

Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 01-07-2016

Inhaltsverzeichnis

1. Geschlossene Pendenzen.....	2
2. Verteilung der Bewertungen	7
3. Neue Pendenzen	7
4. Zurückgestellte Pendenzen	9
5. Offene Pendenzen.....	9

Autor: Marc Loosli

Datum: 01.07.2016

Titel Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report

Datum 11.08.2014

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or used in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without written permission of Finecom Telecommunications AG.

1. Geschlossene Pendenzen

Es wurden total 12 Pendenzen in den letzten 8 Wochen geschlossen

#	Titel	Beschreibung	Release	Bew.	Grund	Update Datum
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. B.Riesen GA Region Grenchen	9.6	12	Erledigt	16-06-2016
DEV-2462	Umzug: Internet bleibt auf altem Kunden aktiv, wenn der Dienst nicht bestellt wird auf neuem Kundenaccount	<ol style="list-style-type: none"> Applikation / URL: https://test-ext-my.quickline.com \ \ \ Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen: Ticket: QL-00244618 UserId : 212 und 100125790 WF: 12205 \ \ \ Ausgeführte Schritte (Reproduktion): Kunden mit Internet und weiteren Diensten finden. Umzug einleiten. 		17	Nicht erledigt	15-06-2016

		<p>6. Beim Umziehen auf neuem Account neue Produkte ohne Internet bestellen</p> <p>7. Den Umzug durchführen. \\ \\</p> <p>8. Beanstandetes Verhalten (Problem): Der Internetdienst bleibt auf dem vorherigen Account, obwohl das Modem auf den neuen Account gezügelt wurde. \\ \\</p> <p>9. Erwartetes Verhalten: Der Internetdienst auf dem alten Account muss aufgelöst werden. \\ \\</p> <p>10. Zusätzliche Infos \\ \\</p> <p>11. Lösung / Abhilfe (Workaround): \\ \\</p> <p>12. Status:</p>				
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.	9.6	11	Erledigt	14-06-2016
DEV-665	Kombi Upgrade per sofort	Idee: Kombi Upgrade (Höherer Preis für neues Produkt) sollte per sofort, bzw. auf den nächsten Tag ausgeführt werden können. Restreaktionen: Es darf maximal 1 Wechsel pro Monat ausgeführt werden		50 - Umsetzung (Synergie)	Duplikat	14-06-2016
DEV-1325	Dokumentenvorlagen-Rückgabequittung für Endgeräte	Viele Kunden haben das Bedürfnis bei der Rückgabe der Endgeräte eine Rückgabequittung zu erhalten. Zurzeit kann keine im QMC automatisch erstellt werden. Eine	8.10	11	Erledigt	01-06-2016

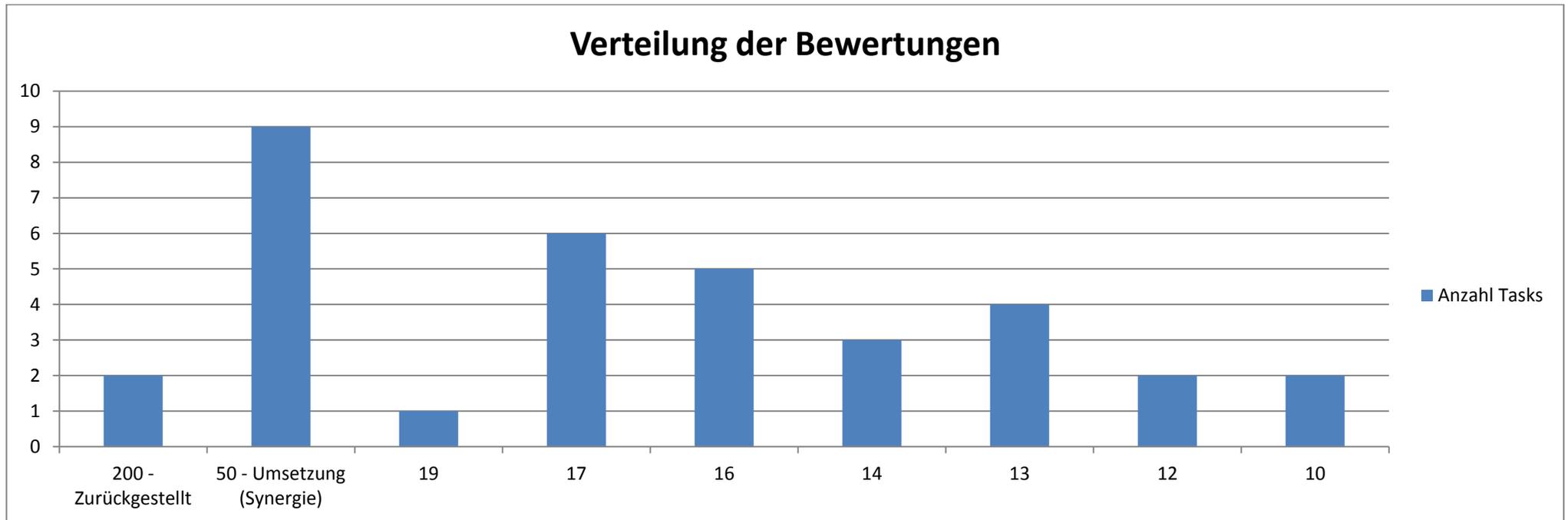
		Möglichkeit besteht darin, diese im QMC unter den Dokumentenvorlagen zu hinterlegen. Ausserdem sollte im generierten Dokument, die Geräte aufgeführt werden die der Kunde zurückgebracht hat.			
DEV-2586	Gutschriften	Wir bei einem Kunden ein falscher Gutschriftbetrag hinterlegt und ein Teil davon dann bereits im Rechnungslauf angebraucht, kann der Restbetrag nicht mehr gelöscht werden. Gutschrift 100.00 Gebraucht im ersten Monat 70.00 Rest 30.00, welcher der Kunde nicht mehr erhalten sollte. Siehe Ticket QL-00234091 Antrag: Flag setzen damit Restguthaben nicht mehr zur Verfügung stehen. 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. Liebe Grüsse 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. Input GGS	0 - Nicht umsetzen	Nicht erledigt	24-05-2016
DEV-2481	Workflowschritt für Kundenvertrag	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	0 - Nicht umsetzen	Nicht erledigt	24-05-2016

		<p>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>				
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&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"> • Muss auch auf der Fieldforce App laufen • Es muss eine Einschränkung auf PLZ Ebene möglich sein 	9.5	15	Erledigt	12-05-2016

- 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. Input GA Region Grencchen	16	Duplikat	09-05-2016
----------	---	---	----	----------	------------

2. Verteilung der Bewertungen



3. Neue Pendenzen

Es wurden total 7 Pendenzen neu erstellt

#	Titel	Beschreibung	Erstell. Datum
DEV-783	Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge	GB Muri Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge direkt aus dem QMC generieren	09-05-2014
DEV-2597	WLAN TC 7230 Parent control (Jugendschutz)	Parental Control (Jugendschutzfunktion) bei WLAN TC7230 unter Webface! Kinder haben Zugang zur Online -Welt der heutigen Zeit. Wie kann man die Zeit begrenzen, mit Chatten, Gaming, Sozialen Netzwerken, Shopping (unangemessenem Material). Wünschenswert wäre sicher:	20-05-2016

		<ul style="list-style-type: none"> • Ein zentraler Internetseitenfilter für Benutzer! • Eine Zeitbegrenzung! 	
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
DEV-2625	Unterschiedliche SSID für das 2,4 GHz und das 5 GHz Netz beim TC7230	Wir haben immer wieder Kunde wo sich über die Reichweite des WLANs beschweren. Leider ist nicht ersichtlich, auf welchem Netz 2,4/5GHz der Kunde ist. Meistens ist das Problem gelöst in dem das 5GHz im QMC abgeschaltet wird (Nur 2,4GHz). Mein Vorschlag, es muss möglich sein, dass die SSID der beiden Netze unterschiedlich heissen. Gruss Karl Imholz (KFN)	02-06-2016
DEV-2626	Workflow Geräteübergabe beenden, wenn Endgerät gelöscht wird	Wenn der Kunde sein Endgerät retourniert, während ein Geräteübergabe-Workflow (Erinnerungsschreiben erstellen resp. Entscheidung über Verrechnung des Geräts) besteht, dieser aber noch nicht bearbeitet ist, so bleibt der Workflow pendent und muss durchgeklickt werden. Künftig soll beim Schritt "Endgerät löschen" resp. beim Umbuchen der Geräte in das Kündigungslager (Lagerverwaltung) geprüft werden, ob ein penderter Geräteübergabe-Workflow (Erinnerungsschreiben erstellen oder Entscheidung über Verrechnung des Geräts) besteht. Falls ja, soll dieser Workflow automatisch abgebrochen werden. Input von Valaiscom	02-06-2016
DEV-2653	Anstelle der Fehlermeldung weiterleitung zum Cockpit	Anstelle der Fehlermeldung, welche angezeigt wird wenn man bei unseren Kombimodems das Routermenü aufrufen will, sollte eine Information, oder eine Weiterleitung zu unserem Cockpit angezeigt werden. Viele unserer Kunden wissen nicht, dass wir unser Kombimodem beschnitten haben und keinen Zugriff auf das Routermenü zulassen, stattdessen hat der Kunde die Möglichkeit über das Cockpit diverse Einstellungen vorzunehmen. Nun ist es für den Kunden verwirrend, dass er bei Eingabe der Lokalen Adresse eine Fehlermeldung bekommt. Personen, welche sich ein bisschen auskennen werden den Fehler zuerst bei sich suchen bevor sie sich an uns wenden. Eine kleine Information würde sicher für viele hier Hilfe bringen und sieht auch etwas kompetenter aus als eine Fehlermeldung. Gruss Arber Aziri	13-06-2016

DEV-2679	exkl. Anschlusskabel auf Bestellbestätigung	Auf der Bestellbestätigung den Text exkl. Anschlusskabel. Die Kunden haben immer das Gefühl diese sind gratis.	21-06-2016
----------	---	--	------------

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. 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 über das QMC zu ermöglichen. Input GB Muri	31-03-2016

5. Offene Pendenzen

Es sind total 32 Pendenzen offen

#	Titel	Beschreibung	Release	Bew.	Erstell Datum
DEV-2594	Anpassung der automatischen Antwort	Wenn eine Bestellung verarbeitet wurde, geht aktuell folgende automatische Antwort raus an den Kunden: Sehr geehrte(r) Herr/Frau XXX Ihre Quickline-Bestellung mit der Bearbeitungsnummer XXXXXX wurde ausgeführt. Das entsprechende Material ist per Post an Ihre Installationsadresse unterwegs. Sinnvoller wäre aber der Text: Sehr geehrte(r) Herr/Frau XXX Ihre Quickline-Bestellung mit der Bearbeitungsnummer XXXXXX wurde ausgeführt. Das entsprechende Material ist per Post an Ihre LIEFERADRESSE unterwegs.		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	19-05- 2016

		Viele Kunden sind verwirrt durch diese Meldung, da die Lieferung an die Lieferadresse und nicht immer zwingen an die Installationsadresse versendet wird!		
DEV-2323	Aufschaltdatum sollte bei AiO-Wechsel im WF nicht veränderbar sein - Kombi-Wechsel im Monat	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. Input GA Region Grenchen mittels Ticket QL-00233539	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	29-01- 2016
DEV-2254	Cockpit Login wenn Daten nicht korrekt sind	Ist Situation: Wenn Kunde dreimal mit falschen Daten versucht hat sich im Cockpit einzuloggen, wird nach dem dritten Versuch, das Login für 2min gesperrt. Gibt der Kunde nach diesen zwei Minuten erneut die falschen Daten, wird er nochmal für 4min gesperrt usw. Ich hatte sogar einen Kunden mit der Meldung er solle über 500min warten... Wunsch meinerseits: nach drei Fehlversuchen -> 2min Sperrfrist; soll so bleiben wie es ist. 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: "Liebe Kunde es wurde zu viele Fehlversuche ausgelöst, bitte wenden Sie sich an unsere Hotline 0800841020 oder per E-Mail an helpdesk@quickline.ch"	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	05-01- 2016
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.	50 - Umsetzu	10-04- 2015

		Siehe Screenshot. Adrian Rüegg, WWZ	ng (Synergie)	
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 - Umsetzung ng (Synergie)	01-12- 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. 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. Weiter wird auch vom Garantie-Dienstleister immer nach der IMEI gefragt (es geht ja um das Gerät). Besten Dank.	50 - Umsetzung ng (Synergie)	09-07- 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: Anzahl FTTH-Kunden total (monatlich) Anzahl erfolgter Migrationen pro Monat (unterschieden in HFC-FTTH und FTTH-HFC) Anzahl erfolgter Neuaufschaltungen pro Monat Anzahl Kündigungen pro Monat	50 - Umsetzung ng (Synergie)	03-07- 2014
DEV-797	QDE: Rechnungen und Zahlungsstatus übertragen	Ziel: Erweitern der QDE Spezifikation, damit Rechnungen (PDF) sowie dessen Zahlungsstatus ans QMC übermittelt werden können Zweck: Erweitern des Selfcare Portal myQuickline um Rechnungsansicht, sowie Zahlungsstatus	50 - Umsetzung ng (Synergie)	09-05- 2014

DEV-828	Netzabklärung	<p>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. Achtung Kundenkommunikation... T&P_13.5.14: Nachtrag WWZ: Die Netzwerkabklärung muss terminiert und wieder zurückgestellt werden können. Die Technik muss den Workflow terminieren können. Wenn der Workflow bereits offen ist, kann die Technik diesen um x Tage (maximal 60 Tage) zurückstellen. Der Wert muss beim Reminder gesetzt werden.</p>	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	09-05- 2014
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. Beispiel aktuell: Abowechsel per 1.2.2016 Kündigung Telefon per 29.2.2016 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>	19	04-01- 2016
DEV-2662	CLONE - Umzug: Internet bleibt auf altem Kunden aktiv, wenn der Dienst nicht bestellt wird auf neuem Kundenaccount	<p>e# Applikation / URL: https://test-ext-my.quickline.com \\ \\</p> <p>1. Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen: Ticket: QL-00244618 UserId : 212 und 100125790 WF: 12205 \\ \\</p> <p>2. Ausgeführte Schritte (Reproduktion):</p>	17	15-06- 2016

3. Kunden mit Internet und weiteren Diensten finden.
4. Umzug einleiten.
5. Beim Umziehen auf neuem Account neue Produkte ohne Internet bestellen
6. Den Umzug durchführen.
\\ \\
7. **Beanstandetes Verhalten (Problem):**
Der Internetdienst bleibt auf dem vorherigen Account, obwohl das Modem auf den neuen Account gezügelt wurde.
\\ \\
8. **Erwartetes Verhalten:**
Der Internetdienst auf dem alten Account muss aufgelöst werden.
\\ \\
9. **Zusätzliche Infos**
\\ \\
10. **Lösung / Abhilfe (Workaround):**
\\ \\
11. **Status:**
Beschluss T&P Gruppe vom 27.04.2016:
12. Nicht mitgezügelte Dienste sollen per Umzugsdatum beim vorherigen Partner beendet werden. (Ist auch aus Sicht PM i.O. gemäss Besprechung mit Erik am 23.06.16)
13. Die QLAG muss das Thema Abrechnung bei der Umsetzung klären.
14. Der neue KNU muss den Kunden über die Konsequenzen informieren, wenn er einen Dienst nicht übernimmt (bspw. Verlust der Festnetznummer, wenn Festnetz nicht mehr aktiviert wird).
15. Der Brief „Umzugsbestätigung“ anpassen: Im Brief aufführen, welche Geräte er an den „alten“ KNU retournieren muss, da er den Dienst beim „neuen“ KNU nicht mehr bestellt hat (bspw. Verte)
16. **Ergänzung PO:** Wird ein eingeleiteter Umzug von Partner A zu Partner B durch den Partner B abgebrochen, so muss der Partner A eine Rückmeldung erhalten inkl. der Begründung für den Abbruch (WF)

zurück zu Partner A), damit dieser mit dem Kunden das weitere Vorgehen klären und bei Bedarf das Abo kündigen kann. (Ist auch aus Sicht PM i.O. gemäss Besprechung mit Erik am 23.06.16)

17. Text für Brief "Umzugsbestätigung":

„Bitte retournieren Sie die folgende Hardware an Ihren bisherigen Netzbetreiber [Partner Name]: [Verte! Set-Top-Box, ...].“

Der Satz ohne Absatz vorne an den bestehenden Satz "Sollten Sie für den Produktwechsel eine neue Hardware benötigen, stellen wir Ihnen diese in den nächsten Tagen zu.“ hinzufügen (siehe Dateianlage).

Der neue Satz wird nur aufgedruckt, wenn Endgeräte vorhanden sind, welche beim neuen Partner nicht mehr benötigt werden und die noch nicht end of life sind.

Zusätzlich soll der Brief "Umzugsbestätigung" gemäss den Angaben von Carlos (s. beide Dokumente im Anhang) überarbeitet werden. Es wurden Formulierungen und Formatierungen angepasst.

Weiter wird im Fall, wo alle QL-Produkte mit gezügelt werden, der Abschnitt "Folgende Produkte werden per xxx deaktiviert: xxxx" gelöscht (siehe Dateianlage Umzugsbestätigung alle Produkte übernommen). Dieser Abschnitt ist sinnlos und verwirrt die Kunden.

Der Satz oberhalb des fraglichen Abschnitts lautet "Sämtliche Ihre Quickline-Produkte werden übernommen." und reicht aus.

18. Erläuterung:

Der Umzugsprozess soll optimiert werden gemäss Beschluss der TP-Gruppe vom 06.05.2016. Wenn eine Kunde von Partner A zu Partner B zügelt, so sollen künftig alle Dienste, welche der Kunde beim Partner B nicht mehr abonniert, beim Partner A gekündigt werden (bisher blieben sie aktiv und der Partner A musste die Dienste nachträglich kündigen). Dadurch, dass der Kunde unter Umständen nicht alle Dienste zügelt, kann es nun sein, dass er einzelne Endgeräte nicht mehr benötigt. Da der Kunde diese Geräte aber vom Partner A bekommen hat, müssten diese auch wieder zum Partner A zurück. Daher soll ein Satz auf die Bestätigung des Umzuges aufgedruckt werden, welcher nur angedruckt

wird, wenn Endgeräte vorhanden sind, welche beim neuen Partner nicht mehr benötigt werden und deren LifeCycle noch nicht abgelaufen ist (Uraltgeräte werden nicht zurückgefordert – ist heute beim Geräterückgabeworkflow auch schon so eingerichtet).

DEV-2554	Wohnungsinformation im QMC anzeigen unter Übersicht	<p>Ist: Die Wohnungsdaten werden heute via QDE ins QMC übermittelt. Dort werden Sie aber etwas versteckt abgebildet unter Kundendaten > Anschlussadresse > Stock/Wohnung.</p> <p>Soll gemäss Beschluss T&P-Gruppe vom 27.04.2016: 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"> • EGID • EwID • Stockwerk • Wohnungsbezeichnung 	17	04-05-2016
DEV-2536	Umzug: Mobile mit aktiver Kündigung soll nicht umgezogen werden können	<p>Ist: Heute Mobile kann trotz Kündigung umgezogen werden.</p> <p>Soll: 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-2069	Portierungsdatum limitierung bei Nummerportierung	<ul style="list-style-type: none"> • Im QMC kann das Portierungsdatum nicht weiter als 90 Tage in der Zukunft liegen • 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. <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->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"> • 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 • Finecom soll entsprechende Tools prüfen 	17	27-02-2014
DEV-2546	Arbeitsaufgabe Modemwechsel ergänzen mit Schreiben für erforderlichen Modemwechsel	<p>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.</p>	16	02-05-2016
DEV-2528	Mobile Umzug - Ziel Kunden ID anzeigen	<p>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.</p> <p>Wenn dies gleich ersichtlich wäre, müsste man nicht erst noch die ganzen Umzugsdokumente durchforsten.</p> <p>Dies würde einiges an Zeit einsparen.</p>	16	22-04-2016
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,</p>	16	08-03-2016

		<p>dass im QMC der Vertrag noch aktiv ist, aber der Kunde die Dienstleistung nicht mehr nutzt. Vorteil dieser Variante: Das Endgerät kann schneller in den Umlauf gelangen und von einem neuen Kunden genutzt werden. Vielen Dank für die Umsetzung.</p>		
DEV-2319	Übersicht Rechte QMC / Rechte nach Rollen bündeln	<p>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. 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). Input GA Region Grenchen</p>	16	29-01-2016
DEV-2314	Kündigungsschreiben anpassen	<p>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). Input von Energie Belp AG</p>	16	29-01-2016
DEV-2290	Übersicht Business-Kunden	<p>Guten Tag 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. Grüsse, Fabian</p>	14	20-01-2016

		--> Idee wurde ursprünglich am 18.03.2015 von Fabian Künzi erfasst. Musste aufgrund eines Synchronisierungsfehlers neu erfasst werden.		
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 Kabelmodem Status auslesen können. Alternde Verstärker erzeugen oft hohe CER Werte, bevor sie anschliessend komplett ausfallen.	14	19-08-2014
PM-85	Verte! PVR-Warnung	[Simon Zwahlen http://quickline.uservice.com/users/46906642-simon-zwahlen] said: Anzeige/Warnung auf TV wenn PVR-Kapazität (z.B. 10h)aufgebraucht ist. Bösen Überraschungen kann vorgebeugt werden, denn Kunden vergessen oft die Sendungen nach und nach zu löschen T&P_12.3: ML: Diese Pendezenz inter mit dem Vision Projekt klären. MF: Eine Warnung braucht es aber trotzdem. Die Nachricht muss auf der Verte! Box erscheinen und durch die Technik/PM (Ocilion) getrieben werden. T&P_23.6.15: Die Warnung muss erfolgen.	14	25-02-2014
DEV-2540	Telefonnummern 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. Adrian Rüegg, WWZ Input WWZ vom 10.06.2016: Rechtschreibfehler in Spalte Telefonie beheben (Standart ersetzen mit Standard)	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. Input von GB Muri	13	31-03-2016

DEV-1953	Auswertung QMC Account mit Rollen und WF Rechten	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: wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) WF.Order wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Technik Administrator wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Administrator wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Task sehen Gemäss T&P 21.10.15: Queues Anzeigen in Report QMC Accounts Personen Bearbeiten zusatzfeld entfällt.	13	01-09-2015
DEV-1769	Bei Telefonieanschlüssen Nummernbereiche für eingehende Anrufe blockieren können	Kunde 100003840 wurde/wird von einem agressiven CallCenter geplagt. Das Call Center ruft zwar immer mit der gleichen Stammnummer an, wechselt jedoch regelmässig die hinteren Liniennummer. Der Kunde sollte also die Möglichkeit haben einen ganzen Sperrbereich eingeben zu können. 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. 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. Derselbe Mechanismus soll auch bei QL TV umgesetzt werden.	12	30-03-2016
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-Vermittler ID, sondern die ihm zugewiesene Vermittler ID zu seinem Shop hinterlegt werden. Adrian Rüegg, WWZ T&P_120515: Es geht darum, welcher Mitarbeiter welchem Vermittler zugewiesen ist. (Bei KFN und Localnet wechselt es zwischen Backend und Front)	12	28-04-2015

		Vorschlag: Den Admin Rollen Manager erweitern, dass einem Systemuser eine Shop-ID (Vermittler ID) hinterlegt werden kann. ML: Klärt dies intern mit dem Vertrieb noch ab.		
DEV-2486	Manuelle Verrechnung - Beschreibungstext auf Rechnung drucken	Bei den manuellen Rechnungspositionen wie bspw. Material, soll der Beschreibungstext auf die Rechnung gedruckt werden, dafür soll aber die Zeichenzahl beschränkt werden. Input GGS	10	11-04- 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. Evtl. kann ein Feld im Workflow integriert werden, mit der Frage, ob ein neues Passwort fürs Cockpit generieren werden soll. 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. Input GA Region Grenchen	10	29-01- 2016