieses KNU gesamthaft mit Sternchen-Produkten versehen, also z.B. bei Abfrage mit Standort auf der QL-Homepage.</p> <p>Wir als Localnet AG sind eigentlich in der Lage, die hohen Bandbreiten auszuliefern, nicht aber im Falle von Oberburg und vor allem auch Sumiswald. Dies wieder spiegelt aber eigentlich nur einen kleinen Teil unseres Versorgungsgebietes. Dennoch gelten wir als gesamte LAG als nicht fähig, die hohen Bandbreiten zu erbringen, will heissen, es erscheinen die Sternchenprodukte bei allen PLZ in unserem Versorgungsgebiet, obwohl dies nur vier PLZ (3414/3454/3455/3457) betreffen würde. Wir möchten nun den Antrag stellen, dass nicht KNU-weit Sternchen- oder Nicht-Sternchen-Produkte gesetzt werden, sondern auf die PLZ herunter gebrochen. So dass wir in der Lage sind, in unserem LAG-VG nur die betroffenen PLZ mit Sternchen-Produkten zu versehen. Wir wären aber froh, könnte dieses Anliegen priorisiert abgehandelt und wenn möglich auch mit dem entsprechenden Gewicht versehen werden. Da es ab Q1 2017 bei uns zum Thema wird.</p> <p>Gruss Stefan</p> | 200 -<br>Zurückgestellt         | Nicht<br>erledigt | 04-04-2016 |
| COM-224  | Factsheets mit<br>Versionnummern<br>kennzeichnen | <p>Die QL-AG produziert schöne Factsheets und lässt uns auch Vorabversionen zukommen, nebst den finalen Versionen und zudem werden Dokumente auch nach der "finalen" Version allenfalls geändert/berichtigt/weitergeführt. Die Angabe einer Versionsnummer wäre äusserst hilfreich! Die Versionsnummer immer INNERHALB des Dokuments</p>  | 50 -<br>Umsetzung<br>(Synergie) | Erledigt          | 04-04-2016 |

|          |  |   |     |                         |          |            |
|----------|--|---|-----|-------------------------|----------|------------|
|          |  | anbringen, hat nichts im Dokumentennamen verloren! Die LAG hat eine Richtlinie zu Versionsnummern und Dateihandling, welche auf Wunsch auch bekannt gegeben wird.   |     |                         |          |            |
| DEV-178  | WF Abowechsel  | WF für INET Abowechsel erstellen, inkl. Logistik Prozess für neues Kabelmodem<br>T&P_13.5.14: Zurückstellen und im Gesamtkontext mit Logistik Prozessen, in der nächsten Tools & Prozess Gruppe, anschauen.   |     | 200 -<br>Zurückgestellt | Erledigt | 01-04-2016 |
| DEV-2265 | Die Vollmacht zur Nummernportierung wird bei Extranet Bestellungen ( Mobil ) nicht angezeigt im Anschluss an die Bestellung. | Bei Mobil Bestellungen via Extranet wird häufig keine Vollmacht zur Nummernportierung generiert. Somit kann sie Vergessen gehen oder muss dann nachträglich im QMC bei den Workflows ausgedruckt werden. Dies ist nicht optimal.<br>Gruss Stefan Linder ; Localnet AG   |     | P2 - SW Bug             | Erledigt | 31-03-2016 |
| DEV-1578 | Report um ein Feld ergänzen im QMC für QDE   | Im QMC kann via PROGRAMME - ADRESSEN ein Report generiert werden. In diesem sind sehr viele Kundenstammdaten (Felder) enthalten, aber ein wichtiges Feld fehlt. Hierbei handelt es sich um das Feld mit der Wohnungsangabe unter KUNDENDATEN - ANSCHLUSSADRESSE - STOCK / WOHNUNG ERFASSEN. Kann Dieses Feld in diesem Report abgebildet werden ? Wir bräuchten dies relativ dringend, da die Implementierung der QDE-Schnittstelle bei der Localnet AG diese Muss mitbringen wird. Für eine baldige Umsetzung wäre die Localnet AG dankbar da dies weitere und grössere Kreise in der Prozesslandschaft zieht.( Es Besteht auch ein Ticket zu dem Thema Ticket-NR: 00150806 siehe auch den Screenshot im Anhang des Ticket).<br>Gruss Stefan | 9.3 | 16                      | Erledigt | 18-03-2016 |

|         |   |   |     |    |          |            |
|---------|---|---|-----|----|----------|------------|
| DEV-190 | Versand des Verbindungsnachweis per E-Mail        | <p>Automatischer monatlicher Versand des Verbindungsnachweis per E-Mail<br/>T&amp;P 14.8.14:<br/>Diese Pendenz wurde auf Grund der Pendenz DEV-994 nochmals priorisiert.<br/>Absender: Partner Email / Text Ihr Quickline Kabelnetz<br/>Es geht darum das man den Versand des Verbindungsnachweises per EMail Versand im Selfcare Portal und Admin Bereich QMC aboniert werden kann.<br/>Braucht dann Poller der diese dann monatlich verschickt.<br/>Synergie mit Cockpit welches mit Release 8.8 umgesetzt wird.<br/>E-Mail Text:<br/>Im Anhang findest du den Text (inkl. Betreff und Anrede).<br/>-Absender: Ideal ist, wenn der Absender immer einheitlich ist. Daher hier bitte den gleichen Absender wählen wie in Papierform. Darüber wisst ihr aber besser Bescheid.<br/>-Format: Text E-Mail<br/>Proektbestandteil: Phaseout des alten Papierauszug aufsetzen</p> | 9.3 | 17 | Erledigt | 18-03-2016 |
| DEV-276 | Kunden Detailauszug mit allen aktuellen Produkten | <p>Beispiel anbei<br/>T&amp;P_12.3: Neupriorisierung, da es mit der Pendenz DEV-647 zusammenhängt.<br/>Lösung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf dem Panel Kundeninfo anzeigen einen Link platzieren mit welchem man direkt in das Menu Kundendaten/Dateien gelangt wo dann gleich alle Dokumentenvorlagen (Dokumente generieren) angezeigt werden.</li> <li>• Allenfalls könnte man auch gleich den Link Dokument generieren als Favorit setzen statt im Info Panel platzieren</li> </ul>   | 9.3 | 16 | Erledigt | 29-02-2016 |

|         |                                    |  |     |    |          |            |
|---------|------------------------------------|--|-----|----|----------|------------|
| DEV-743 | Mutationen<br>Vertragsinhaber Name | <p>Formular für Änderung des Vertragsinhaber Name in folgenden Fällen erstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Vertrag wird auf Ehepartner/Lebenspartner übertragen</li> <li>•Ausscheiden eines Vertragspartner bei Eheleute, Lebensgemeinschaft oder Wohngemeinschaft</li> <li>•Erbfall (Nachweis: z.B. Erbschein)</li> <li>•Änderung des Familiennamen (Heirat / Scheidung)</li> <li>•Übertragen von einer natürlichen auf eine juristischen Person (zu welcher eine Beziehung besteht) (HR-Auszug)</li> <li>•Übernahme einer juristischen Firma (HR-Auszug)</li> <li>•Änderung des juristischen Namen einer Firma (HR-Auszug)</li> </ul> <p>•Formular wird zusammen mit den notwendigen Nachweisen an KNU eingereicht</p> <p>•Verantwortung zur Prüfung und Freigabe liegt beim KNU</p> <p>Beispiel Formular anbei</p> <p>T&amp;P_13.5.14: Pendenz mit Prozessen nochmals anschauen.</p> <p>T&amp;P_4.6.14: Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p> <p>Rechtliche Beurteilung:</p> <p>In Anbetracht der mittlerweile mit einem Kundenvertrag zusammenhängenden Fülle an Kundendaten (Nutzungsdaten, E-Mail-Account-Daten, SMS und Fotoalben, online-Speicherkapazitäten für Daten und Video etc.) ist eine Überschreibung von kompletten Verträgen (Nachmieter, Kollegen etc.) nicht mehr mit der Überschreibung eines Telefon- oder TV-Kabel-Anschlusses nach bisherigem Verständnis zu vergleichen. Mit anderen Worten geht die Auffassung der übertragenden Parteien meist lediglich dahin, dass einzig die zur Vertragsabwicklung notwendigen Vertragspartnerdaten übertragen bzw. geändert werden, nicht aber die in der Regel auch Login/Passwort-</p> | 9.3 | 21 | Erledigt | 29-02-2016 |
|---------|------------------------------------|--|-----|----|----------|------------|

|          |                            |  |     |    |          |            |
|----------|----------------------------|--|-----|----|----------|------------|
|          |                            | geschützten Daten bzw. Speicherinhalte. Aus datenschutzrechtlichen Gründen sollte daher mit der Überschreibung der Vertragspartnerdaten kein Übergang der Login/Passwort-geschützten Daten einhergehen. Der bisherige Vertragspartner muss vielmehr darauf aufmerksam gemacht werden, dass mit der Vertragsübertragung kein Zugang mehr zu seinen Nutzungsdaten besteht, diese gelöscht werden und sie/er in eigener Verantwortung eine vorgängige Sicherung vorzunehmen hat. Eine vollständige Übertragung der höchstpersönlichen Nutzungsdaten dürfte sich auch über vertragliche Klauseln in den AGB nicht lösen lassen, denn soweit solche einseitigen Regeln wider die üblichen Erwartungen laufen, gelten diese aufgrund der für eine AGB-Beurteilung massgeblichen Ungewöhnlichkeitsregel als unlauter. |     |    |          |            |
| DEV-1420 | Kündigung Security Package | Input: GA Grenchen, Karin Rickli<br>Das Problem ist die meisten Kunden vergessen, dass Security Package selbst zu kündigen.<br>Das andere Problem ist, wenn der Kunde ins Ausland wegzieht oder verstirbt.<br>Ja es wäre super, wenn das Security Package auf der Kündigungsseite ersichtlich und kündbar wäre.<br>Heute wird das Paket nach 20 Tage Inaktivität des Kunden automatisch gekündigt. Dadurch werden jedoch noch 20 Tage an den Kunde verrechnet<br>T&P_120515: Es sollen künftig auf der zentralen Kündigungsseite auch folgende Dienste zur Kündigung ausgewählt werden können.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Security Package</li> <li>• Mobil-TV</li> </ul>   | 9.2 | 16 | Erledigt | 26-02-2016 |
| DEV-739  | Wechselprozesse - Festnetz | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nur Telefonnummer wird übernommen</li> <li>•Formular muss vom bisherigen Kunde unterzeichnet</li> </ul>  | 9.2 | 21 | Erledigt | 26-02-2016 |

|           |   |  |                      |                |            |
|-----------|---|--|----------------------|----------------|------------|
|           |   | <p>werden (Portierungsprozess)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Portierung wird vom neuen KNU zusammen mit dem Formular eingeleitet</li> <li>•Finecom prüft Formular manuell und gibt Portierung frei</li> </ul> <p>T&amp;P_8.4: Es existiert bereits ein Formular, dieses muss aber noch verbessert werden.<br/>Es soll auch ein Umzug innerhalb des Partnergebietes möglich sein.<br/>Prozess und Formular muss noch definiert werden<br/>T&amp;P_13.5.14: Pendenz mit Prozessen nochmals anschauen.<br/>T&amp;P_4.6.14: Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p>   |                      |                |            |
| SWOPS-397 | Quickline Wiki Zugang als Informationsplattform | <p>Marketing Mitarbeiter sollen Informationen auf dem Wiki sehen, brauchen aber keine richtigen QMC Zugang. Was gibt es für kostengünstige Alternativen?<br/>T&amp;P 13.11.14:<br/>Partner Wiki im QMC Lite für Benutzer mit Spezialrecht zugänglich machen (Marketing Mitarbeiter).</p>   | 200 - Zurückgestellt | Nicht erledigt | 24-02-2016 |
| DEV-1806  | Sortierung Senderliste im Cockpit               | <p>Die Kundin hat folgende Verbesserungsvorschläge schriftlich mitgeteilt:</p> <p>1.) die Reihenfolge der Sender kann zwar angepasst werden. Verlässt man die Einstellungen und kehrt zu einem späteren Zeitpunkt wieder zurück, wird die Liste der Favoriten zwar inhaltlich wieder korrekt geladen, allerdings geht jedesmal die Reihenfolge komplett verloren. So ist es unmöglich, einzelne Sender hinzuzufügen oder zu löschen, da man jedesmal die Sortierung neu machen muss.</p> <p>2.) die Um-Sortierung der Sender mit den Pfeil-Symbolen funktioniert zwar, ist aber sehr mühsam. Versuchen Sie nur einmal ein Programm von Sendepplatz 100 auf 1 zu verschieben. Hier wäre ein Drag+Drop sehr hilfreich.</p> | 20                   | Erledigt       | 15-02-2016 |

|          |   |  |     |                                 |                   |            |
|----------|---|--|-----|---------------------------------|-------------------|------------|
|          |   | Bei dem 2. Punkt ist Sie nicht der erste Kunde der auf das mühsame Verschieben hinweist. Bleibt dies so bestehen? Vorher konnte man die Sender auch einfach verschieben  |     |                                 |                   |            |
| DEV-1670 | Workflow Optimierung  | In Der Hauptansicht vom Workflow fehlt mir einfach, was genau gemacht werden sollte. Da nicht nur eine Person die ganzen Workflows durchklickt, jede Abteilung seine "Service Bestellungen" bearbeiten muss, ist es doch sehr mühsam, um z.Bsp: eine neue Mobil Bestellung zu bearbeiten.<br>Klar gibt's Unterkategorien, wie Administration, Logistik und Technik, wo so eine Bestellung aufzufinden wäre. Jedoch sieht man da nicht welcher Service bestellt wurde.<br>Könnte man diese nicht ergänzen? Nach beispielsweise Aufgabe eine Kategorie mit was Bestellt wurde. |     | 50 -<br>Umsetzung<br>(Synergie) | Nicht<br>erledigt | 12-02-2016 |
| DEV-796  | Briefvorlage um persönlichen Namen ergänzen   | GAW:<br>Die Briefvorlagen im QMC haben derzeit folgende Grusszeilen:<br>Freundliche Grüsse<br>Ihr lokaler Netzbetreiber<br>XYZ GmbH<br>Da Quickline sich als regional, persönlich positioniert, sollte der Name des Mitarbeiters im Brief auch ersichtlich sein:<br>Freundliche Grüsse<br>Ihr lokaler Netzbetreiber<br>[Vorname] [Name]<br>Xyz AG  | 9.3 | 11                              | Erledigt          | 11-02-2016 |
| DEV-1082 | Detaillierte Telefonie-Abrechnung kann bei inaktivem Service nicht mehr aufgerufen werden | Wenn ein Kunde keine offene abo hat können die detaillierte Abrechnung der Telefonie nicht angezeigt werden obwohl er noch offene Rechnung hat.  | 9.3 | 14                              | Erledigt          | 11-02-2016 |

QL-00126153

Gemäss Betreuungsauszug ist die Kundin Svetlana verstorben 26.06.2013.

Es ist aber auf Ihrem Kundenkonto noch ein offener Betrag von CHF 1230.25.

Bitte abklären, wer für die entstandenen Gesprächskosten verantwortlich ist.

Adresse und Angaben ändern, damit wir diejenige Person anschliessend betreiben können. Wer hat das Abo noch benützt und auch bezahlt nach dem 26.06.13.

Bitte sonst das Ticket an einer Person der Abendschicht weiterleiten.

Die Antwort von Matthias Lanz im Ticket QL-00121898 können wir nicht gebrauchen. Wir benötigen die Aussage von ihm direkt am Telefon oder schriftlich.

Lösung:

Im QMC Admin Teil den Checker für den Menüpunkt Telefonie Rechnung anpassen. Nicht nur has Telefonie sondern auch hatte Telefonie anzeigen.

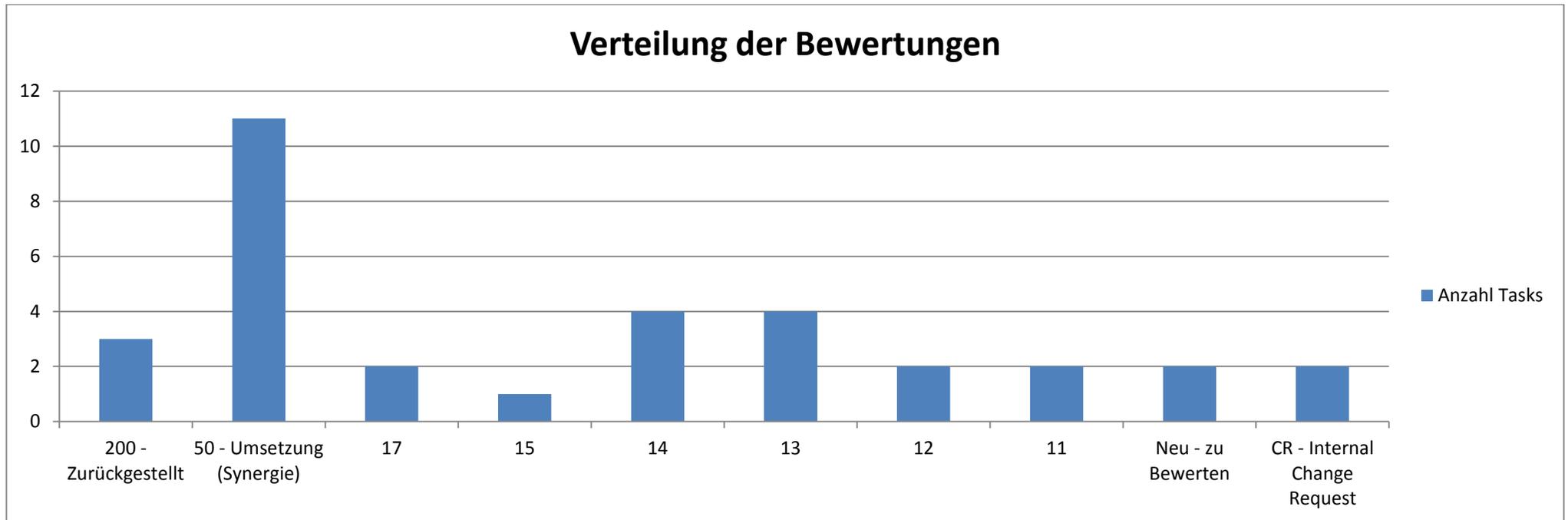
Die Funktion der Seite Rechnung bei inaktiver Telefonie sollte geprüft werden

Im Cockpit wird dies nicht angepasst

T&P\_23.6.15: ML: Gemäss Fernmeldegesetz müssen die Rechnungen nach 4 oder 6 Monaten nach der Kündigung gelöscht werden (ML klärt dies noch ab)

Alle: Die Rechnung soll noch bis zur Löschung eingesehen werden können.

## 2. Verteilung der Bewertungen



## 3. Neue Pendenzen

Es wurden total 28 Pendenzen neu erstellt

| #        | Titel   | Beschreibung   | Erstell. Datum |
|----------|---|--|----------------|
| DEV-1828 | Zuviele Kundesuche-ergänbnisse wenn nach eine adresse gesucht wird. | Ich wollte alle Kunden, die in einem Gebäude leben mit der Kundensuche finden. Dafür habe ich die Adresse des Gebäude hinzugefügt. (Sehe Anhang)<br>Die ersten Suchergebnisse stimmen zu meiner Suche nicht. Nur der 11. Hit ist richtig.<br>Lösungsvorschlag:<br>Hausnummer mit exactmach suchen. | 08-07-2015     |

|          |   |   |            |
|----------|---|---|------------|
| SYS-324  | Mailkonto Sperrung durch authentifizierten SPAM   | <p>Sperrungen von Mailkontos durch Versand von authentifiziertem SPAM führen oft zum Resultat, dass der Kunde kein Schadsoftware auf dem Rechner hat, sondern einfach das Passwort gehackt wurde.</p> <p>Ein Versuch hat gezeigt, dass die Anmeldung auf dem Mailserver unbeschränkt oft fehlerhaft versucht werden kann, ohne dass eine Reaktion geschieht.</p> <p>Damit das Passwort nicht mit x tausend Anfragen geknackt werden kann, würde eine Sicherheitsreaktion hier weiterhelfen.</p> <p>Mögliche Aktionen könnten sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IP Adresse nach x Fehlversuchen sperren.</li> <li>• Mailzugang nach x Fehlversuchen für x Zeit sperren.</li> <li>• LG Lupo</li> </ul>   | 29-09-2015 |
| 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>   | 15-10-2015 |
| DEV-2195 | Bestätigung Inhaberwechsel E-Mailadressen         | <p>Hier kurz die IST und SOLL-Situation:</p> <p><b>IST- Situation seit Release 9.1:</b></p> <p>Neu kann der Antrag zum E-Mail Umzug über das QMC -&gt; Dateien -&gt; Dokument generieren erstellt werden. Dieses Formular wird per Postweg dem Kunden zugeschickt. Unter Internet -&gt;E-Mail kann für einzelne oder mehrere E-Mailadressen ein Umzug eingeleitet werden. Dies wird mit einem Workflow gewährleistet.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>SOLL -Situation:</b></p> | 02-12-2015 |

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):**  
 \*Diese Inhaberwechselbestätigung sollte im QMC unter Dateien automatisch auf beiden Accounts (alt und neu) hinterlegt werden.\*  
 \*Durch diese Implementierung in den Workflow erlangen wir den Roten Faden (Notifikation), eine schnellere und einheitliche Bearbeitung.\*

|          |   |  |            |
|----------|---|--|------------|
| DEV-2211 | Manuelle Verrechnungsposition erst Verrechnen bei Aktivierung der Quickline Dienste | <p>Hallo</p> <p>Wir von der Localnet AG benutzen die Manuelle Verrechnungsposition um Endgeräte und Dienstleistungen zu Verrechnen. Jetzt wäre es gut wenn man einen Haken setzen könnte das die zu Verrechnenden Posten erst bei der Aktivierung des Quickline Dienst verrechnet werden. Weil sonst bekommt der Kunde eine Rechnung zum Beispiel für ein Vorkonfiguriertes Gerät welches er noch gar nicht bei sich zu Hause hat.</p> <p>Gruss Stefan</p> | 08-12-2015 |
| DEV-2250 | CPE Serial Suche  | <p>Wie ich mehrfach erfahren habe und das auch verstehe ist eine Serial Suche nach den neuen CPE's ein muss.</p> <p>Siehe Screenshot.</p> <p>Das Feld befindet sich auf der Tabelle Modem.</p> <p><code>select top 1000 fldDeviceSerial * from dbo.tblModem AS tm</code></p>   | 28-12-2015 |

|          |  |   |            |
|----------|--|---|------------|
| DEV-2253 | Kündigung und Abowechsel auf ein Datum                   | <p>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 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.</p> | 04-01-2016 |
| DEV-2264 | Kündigungsbrief  | <p>Hallo<br/>         Bei der Bestätigung ihrer Quickline-Kündigung fehlt der Hinweis betreffend der Löschung der E-Mail Adressen<br/>         Gruss Stefan Linder ; Localnet AG</p>  | 08-01-2016 |
| DEV-2286 | Quickline Wiki, Aktualisierung und Übersicht verbessern? | <p>Es wird immer schwieriger im Quickline Wiki die gesuchten Infos schnell zu finden. Wenn die Hauptmenu -Struktur vereinfacht würde, wäre dies bei der Suche nach Infos sehr hilfreich. Zudem werden aktuelle und alte Daten miteinander vermischt. Zu gewissen Themen sind keine aktuelle Daten vorhanden. Beispiel: Pay TV Angebot vom Sept. 2013</p>  | 20-01-2016 |
| DEV-2290 | Übersicht Business-Kunden                                | <p>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 --&gt; Reaktionszeit/Informationen an Businesskunde.<br/>         Grüsse,<br/>         Fabian<br/>         --&gt; Idee wurde ursprünglich am 18.03.2015 von Fabian Künzi erfasst. Musste aufgrund eines Synchronisierungsfehlers neu erfasst werden.</p>   | 20-01-2016 |
| DEV-2291 | Ehepartner auch Mutationsberechtigt                      | <p>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.</p>   | 21-01-2016 |
| DEV-2305 | HF-Check bei Abowechsel                                  | <p>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.</p>   | 28-01-2016 |

|          |  |  |            |
|----------|--|--|------------|
|          |  | 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  |            |
| DEV-2314 | Kündigungsschreiben im Todesfall                               | 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  | 29-01-2016 |
| 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-2317 | Passwort für Cockpit bei inaktiven Kunden neu generieren in WF | 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       | 29-01-2016 |
| 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 | 29-01-2016 |

|          |   |   |            |
|----------|---|---|------------|
| 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  | 29-01-2016 |
| 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   | 29-01-2016 |
| DEV-2327 | Verbindungsart automatisch wählen, wenn Partner nur eine Technologie einsetzt | Wenn der Partner nur eine Anschluss-technologie 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  | 01-02-2016 |
| 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 Grenchen  | 02-02-2016 |
| DEV-2345 | Dokument Zusammenfassung Zuzüge   | Bei Zuzügen von anderen Gebieten ist zu Beginn des WF keine Gesamtübersicht des Umzugs verfügbar.<br>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)<br>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. | 08-02-2016 |

|          |   |  |            |
|----------|---|--|------------|
|          |   | Welche Informationen enthalten sein sollten sind im Anhang vermerkt.<br>B.Riesen GA Region Grenchen  |            |
| 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. Die Partnerinternen Inhalte dürfen nur pro Partner sichtbar sein.<br>Input GAW  | 12-02-2016 |
| DEV-2374 | Ticketanzeige im QMC erweitern auf 20 Ticket pro Seite                    | Im QMC können in der Rubrik Info -> Tickets bestehende Tickets eines Kunden aufgerufen werden. Heute werden 5 Tickets pro Seite dargestellt. Künftig sollen 20 Tickets pro Seite angezeigt werden. Somit müssen weniger Seiten durchgeklickt werden, um ein älteres Ticket zu finden (s. Printscreen).<br>Wichtig ist, dass sämtliche Tickets des Kunden im QMC angezeigt bleiben, da diese für die History des Kunden und damit für die Nachvollziehbarkeit wichtig sind. | 18-02-2016 |
| PM-107   | Set up Freeze   | Wenn der Kunde die Verte! STB das erste mal startet kommt bei der Freeze Konfiguration immer noch das die Option CHF 5.- kostet.<br>Kann man das nicht anpassen? Den im Kombi ist dies ja integriert und es verwirrt die Kunden zum Teil.  | 01-03-2016 |
| 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  | 31-03-2016 |
| 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  | 31-03-2016 |
| 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 über das QMC zu ermöglichen.<br>Input GB Muri  | 31-03-2016 |
| DEV-2455 | WLAN Einstellungen: DHCP-Liste anzeigen                                   | Die DHCP-Liste der Kunden-Endgeräte in der Modemanalyse nicht ersichtlich. Es entsteht der Eindruck, dass der Kunden keine Verbindung zu seinen Endgeräten via embedded Router hat. Wäre die Liste ersichtlich könnten bei Störungen verbundene oder eben nicht verbundene Geräte eruiert werden.<br>Input GB Muri   | 31-03-2016 |

#### 4. Zurückgestellte Pendenzen

Es wurden total 3 Pendenzen zurückgestellt

| #        | Titel   | Beschreibung   | Erstell. Datum |
|----------|---|--|----------------|
| DEV-797  | QDE: Rechnungen und Zahlungsstatus Ã¼bertragen          | Ziel: Erweitern der QDE Spezifikation, damit Rechnungen (PDF) sowie dessen Zahlungsstatus ans QMC Ã¼bermittelt werden kÃ¶nnen<br>Zweck: Erweitern des Selfcare Portal myQuickline um Rechnungsansicht, sowie Zahlungsstatus<br>Zweck: Erweitern des Selfcare Portal myQuickline um Rechnungsansicht, sowie Zahlungsstatus<br>T&P_12.3: Wird mit der nÃ¤chsten Version 4 angeschaut.<br>T&P: 23.6.15: Gute Idee. Nochmals mit dem Selfcare Portal querchecken und an der nÃ¤chsten Tools & Prozess Gruppe erneut traktandieren.   | 09-05-2014     |
| DEV-935  | FTTH-Report   | Da fÃ¼r FTTH keine zusÃ¤tzlichen Produkte vorhanden sind, ist eine statistische Auswertung im QMC sehr schwierig, wenn nicht unmÃ¶glich. Wir mÃ¶chten gerne folgende Zahlen evaluieren kÃ¶nnen:<br>Anzahl FTTH-Kunden total (monatlich)<br>Anzahl erfolgter Migrationen pro Monat (unterschieden in HFC-FTTH und FTTH-HFC)<br>Anzahl erfolgter Neuaufschaltungen pro Monat<br>Anzahl KÃ¼ndigungen pro Monat<br>T&P: 14.8.14<br>Report Anzahl Kunden erweitern: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgeschaltete Dienste (FtH)</li> <li>• GekÃ¼ndigte Dienste (FtH)</li> <li>• ZurÃ¼ckstellen und nochmals im FTTH- Kontext nach Erarbeitung der „neuen“ Prozesse nochmals prÃ¼fen.</li> </ul> | 03-07-2014     |
| DEV-1244 | Rechtliche Situation Ausweis Kopie beim BAKOM abklÃ¤ren | T&P 13.11.14: Es soll die rechtliche Situation beim BAKOM betreffend dem Thema Abgabe einer Kopie des Ausweises abgeklÃ¤rt/ weiterverfolgt werden<br>Diese Pendezenz ist eine Erweiterung der Pendezenz DEV-1124   | 08-12-2014     |

## 5. Offene Pendenzen

Es sind total 28 Pendenzen offen

| #         | Titel                                       | Beschreibung  | Release | Bew.                                    | Erstell Datum  |
|-----------|---|---|---------|---|----------------|
| DEV-2254  | Cockpit Login wenn Daten nicht korrekt sind | <p>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 -&gt; 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 wenden Sie sich an unsere Hotline 0800841020 oder per E-Mail an <a href="mailto:helpdesk@quickline.ch">helpdesk@quickline.ch</a>"</p> |         | 50 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 05-01-<br>2016 |
| SWOPS-496 | FieldForce App Version 2.0                  | <p>Features für Field Force App Version 2.0<br/>           DEV-1011<br/>           DEV-1013<br/>           DEV-987</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> </ul>   |         | 50 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 05-11-<br>2015 |

- Ftth FanPort abfragen – Analyse – Prüfen
- OtoDose abfragen vor Ort (als Suchfeld) - (zu prüfen)
- Wohnungsbezeichnung abfragen (info auf dem Kunde) – offen
- Manuelle Verrechnungsposition Eintragen – Idee - Zukunft
- WLAN-Konfiguration via App vornehmen (Name, SSID, Passwort und WLAN-Kanal bearbeiten/ändern) -> Wunsch GBM anlässlich Partnerbesuch vom 22.03.2016

|           |   |   |   |                |
|-----------|---|---|---|----------------|
| SWOPS-493 | Unter QMC<br>>Kundendaten>Kommunikation<br>>Benachrichtung sollte ein Button erstellt werden wo ein Text manuel erstellt werden kann. | Unter QMC >Kundendaten>Kommunikation>Benachrichtung sollte ein Button erstellt werden wo ein Text manuel erstellt werden kann.<br>Grund: Die vordefinierten Texte sind manchmal nicht aussagekräftig.   | 50 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 10-07-<br>2015 |
| DEV-1603  | Anpassung POA-Formular betr. Adresse  | Bei einer Onlineanmeldung wird auf dem POA-Formular die neue Adresse eingetragen.<br>Auf dem Formular wird aber die bisherige Adresse verlangt.<br>Das führt bei den Kunden zu einer sehr grossen Verwirrung.<br>Gemäss Angaben von Quickline spielt bei einer Portierung diese Adresse keine Rolle.<br>Daher bitte den Eintrag "Adresse unter der Ihr Vertrag beim bisherigen Anbieter registriert ist" auf dem POA löschen. | 50 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 27-04-<br>2015 |
| 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.<br>Siehe Screenshot.<br>Adrian Rüegg, WWZ   | 50 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 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>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 01-12-<br>2014 |

|          |  |  |   |                |
|----------|--|--|---|----------------|
| 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 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 29-07-<br>2014 |
| 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>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 17-07-<br>2014 |
| 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 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 17-07-<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>Wird mit der Logistikautomatisierung im Q1/15 umgesetzt | 50 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 09-07-<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>Restriktionen:<br>Es darf maximal 1 Wechsel pro Monat ausgeführt werden   | 50 -<br>Umsetzun<br>g<br>(Synergie<br>) | 27-02-<br>2014 |

|          |  |   |    |            |
|----------|--|---|----|------------|
| 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> <p>Dies würde einiges an der Anzahl Tickets und der Supportzeit ändern.</p>   | 17 | 30-09-2014 |
| 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-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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muss auch auf der Fieldforce App laufen</li> <li>• Es muss eine Einschränkung auf PLZ Ebene möglich sein</li> <li>• Die Zugangs Token müssen vom Techniker bestellt werden</li> <li>• Die QMC Berechtigung entspricht dem heutigen QMC Lite</li> <li>• 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.</li> </ul> | 15 | 10-10-2014 |
| DEV-2045 | Technische Berichte                      | <p>Hallo</p> <p>Im QMC unter Programme&gt;Technik&gt;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.</p> <p>Gruss Stefan Linder ; Localnet AG</p>   | 14 | 06-10-2015 |

|          |  |  |    |            |
|----------|--|--|----|------------|
| DEV-1951 | vPBX Vertrags-Nummer in Businesskunden mit SLA Informationen | <p>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 --&gt; vPBX-Vertragsnummer 118<br/>         Vorzugsweise im Report Programme &gt; Berichte &gt; Technik &gt; Businesskunden mit SLA Informationen<br/>         Besten Dank für rasche Umsetzung – wir haben bereits bald 25 vPBX Kunden – Tendenz stark steigend.</p>  | 14 | 01-09-2015 |
| DEV-1017 | CER Werte auslesen   | <p>Zur Zeit können wir die CER Werte nur direkt beim Endkunden auslesen. Wir sollten die CER Werte direkt aus der Liste Kabelmodem Status auslesen können. Alternde Verstärker erzeugen oft hohe CER Werte, bevor sie anschliessend komplett ausfallen.</p>  | 14 | 19-08-2014 |
| PM-85    | Verte! PVR-Warnung   | <p>[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&amp;P_12.3:<br/>         ML: Diese Pendenz 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&amp;P_23.6.15: Die Warnung muss erfolgen.</p> | 14 | 25-02-2014 |
| DEV-1953 | Auswertung QMC Account mit Rollen und WF Rechten             | <p>eWWZ: Benutzerstammden 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</p>   | 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<br>Nummernbereiche für<br>eingehende Anrufe blockieren<br>können | Kunde 100003840 wurde/wird von einem agressiven CallCenter<br>geplagt. Das Call Center ruft zwar immer mit der gleichen<br>Stammnummer an, wechselt jedoch regelmässig die hinteren<br>Liniennummer.<br>Der Kunde sollte also die Möglichkeit haben einen ganzen<br>Sperrbereich eingeben zu können.<br>zum Beispiel +41 43 550 7300 bis +41 43 550 7399   | 13 | 18-06-<br>2015 |
| DEV-1759 | Manuelle Verrechnungsposition<br>"408"  | Wird eine manuelle Verrechnungsposition für "408- Verkauf<br>Material" erfasst, so kann im Detailerfassungsfenster im Feld<br>"Beschreibung" eine zusätzliche Information zum verkauften<br>Produkt eingegeben werden. Diese zusätzliche Information<br>verschwindet danach in den ewigen Jagdgründen.... Sinnvoll wäre<br>es aber wenn dieses Feld im Minimum in der History sowie in den<br>Finanzen unter Rechnungsdetails abgebildet würde. Optimal wäre<br>wenn es beider Orts ersichtlich wäre.<br>Es besteht sonst auch ein Ticket mit Screenshot zu diesem Thema.<br>Ticket: QL -00165413<br>Gruss Stefan Linder / Localnet AG   | 13 | 15-06-<br>2015 |
| DEV-828  | Netzabklärung   | Wenn ein Kunde eine Aufschaltung per 01.07.2014 wünscht, dann<br>macht es in den meisten Fällen keine Sinn, wenn eine<br>schnellstmögliche Netzabklärung vor Ort stattfinden soll, wie im WF<br>definiert. Deshalb braucht es entweder einen automatischen<br>Mechanismus, der erste x Tage vor der Aufschaltung diese auslöst,<br>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<br>werden können.<br>Die Technik muss den Workflow terminieren können.<br>Wenn der Workflow bereits offen ist, kann die Technik diesen um x | 13 | 09-05-<br>2014 |

|          |                                    |   |    |            |
|----------|------------------------------------|---|----|------------|
|          |                                    | Tage (maximal 60 Tage) zurückstellen.<br>Der Wert muss beim Reminder gesetzt werden.  |    |            |
| DEV-1609 | Mehrere Produkte bestellen         | 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, und diese in einem WF abgebildet werden. Auch muss es möglich sein Telefonie auf WLAN zu erfassen.<br>WWZ, Adrian Rüegg   | 12 | 29-04-2015 |
| 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-Vermittler ID, sondern die ihm zugewiesene Vermittler ID zu seinem Shop hinterlegt werden.<br>Adrian Rüegg, WWZ<br>T&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. | 12 | 28-04-2015 |
| DEV-1306 | Verlängerung Internetsuspension    | 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   | 11 | 09-01-2015 |
| DEV-324  | Notifikation bei voller Callbox    | Hallo Martin<br>Hast du uns den genauen Parameter Namen den wir hier auf True setzen müsstest?<br>NB: Kann man das nicht evtl. im Default Mailbox Profil auf dem  | 11 | 29-08-2013 |

Voicemail Server auf "True" setzen so das es gleich überall aktiv ist ?

-----

Hallo Marc

Ich habe einen Featurerequest zur Callbox der Festnetzkunden. Es geht um die Benachrichtigung bei voller Mailbox mittels eines Mails. Das kann ich im auf dem Voicemailserver selber aktivieren, könnt Ihr das im QMC für die Kunden verfügbar machen oder gleich als Default setzen wenn ein Kunden die E-Mail Benachrichtigung aktiviert ?

Gruss Martin

T&P\_12.05.15:Bei einer vollen Callbox, soll ein E-Mail versendet werden.

DEV-2368 Q-Points

Die Q-Points sollten dem Kunden direkt auf der nächsten Rechnung gutgeschrieben werden ohne das der Kunde selber aktiv werden muss. Hier können wir dem Kunden einen Mehrwert bieten und bei einer allfälligen Kündigung ist das Konto auf Null. So Verfallen diese nicht einfach ohne das sie eingelöst werden.

Stefanie Gehrig hat dazu folgende Antwort erhalten von der Quickline AG:

Ich habe das mit der Softwareabteilung besprochen: Grundsätzlich kann die gewünschte Automation für die Q-Points gemacht werden, jedoch muss solch eine Änderung erst mit den anderen Partnern in der Tools & Prozess Gruppe besprochen werden. Die Localnet AG soll doch das Anliegen an der nächsten Sitzung ansprechen.

Zusätzlich hatte Peter Wyss noch folgenden Input:

Wenn ein Kunde einen Kunden vermittelt, die Aufschaltung kommt zustande, so erhalten wir als Kabelnetzbetreiber eine Rechnung für die Q-Points, wo der Kunde, welcher vermittelt hat, als Belohnung erhält. Hier wäre es fair, würden die Kosten zu 50% KNU-seitig übernommen und 50% QL-seitig. Beide Parteien profitieren in gleichem Masse von dem neuen Kunden. Hier wäre im Sinne einer partnerschaftlichen Gangart diese Abrechnungsweise zu präferieren.

Neu - zu 16-02-  
Bewerten 2016

Wir haben das Thema Q-Points bereits vor 9 Monaten einmal angesprochen damals wurde es an die Marketing Gruppe weitergeben.  
 Ich bringe diesen Vorstoss erneut weil er bei uns in der Localnet AG vom Marketing (Stefanie Gehrig) nochmals thematisiert wurde.

|         |   |  |                                 |
|---------|---|--|---------------------------------|
| DEV-783 | Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge | GB Muri<br>Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge direkt aus dem QMC generieren | Neu - zu<br>Bewerten 09-05-2014 |
|---------|---|--|---------------------------------|