

Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 02-08-2016

Inhaltsverzeichnis

1. Geschlossene Pendenzen.....	2
2. Verteilung der Bewertungen	5
3. Neue Pendenzen	6
4. Zurückgestellte Pendenzen	9
5. Offene Pendenzen.....	10

Autor: Marc Loosli

Datum: 02.08.2016

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 Fincom Telecommunications AG.

1. Geschlossene Pendenzen

Es wurden total 14 Pendenzen in den letzten 8 Wochen geschlossen

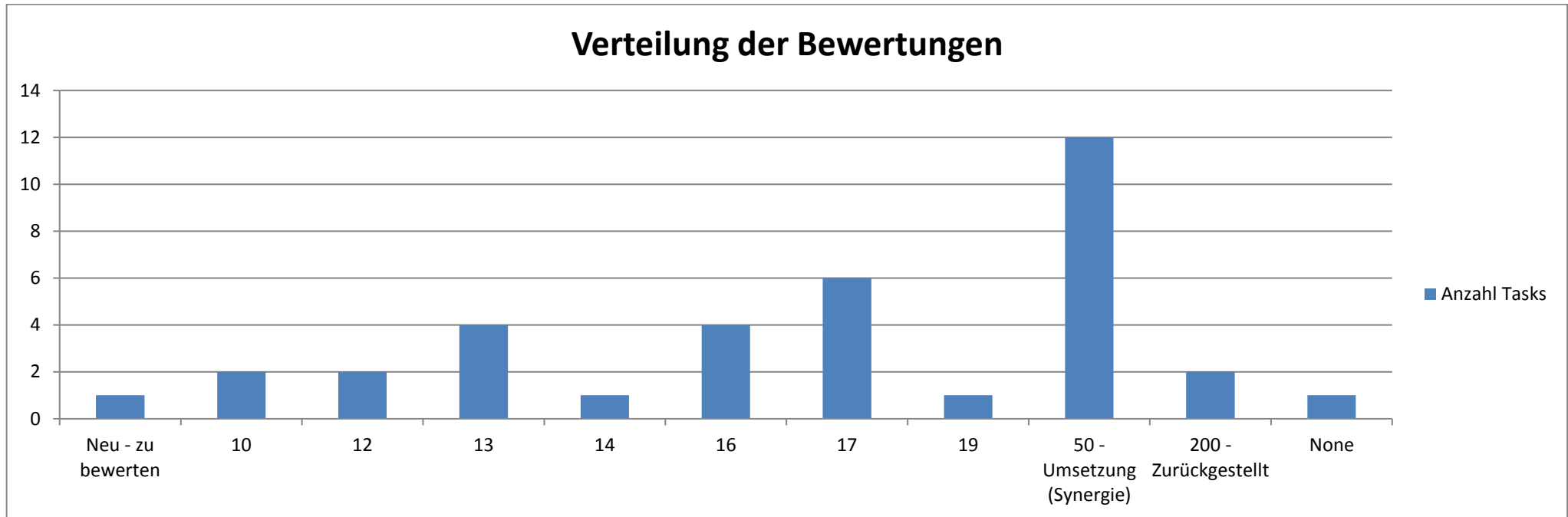
#	Titel	Beschreibung	Release	Bew.	Grund	Update Datum
DEV-2807	Mobile-TV	Kunde wünschen wenn man das Mobile-TV App nutzt ausserhalb des Wlans, das es nicht vom Datenvolumen des Smart Flats Abo nutzt.			Nicht erledigt	29-07-2016
DEV-2806	Datenvolumen	Wäre gut wenn der Kunde die Möglichkeit hat noch mehr Datenvolumen für im Ausland dazuzukaufen, wenn die Jahresration aufgebraucht ist.			Duplikat	29-07-2016
DEV-2811	Portierungsbestätigung	Wenn ein Kunde mehr als eine Festnetznummer portiert. Steht im Bestätigungsschreiben der Portierung nur eine Rufnummer. Für die zweite muss man ein Kurzbrief machen. Warum ist es nicht mehr möglich zwei Rufnummern auf einer Bestätigung zu drucken bzw. generieren lassen? Bsp. Kunde 100111991			Erledigt	29-07-2016
DEV-2812	In der Suchmaske suchen nach Abo	Um bei einer Störung schnell nach betroffenen Business Kunden zu suchen, sollte in der Suchmaske "Kunde suchen" zusätzlich nach Abo gesucht werden können. So kann ich schnell nach den Node/Verstärker und nach Business Kunden suchen welche betroffen sind. Dies sollte natürlich auch mit dem Field Force App möglich sein. Wenn der Techniker unterwegs ist und einen kurzen Unterbruch machen muss, sollte er schnellst möglich sehen ob ein Businesskunde betroffen ist ohne auf einer eventuell veralteten Liste nachschauen zu müssen Gruss Karl Imholz			Duplikat	29-07-2016
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.			Duplikat	22-07-2016

		Restreaktionen: Es darf maximal 1 Wechsel pro Monat ausgeführt werden			
DEV-2679	exkl. Anschlusskabel auf Bestellbestätigung	Auf der Bestellbestätigung den Text exkl. Anschlusskabel. Die Kunden haben immer das Gefühl diese sind gratis.		Nicht erledigt	15-07-2016
DEV-2536	Umzug: Mobile mit aktiver Kündigung soll nicht umgezogen werden können	Ist: Heute Mobile kann trotz Kündigung umgezogen werden. Soll: Umzug soll nicht zugelassen werden, wenn eine Mobile-Kündigung aktiv ist. 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.	9.5	Erledigt	12-07-2016
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 Kabelmodem Status auslesen können. Alternde Verstärker erzeugen oft hohe CER Werte, bevor sie anschliessend komplett ausfallen.	14	Erledigt	07-07-2016
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). Input von EWS		Erledigt	29-06-2016
DEV-2665	Mobiler Datenverbrauch im Cockpit sichtbar für Kunde	Hallo Partner Wir haben vermehrt Anfragen von Kunden, die Einsicht in ihre Mobile Datennutzung haben möchten, damit sie wissen, wieviel sie effektiv verbraucht und wieviel sie noch übrig haben. Es wäre von Vorteil, wenn man das im Cockpit einpflegen kann. Freundliche Grüsse InterGGA		Duplikat	29-06-2016

DEV-2675	Verte Box automatisch mitkünden bei einem Downgrade auf AiO S	Wenn ein Kunde ein Downgrade machen will zum Beispiel von einem AiO M auf ein AiO S muss immer separat die Verte Box gekündigt werden. Kann man dieses nicht im QMC steuern, so dass diese gleich gekündigt wird? Wir können ja auch nicht mehr den Einzeldienst Verte dem Kunden anbieten!!!				Duplikat	29-06-2016
DEV-2677	Kunde ohne Aktive Verträge aus QMC Löschen	Immer mehr Kundeneinträge sind im QMC ohne Aktive Produkte. Dadurch werden Suchaufträge im QMC mit Adressen immer mehr durch Inaktive Kunden zugemüllt. Es wäre sinnvoll wenn Kunde ohne Aktive Dienste aus dem QMC gelöscht werden können oder als Inaktiv gesetzt werden damit diese in der Suchfunktion nicht mehr angezeigt werden.				Nicht erledigt	29-06-2016
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. B.Riesen GA Region Grenchen	9.6	12		Erledigt	16-06-2016
DEV-1306	Verlängerung Internetsuspension	Im Moment kann eine Internetsuspension nicht automatisch verlängert werden. Man muss immer das	9.6	11		Erledigt	14-06-2016

Ende der Suspension abwarten und kann erst dann eine neue Suspension eingeben. Was zur Folge hat, dass zwischendrin ein Monat voll verrechnet wird.

2. Verteilung der Bewertungen



3. Neue Pendenzen

Es wurden total 11 Pendenzen neu erstellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	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-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 Geräterückgabe beenden, wenn Endgerät gelöscht wird	Wenn der Kunde sein Endgerät retourniert, während ein Geräterückgabe-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 Geräterückgabe-Workflow (Erinnerungsschreiben erstellen oder Entscheidung über Verrechnung des Geräts) besteht. Falls ja, soll dieser Workflow automatisch abgebrochen werden. Input von Valaiscom	2	02-06-2016
TEC-571	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		13-06-2016

		<p>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</p>		
DEV-2737	QMC LITE Zugang: PowerSearch und Headend Analyse freigeben	<p>Im Zusammenhang mit der neuen Möglichkeit der netzübergreifenden Techniker sind wir auf Probleme gestossen. Unsere Techniker der Telcom Cablenet verfügen nicht über einen QMC LITE User im Stammgebiet der WWZ (sondern einen KNU), weil sie weitere Funktionen benötigen, welche nicht Bestandteil der Rolle LITE sind und auch nicht separat verwaltet werden können. Aus diesem Grund soll die QMC LITE User Rolle für Techniker mit den nachstehend beschriebenen Rechten ergänzt werden. Es versteht sich von selbst, dass die Ergebnisse natürlich auch auf die hinterlegten Ortschaften eingegrenzt werden müssen. Idealerweise können die Rechte auch über die Rechteverwaltung freigeschalten werden um zum Beispiel Fachhändler nicht auch mit zusätzlichen Rechten zu versehen. Der technische Bericht „Kabelmodem Status“ ist für unsere Dispatcher/Network Operator im Büro ausserdem ein hilfreiches Instrument und es wäre wünschenswert, wenn ich im Büro nicht ständig neu angemeldet werden müsste! Da sie den Bericht aber zwingend benötigen ist für sie ein Wechsel auf LITE ohne diese Funktionalität nicht möglich. Diese Anforderung soll in einem zweiten Schritt umgesetzt werden.</p>	1	07-07-2016
			<p>Aufwandssc hätzung unter der Annahme dass lediglich Berechtigun gen neu vergeben werden müssen.</p>	
DEV-2743	Umzug: Bisheriger Partner erhält keine Rückmeldung, wenn neuer Partner Umzugsworkflow abbricht	<p>Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): E-Mail Alain Schütz, Energie Belp vom 22.06.2016 Am 26.05.2016 haben wir auf dem Kunden 100132170 einen Umzug nach Dotzigen (GAG) eingeleitet. Am 13.06.2015 wurde dieser durch GAGrenchen ohne Info an uns abgebrochen. Durch den Abbruch laufen die Dienste weiter und müssten gekündigt werden. Was natürlich nicht geschieht, wenn man die Info nicht erhält. Nur durch Zufall haben wir den Fehler bemerkt und müssen nun die zu viel verrechneten Abokosten zurück erstatten. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: Der bisherige Partner soll einen Subworkflow (wie bei Beststellungsabbruch-WF)</p>		11-07-2016

erhalten, wenn der neue Partner den Umzug abbricht.
 QL prüft, ob in diesem Zusammenhang der bestehende Abbruchs-WF von Flexforms in eine neue MVC-Seite umgebaut werden kann. Evtl. kann dies für beide WF (Abbruch und Umzugs-Abbruch) verwendet werden. -> Synergie
Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):
 Zusammen mit Pendenz DEV-2662 umsetzen
Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschte Funktion:
 Funktion ist wichtig für Kunden- sowie Partnerzufriedenheit. Heutiger manueller Prozess funktioniert nicht!
 Schuh drückt bei Partnern, sie müssen immer wieder relativ hohe Kulanz-Gutschriften ausstellen deswegen.

DEV-2767	Lieferadresse QL-Shop	<p>KFN will das alle Mobile-Bestellungen in den Shop geliefert werden und nicht direkt zum Kunden. Das ist auch so eingestellt aber die Shop-Lieferadresse muss angepasst werden. Die KFN hat die gesamte Postlieferung ins Backoffice. Im Moment werden die Geräte an die Stansstaderstrasse 30, 6370 Stans bestellt. Es sollte aber folgende Shop-Lieferadresse hinterlegt werden: KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG, Wilgasse 3, Oberdorf, 6371 Stans Antwort auf die Ticketanfrage: leider ist es nicht möglich, für den Versand des Mobiles eine andere Adresse zu hinterlegen Es wird immer die Shop Adresse genommen, die beim Partner hinterlegt ist. Wenn wir jedoch ändern, dann steht die geänderte Adresse auch auf den Dokumenten, die an den Kunden gehen und das ist ja nicht gewünscht. Wir haben hierfür keine Lösung. Falls hier eine zusätzliche Möglichkeit gewünscht wird muss das über die T+P-Gruppe eingebracht werden.</p>	10	15-07-2016
DEV-2768	QMC anpassen an das "neue" TC7230er-Modem	<p>Aktuell beherrscht das QMC beim TC7230er-Modem den WLAN-AC-Standard nicht. Problem: Wird die Kanalfixierung auf automatisch gestellt (Standardeinstellung) ist es möglich, das kein 5GHz-Band vom Modem gesendet wird, obschon die Funktion aktiviert wäre. Abhilfe: Es MUSS eine Kanalfixierung eingegeben werden, wenn beide Bänder</p>	5	18-07-2016

		genutzt werden sollen. Jedoch können keine Kanäle im erweiterten 5GHz-Band angewählt werden, das Modem sendet dann in einem Nicht-Definiertem-Zustand, was zu Verbindungsproblemen beim Kunde führen kann und unnötige Störmeldungen auslöst. Gruss, GB Muri, Tom		
DEV-2769	Dezide für LITE-Account	Die Shop-in-Shop-Partner haben in ihrem QMC-light nicht die Möglichkeit ein Dezide-Ticket zu erstellen. Sie können lediglich die Ticketübersicht sehen. Der Button „Ticket erstellen“ ist vorhanden, löst aber eine Fehlermeldung aus, da keine Verknüpfung zum Ticket-Expert besteht. Können wir hier der Button „Starte Troubleshooting“ für Dezide aktivieren und „Ticket erstellen“ deaktivieren?	1	18-07-2016
DEV-2808	Cockpit für Firmen	WWZ: Wir haben eine Firma (100327659). Sie kommen nicht ins Cockpit weil Name und Vorname nicht gepflegt sind. In unserem Kunden-Stammdaten wollen wir keine z.H. Hans Muster oder ähnliches eintragen. Siehe Ticket QL-00282335. Manuell konnte ich nun ein Profil erstellen. Macht dieses Verhalten so Sinn?		28-07-2016
DEV-2809	Mobil-ID	Die Swisscom hatte früher die Mobile-ID auf der SIM-Karte aktiv. Bei der Sunrise für Sunrise Kunden ist es auch vorhanden. Bis wann wird dies für unsere Kunden auch möglich sein?		28-07-2016

4. Zurückgestellte Pendenzen

Es wurden total 2 Pendenzen zurückgestellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	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 33 Pendenzen offen

#	Titel	Beschreibung	Aufwand- schätzung (Tagen)	Release	Bew.	Erstell Datum
PM-85	Verte! PVR-Warnung	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.				25-02-2014
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. Viele Kunden sind verwirrt durch diese Meldung, da die Lieferung an die Lieferadresse und nicht immer zwingen an die Installationsadresse versendet wird!			50 - Umsetzu ng (Synergi e)	19-05-2016
DEV-2323	Aufschaltdatum sollte bei AiO-Wechsel im WF nicht	Das Aufschaltdatum bei Abowechsel (wenn ein Dienst dazu kommt) sollte im WF nicht abgeändert werden können. Momentaner Stand: Wenn ein neues Produkt dazu kommt	5		50 - Umsetzu ng	29-01-2016

	veränderbar sein - Kombi-Wechsel im Monat	(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		(Synergie)
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 Fehlerversuche 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"	1	50 - 05-01- Umsetzu 2016 ng (Synergie)
SWOPS-496	FieldForce App Version 2.0	eFeatures für Field Force App Version 2.0 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 Pendenz geschlossen)		50 - 05-11- Umsetzu 2015 ng (Synergie)

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)

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)

- WF Übersicht des Kunden – Ja
- Endkunden Passwort per Knopfdruck versenden (Mail / SMS) - Ja
- Netbuilder integrieren – gleicher Knoten unterhalb (Link ins QMC) - Ja
- Bemerkung / Kommentar zum Kunde speichern (Neuer History Eintrag erstellen mit Freitext) - Ja
- 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
- Suche nach Node ermöglichen - (zu prüfen) -> BIZ-112 von 2014 (wurde als Duplikat zu dieser Pendency geschlossen) + Wunsch KFN anlässlich Partnerbesuch vom 20.04.2016
- DEV-2315 für FF-App 3.0 vorsehen!
-DEV-2521 konnte nicht gelöst werden. Dieses Thema muss in Version 2.0 einfließen.

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. Adrian Rüegg, WWZ		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	10-04- 2015
DEV-1357	LOGIK: QMC-WF: In der Übersicht sind mehr Informationen enthalten als in der Detailansicht	Irgend eine Mobil-Bestellung mit WF. QMC > Workflow > Workflow öffnen > [Info-Box] Services Bestellung > Dropdown Alle und MOBIL Dienst. Ist es wirklich so, dass Zusammenfassungen mehr zu bieten hat wie eine detaillierte Ansicht? Ich bin bereits glücklich, wenn die Mobil-Rufnummer auch in der Detailansicht angezeigt wird.		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	06-02- 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.	3	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	01-12- 2014
DEV-1484	BUG WF: SQLInjection möglich	Ich habe so auf die schnelle 3 Stellen gefunden wo er's macht.		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	23-09- 2014
DEV-955	Mobiltelefoneräte 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		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	09-07- 2014

		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.			
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	5	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	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 - Umsetzu ng (Synergi e)	09-05- 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. 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		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	09-05- 2014

		diesen um x Tage (maximal 60 Tage) zurückstellen. Der Wert muss beim Reminder gesetzt werden.			
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. 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.	3	19	04-01-2016
DEV-2662	CLONE - Umzug: Service bleibt auf altem Kunden aktiv, wenn der Dienst nicht bestellt wird auf neuem Kundenaccount	Ausgeführte Schritte (Reproduktion): 1. Kunden mit Internet und weiteren Diensten finden. 2. Umzug einleiten. 3. Beim Umziehen auf neuem Account neue Produkte ohne Internet bestellen 4. Den Umzug durchführen. Beanstandetes Verhalten (Problem): Der Internetdienst bleibt auf dem vorherigen Account, obwohl das Modem auf den neuen Account gezügelt wurde. Erwartetes Verhalten: Der Internetdienst auf dem alten Account muss aufgelöst werden. Status: Beschluss T&P Gruppe vom 27.04.2016: 1. 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) 2. Die QLAG muss das Thema Abrechnung bei der Umsetzung klären.		17	15-06-2016

3. 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).
4. 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)
5. **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)
6. **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 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.

7. 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>	1	17	04-05-2016
----------	---	--	---	----	------------

		<ul style="list-style-type: none"> • EGID • EwID • Stockwerk • Wohnungsbezeichnung 			
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.		17	02-05-2016
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. Gruss Stefan • Beschluss TP-Gruppe: Frist soll auf die erlaubten 180 Tage erweitert werden. 	2	17	15-10-2015
DEV-1138	QMC-> X-Spam-Flag	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. 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.	3	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"> 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 	28	17	27-02-2014
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>	0.5	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, dass im QMC der Vertrag noch aktiv ist, aber der Kunde die Dienstleistung nicht mehr nutzt.</p> <p>Vorteil dieser Variante: Das Endgerät kann schneller in den Umlauf gelangen und von einem neuen Kunden genutzt werden.</p> <p>Vielen Dank für die Umsetzung.</p>	5	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.		16	29-01-2016

		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			
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). Input von Energie Belp AG	2	16	29-01-2016
DEV-2290	Übersicht Business-Kunden	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 --> Idee wurde ursprünglich am 18.03.2015 von Fabian Künzi erfasst. Musste aufgrund eines Synchronisierungsfehlers neu erfasst werden.	3	14	20-01-2016
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	1	13	29-04-2016

		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)			
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	1	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.	2	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 Stammmnummer 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	5	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	2	12	30-03-2016

		<p>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.</p>			
DEV-1605	Vermittler ID aus QMC für QL-Shops	<p>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) 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.</p>	4	12	28-04-2015
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. 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. Evtl. kann ein Feld im Workflow integriert werden, mit der Frage, ob ein neues Passwort fürs Cockpit generieren werden soll.</p>	2	10	29-01-2016

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