

Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 03-04-2017

Inhaltsverzeichnis

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

Autor: Marc Loosli

Datum: 03.04.2017

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

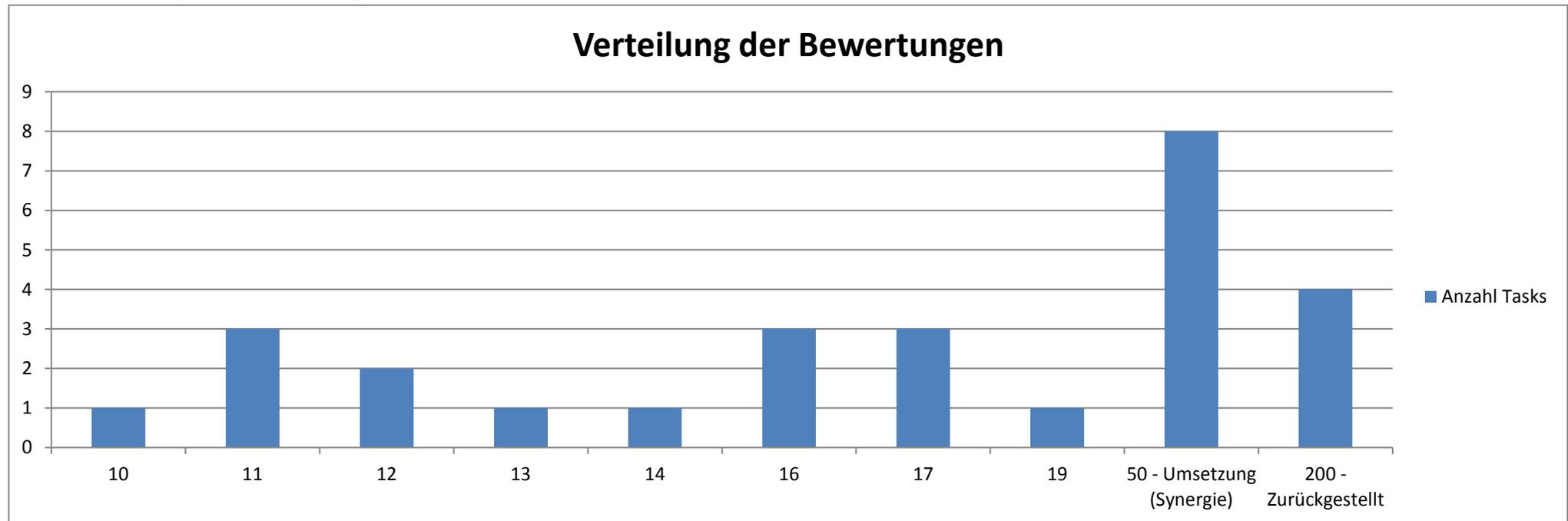
Es wurden total 8 Pendenzen in den letzten 8 Wochen geschlossen

#	Titel	Beschreibung	Release	Bew.	Grund	Update Datum
DEV-3287	Passwort Cockpit Gültigkeit	Generiert man für das Cockpit ein neues Passwort, ist dieses nur einige Tage gültig. In dieser Frist muss es geändert werden, sonst verfällt es und der Kunde muss wieder ein neues anfordern. An sich ist das nicht schlecht, jedoch wird das nirgends kommuniziert und auch viele Mitarbeiter wissen das nicht. Diese Information könnte man in einem Satz im Brief erwähnen, wase uns einige Diskussionen und verärgerte Kunden ersparen würde. WWZ			Nicht erledigt, Als Bug erfasst	27-03-2017
DEV-3101	Bestellung mit Mobile freigeben	WWZ: Da es sich hier um finanzielle Risiken handelt, gehört dieser Task nicht in die Administration sondern zu den Finanzen.	9.11	12	Erledigt	27-03-2017
DEV-3356	Bestellbestätigung personalisieren	Wenn der Kunde nur ein Mobile Abo oder Swissflat bestellt hat, wäre es schön, wenn die Bestätigung der Bestellung auch nur diese Produkte aufweisen würde. Für die Kunden, gerade im hohen Alter ist dies schwer zu verstehen, was sie den nun wirklich bestellt haben, da die ganze Palette aufgezählt wird.	9.11	Synergie	Erledigt	27-03-2017
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	9.11	17	Erledigt	23-03-2017

		<p>bei Bedarf genutzt werden. Die Dokumentvorlage von KFN liegt vor., auf welcher aufgebaut werden kann. Ergänzung PO: Brief zur Implementation von PM/KOM liegt vor - siehe Dateianlage (Brief Modemwechsel_FINAL.docx). Die Sätze welche mit "Bitte" beginnen werden als variable Textbausteine verwendet. Bei der Generierung des Briefes wählt der User eine der folgenden Optionen aus: Abholung im Shop, Abholung bei Kabelnetzunternehmen, telefonische Kontaktaufnahme, Dadurch wird das dazugehörige Template im Brief dargestellt (siehe Kommentare).</p>			
DEV-3107	Eingehende Rufnummern blockieren	<p>Hallo zäme Bitte im Cockpit besser ersichtlich machen, wie der Kunde die Rufnummer eingeben soll. Landesvorwahl stellt unsere Kunden teilweise vor ein Problem. Danke und Gruess Petra, Localnet AG</p>	12	Erledigt	02-03-2017
PM-85	Verte! PVR-Warnung	<p>[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 Pendenz 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.</p>		Nicht erledigt	01-03-2017
DEV-3103	Kündigungsschreiben Einzelprodukte	<p>Wenn ein Kunde Einzelprodukte kündigt ist es nicht von Vorteil, wenn auf dem Kündigungsschreiben steht: Wir</p>	20	Duplikat	14-02-2017

bedauern, Sie als Kunde zu verlieren". Wir verlieren ihn ja nicht. Somit müssen wir immer mit einem Worddokument ein Kündigungsschreiben erstellen. Da dies mühsam ist und länger dauert wäre es super, wenn es ein 2. Dokument "Kündigungsschreiben" gibt für Einzelprodukte die gekündigt worden sind.

2. Verteilung der Bewertungen



3. Neue Pendenzen

Es wurden total 19 Pendenzen neu erstellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	Erstell. Datum
DEV-3258	Umzug per sofort/Im WF sollte Möglichkeit bestehen anderes Datum zu wählen	Umzug per sofort. KNU meldet uns einen Umzug per sofort. Wir können den Umzug aber auf Grund von Abklärungen z.B. erst am nächsten Tag einleiten. Nun stellt sich aber das Problem, dass im WF nur die Möglichkeit für JA/NEIN (soll Umzug durchgeführt werden) besteht. Bei NEIN wird der ganze WF gelöscht. Dort sollten wir die Möglichkeit haben bei NEIN, ein anderes Datum zu wählen. Anstatt, dass der ganze WF abgebrochen wird. Bei WF-Abbruch müssen wir dann wieder mit dem anderen KNU Kontakt aufnehmen, damit sie den Umzug nochmals einleiten.	3	23-12-2016
DEV-3288	QL Homepage PLZ	Besucht ein Kunde die QL Homepage sieht er die Produkte von allen KNUs obwohl die Produkte voneinander abweichen können. zB haben wir bei der WWZ immer wieder Kunden die Fiber Produkte möchten, da sie diese im Internet gesehen haben. Besser wäre es, wenn der Kunde beim öffnen der Seite seine PLZ eingeben muss und dann nur die verfügbaren Produkte angezeigt werden.		07-01-2017
DEV-3291	Bestell Status Mobile Phones	Wir wünschen im QMC eine Übersicht über alle offenen Mobile Phone Bestellungen (offen, da Endgerät nicht lieferbar). Es müsste einsehbar sein, ob der Kunde das Gerät ab Lager Nidau zugestellt bekommt, sobald lieferbar. Oder ob und wann das Gerät im Shop abgeholt werden kann. Sobald ein Gerät versendet wird, wäre die Sendungsnummer fürs Tracking eine sinnvolle Zugabe für Kunden und KNU. Es fehlt uns die Übersicht über noch offene Bestellungen. Wir können bis jetzt nur aktiv werden, wenn der Kunde bei uns nachfragt. Eine transparente Übersicht würde auch den QL Support entlasten, weil wir weniger Tickets mit Anfragen generieren.		10-01-2017
DEV-3352	Störungs- und Wartungstool	Hallo zäme Anliegen zum neuen Tool von unserer Technik: es wäre von Vorteil, wenn man aus der eingegebenen Störung im QMC auch direkt ein Mail generieren könnte. Danke und Gruess Petra, Localnet AG	3	31-01-2017

DEV-3395	Kundensuche mit Hausnummer	<p>WWZ: Ausgangslage: Ich suche mit folgendem Eingaben nach einem Kunden: Ort: Cham Strasse: Knonauerstrasse Nr.: 1 Erwartetes Ergebnis: Es gibt an dieser Adresse 2 aktive QMC Kunden Erhaltenes Ergebnis (nur aktive Kunden): 46 Gemäss Info zum Feld Hausnummer müsste man einen Stern ergänzen, damit eine Wildcard-Suche gestartet würde. Aus meiner Sicht müsste das auch so umgesetzt werden, weil sonst ist die Suche wie in diesem Beispiel sehr mühsam, weil ich vorallem keine Möglichkeit habe für ein genaue Suche.</p>	1	16-02-2017
DEV-3396	Benachrichtigungen während den Bestellungen	<p>Wir haben in letzter Zeit vermehrt die Mitteilung erhalten, dass unsere Kunden bei der Bestellbearbeitung regelrecht mit SMS bombardiert werden. Die Kunden erachten dies als sehr mühsam, weshalb sie oftmals ihre Mobilenummer im Cockpit wieder löschen lassen. Hier wäre es wünschenswert die Benachrichtigungen auf ein Minimum zu reduzieren. Unserem Erachten würde eine einmalige Bestätigung des Bestellungseingangs vollkommen reichen.</p>		16-02-2017
DEV-3397	Workflows abbrechen mit eigener Berechtigung	<p>WWZ: Wir würden gerne eine weitere Berechtigung für WF-Tasks einführen und zwar das "Abbrechen von Workflows". Wir haben immer wieder Fälle, welche aus Versehen den Workflow abbrechen und wir kriegen das mit Schulung nicht hin. Auch die Rückfrage nach dem Drücken auf Abbrechen hilft hier nicht.</p>	2	16-02-2017
DEV-3398	Ausweisung Verrechnungsdaten (Transparenz / Ausweisung von Negativbeträgen)	<p>Gemäss Auskunft der Buchhaltung werden von Seite Quickline dem Kunden keine Negativ-Beträge ausgestellt. Sprich, wenn der Kunde ein höheres Guthaben hat, als Quickline Verrechnungsdaten liefert, wird das Restguthaben erst bei der nächsten Rechnung berücksichtigt. Dies ist für uns soweit unverständlich, da wir in unserem ERP noch weitere Rechnungspositionen ergänzen müssen. (z.B. Verrechnung von Endgeräten, Support-Dienstleistungen, etc.). Für den Endkunden bedeutet dies, dass er Gebühren in Rechnung gestellt bekommt, obwohl er noch ein Guthaben hat. Den Kunden interessiert es</p>		16-02-2017

		<p>jedoch nicht, ob eine Gutschrift nun von Quickline angeliefert wird oder vom KNU. Alles was der Endkunde sieht ist die Abrechnung vom KNU und das Wissen, dass er gegenüber dem KNU eine Gutschrift hat.</p> <p>Weiter ist die Transparenz für den Endkunden aufgrund der gelieferten Verrechnungsdaten absolut nicht nachvollziehbar. Als Beispiel: Bei Kunden, welche eine Gutschrift für den Prerelease der QLTV-Box erhalten, wird die Gutschrift aufgeteilt. Für den Kunden ist weder ersichtlich, wie sich der Betrag zusammensetzt, noch wird ausgewiesen, wofür er die Gutschrift erhält.</p> <p>Die Verrechnungsdaten sollten klar transparenter ausgewiesen werden. Selbst unsere Mitarbeiter und der Quickline-Kundendienst haben Mühe bei der Nachvollziehbarkeit der Rechnungsdaten, wie soll dann erst der Kunde diese Rechnung verstehen?</p>		
DEV-3399	Ausweisung Telefoniedaten	<p>Wir möchten auf unseren Rechnungen die genaue Periode ausweisen, so wie Quickline die Daten liefert. Sprich, wenn der Anschluss am 15. In Betrieb genommen wurde, dann soll dort stehen 15.xx – 30.xx (oder 31.xx). Dies ist laut AGIS auch machbar. Leider werden jedoch sämtliche Telefongespräche mit dem Start- und Enddatum am 30.xx (31.xx) aufgeführt. Dies wiederum würde beim Endkunden zu Verwirrung führen. Aus diesem Grund möchten wir, dass die Periode für die Gesprächskosten mit Startdatum 01.xx (bzw. bei Aktivierung unter dem Monat das entsprechende Tagesdatum) ausweist.</p>		16-02-2017
DEV-3404	Portforwarding	<p>Einige Kunden betreiben eigene Server. Diese sind jeweils sehr enttäuscht, dass mit unseren Routern kein Portforwarding möglich ist.</p> <p>Bei der Konkurrenz ist dies jeweils vorhanden. Einige Kunden haben deswegen auch wieder zur Konkurrenz gewechselt.</p> <p>Wir, respektive die Kunden, wünschen die Möglichkeit von Portforwarding.</p>		20-02-2017
DEV-3413	Verbesserung Ansicht Störungstool	<p>Bei einer Störung-/Wartung welche das ganze Gebiet oder Ortschaft betrifft, müsste dies so angegeben werden können. Heute wird bei der angezeigten Meldung auf dem Kunden jeder Splitter einzeln aufgeführt und es muss heruntergescrollt werden.</p> <p>Freundliche Grüße Renet / SZ</p> <p>Nach Rücksprache mit Renet / SZ wird folgender Approach bevorzugt:</p>	1	21-02-2017

		Meldung soll nur einzeilig mit einem Link zu den Details (als Popover) dargestellt werden, wenn sie länger als 8 Zeilen ist. Dieselbe Ansicht existiert bereits, wenn auf einem Kunden mehr als eine Meldung vorhanden ist. Diese soll nun also auch bei längeren Störungsmeldungen gewählt werden.		
DEV-3421	Report Orte je Gebiet inkl. Konfiguration	Über einen spezifischen Report soll eine Liste mit sämtlichen PLZ (Orte) des Partnergebiets abgerufen werden können. Je PLZ sollen folgende Konfigurationen dargestellt werden (siehe Muster in Dateianalge): <ul style="list-style-type: none"> • Gemeinde inkl. 4- und 6-stelliger PLZ • Technologie • partielle Abdeckung ja/nein • Plug&Surf aktiv/inaktiv • Analog Check aktiv/inaktiv • Check DSUS und DS aktiv/inaktiv Die Liste soll je Partner für seine Orte und gleichzeitig von QLAG über sämtliche Partner aufgerufen werden können. Der Report wird im QMC eingebunden mit Partnereinschränkung (nur, immer ganzes Partnergebiet) Wunsch für eine solche Liste kam von verschiedenen Partnern wie auch QLAG intern.	1	22-02-2017
DEV-3433	Rückwirkende Kündigung	Es sollte möglich sein, dass in Ausnahmefällen, wie z.B. Todesfall oder bereits gesperrten Kunden, eine rückwirkende Kündigung per Ende des Vormonats vorgenommen werden kann.		27-02-2017
DEV-3472	Manuelle Verrechnung: SIM-Karte verrechnen	In der Funktion manuelle Verrechnung soll eine zusätzliche Position aufgenommen werden, damit SIM-Karten ebenfalls hier verrechnet werden können (bei SIM-Tausch). Der Preis (VP) soll fix it CHF 40.- eingetragen werden (analog Smartcard-Verrechnung). Wunsch QLine Ostschweiz AG, Rahel Zingg		08-03-2017
DEV-3474	Quickline Cloud anderer Installationsordner	Ein Kunde hat eine Idee, die Sinn macht. Er möchte die QL Cloud nicht im Laufwerk C: installieren, sondern auf einer anderen Partition, weil er auf C: das System hat und z.B. auf D: die Daten.		08-03-2017
DEV-3508	vPBX-Workflow löschen	Es kam schon öfters vor, das WF's im Business-Bereich abgebrochen werden sollten aber dieser eine letzte WF immer stehen gelassen werden muss und		20-03-2017

durch euch nicht abgebrochen werden "kann". Dies hat zur Folge, dass im QMC unter dem Kunden immer eine Bestellung vorhanden ist. Für Personen, welche nicht in den Fall involviert waren, ist dies sehr verwirrend und ich bitte euch nun erneut, diese Möglichkeit nochmals zu prüfen. Und wenn ihr es aus dem Grunde nicht macht, da ihr nicht wisst, was es nach hinten Folgen haben kann, dann kann ich euch empfehlen es doch endlich mal auszuprobieren. Ich denke es wäre in diesem Fall nicht nur uns geholfen sondern allen anderen KNU's auch!
 Danke für die erneute Prüfung dieser Möglichkeit.
 Freundliche Grüsse
 Sarah Niklaus

DEV-3517	Korrespondenzsprache	Im QMC unter Kundeninformationen sollte es ein Feld geben, indem die Sprache des Kunden angegeben werden kann. So weiss man wenn man den Kunden kontaktieren muss, ob er Deutsch spricht.	21-03-2017
DEV-3538	FAN Port in Depatchliste angeben	Bitte den FAN-Port in der FTTH-Depatch Liste angeben. (z.B.Port zum Zeitpunkt der Kündigung, da wenn das Modem ausgesteckt wurde der Port nicht mehr ermittelt werden kann)	24-03-2017
DEV-3555	Mobiler Datenverbrauch als App auf dem Handy sichtbar & Bestellung von Datenpaketen via App	Hallo zäme Als QL-Mobilekunde wäre es wünschenswert, den aktuellen Datenverbrauch als App auf dem Handy abzurufen und in Zukunft Datenpakete via der App zu beziehen. FG, Markus Bloesch, Quickliner	27-03-2017

4. Zurückgestellte Pendenzen

Es wurden total 4 Pendenzen zurückgestellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	Erstell. Datum
DEV-1953	Auswertung QMC Account mit Rollen und WF Rechten	WWZ: 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	2	01-09-2015

		wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Technik Administrator wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Administrator wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Task sehen	
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
DEV-2896	Report Umsatz pro Produkt und Ortschaft erweitern mit Bestellungen und Kündigungen pro Ortschaft	Mit dem Report Umsatz pro Produkte nach Ortschaften können wir super den Umsatz pro Netzbetreiber ausweisen. Was uns aber fehlt sind die Veränderungen mit Kündigungen, Bestellungen pro Ortschaft. Der Report Anzahl Kunde/Bestellungen / Kündigungen hilft mir da nicht, da dieser nicht nach Ortschaft aufgeschlüsselt wird. Der Report Bestellungen pro Ort bringt mir auch nichts, da ja Bestellungen erst in 2-3 Monaten aktiv werden. Input QLine Ostschweiz AG (RKO), Bruno Müller	24-08-2016

5. Offene Pendenzen

Es sind total 23 Pendenzen offen

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tagen)	Release	Bew.	Erstell Datum
DEV-3230	Kündigungsschreiben bei Zahlungsverzug	Es wäre sehr hilfreich, wenn auf der Kündigungsbestätigung bei Zahlungsverzug in einem Satz vermerkt wäre, dass die Services bei Bezahlung vor dem Enddatum danach weiterlaufen. So könnte man Missverständnisse vorbeugen.			50 - Umsetzu ng (Synergi e)	16-12- 2016
DEV-3026	Rechnungsdaten im QMC und Cockpit abbilden	Via QDE 4.0 können Verrechnungsdaten von ERP an QMC übermittelt werden. Diese müssen nun entsprechend im			50 - Umsetzu ng	17-10- 2016

QMC und im Cockpit abgebildet werden (siehe auch Folien in Dateianlage).

QMC:

Rechnung

- Anlieferung der Rechnungsfiles erfolgt als PDF inkl. Briefpapier des Partners an einen sftp-Server.
- Die Rechnungsdatei wird im QMC unter Dateien abgelegt und automatisch für Cockpit freigegeben.
- In der History soll geloggt werden, welcher User wann auf die Rechnung zugegriffen hat.
- **Faktura-Daten**
- Im QMC wird ein neuer Bereich unter Finanzen geschaffen, wo die Faktura-Daten (Rechnungsnr., Fälligkeitstermin usw.) angezeigt werden.
- Hinweistext im QMC dass Daten nicht tagesaktuell sind.
- Performance bei täglicher Aktualisierung muss gut abgeklärt werden, die Menge ist nicht zu unterschätzen.
- {color:red}*Cockpit:*{color}
- **Rechnung**
- Rechnung im Cockpit auch im neuen Bereich „Rechnungsstatus“ darstellen.
- **Faktura-Daten**
- Die Faktura-Daten (Rechnungsnr., Fälligkeitstermin usw.) werden auch in einer neuen Unterseite im Cockpit unter „meine Daten“ angezeigt.
- Hinweistext im Cockpit und QMC dass Daten nicht tagesaktuell sind.
- {color:red}*Weitere Informationen:*{color}
- Da bei einigen Partnern die Angst vor Falschaussagen des Kundendienstes besteht, soll 3 Monate nach der Umsetzung geprüft werden, ob es solche Vorfälle

gegeben hat. Falls ja, muss geprüft werden ob eine Zugriffseinschränkung nötig ist. Bei der Einführung der Funktion muss der Kundendienst für die Rechnungsauskunft geschult werden. Grundsätzlich ist sich das Gremium einig, dass dem Kundendienst Werkzeuge zur Hand gegeben werden sollen, damit sie ihre Aufgabe wahrnehmen können.

- Antrag wurde am 18.08.2016 von TP grundsätzlich angenommen. Offene Fragen müssen aber noch geklärt werden.

DEV-2982	Ablösung E-Mailbestätigung Bestellungen für Partner	<ol style="list-style-type: none"> Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Heute erhalten die Partner eine E-Mail mit einer Dateianlage mit den Informationen zu der neu eingegangenen Bestellung von einem Neu- oder Bestandskunden. Diese E-Mails werden vom Order ausgelöst, sobald ein neuer Service dazu kommt. Der Inhalt ist jedoch veraltet und stimmt teilweise nicht mehr. Neu soll die E-Mail abgelöst werden und als Dateianlage die bestehende Bestellbestätigung erhalten. Die heutige Bestellbestätigung wird um das Feld "Bemerkungen" aus dem Order ergänzt. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: Neu soll die E-Mail abgelöst werden: E-Mail wird neu vom Workflow ausgelöst und nicht mehr vom Order Die Zieladresse für die E-Mails ist dieselbe wie beim heutigen E-Mails Der Betreff des E-Mails lautet neu "Quickline Bestellung" für Neu- wie auch Bestandskundenbestellungen Im E-Mail Body sind folgende Daten enthalten: User-ID (bei Bestandskunde), Partner-Nr. (bei Bestandskunde), Name, 	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	28-09- 2016
----------	---	---	---	----------------

- Vorname und Installationsadresse des Kunden (Strasse, Hausnr., PLZ, Ort), Bestellnummer (Workflow-Nr.)
7. Das E-Mail wird nur versendet, wenn auch ein neuer Service dazu kommt (bspw. bei Wechsel von AiO M zu L wird kein E-Mail gesendet). Es wird hier ja auch kein WF erstellt.
 8. Der Anhang des E-Mails ist die Bestellbestätigung welche im WF generiert wird.
 9. Die Bestellbestätigung wird mit dem Feld "Bemerkungen" aus dem Order ergänzt (Seite 3 Zusammenfassung). So werden auch die Kunden dieses Feld künftig sehen.
 10. Es soll ein Log für die versendeten E-Mails geschrieben werden, welches folgende Inhalte enthält:
 - wenn das Mail versendet wurde [Info]:**
Felder: Von; An; Betreff; WFID, weitere Informationen wie Antwort vom SMTP Server
 - wenn das Mail nicht versendet werden kann [Error]:**
Felder: Von; An; Betreff; WFID, weitere Informationen wie Antwort vom SMTP Server
 11. Das heutige E-Mail soll ausgebaut und nicht mehr versendet werden
 12. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
offen
 13. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**
Ablösung einer veralteten Funktion (Dokumente wurde nicht mehr nachgepflegt)
 14. **Kosten der gewünschten Funktion**
Implementationsaufwand + 66% für Testing, Unterhalt usw.
 15. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**
Partner

		<p>16. Zusätzliche Informationen: Wurde an der TP-Sitzung vom 27.09.2016 besprochen und verabschiedet. Wenn möglich mit DEV-2980 zusammen umsetzen. Anforderungen an Logfile gemäss Pendenz DEV-3197</p>			
DEV-2980	Bestellbestätigung für Kunde bei Abowechsel ohne neue Services	<p>1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): QMC (live, Stage, DEV) Order</p> <p>2. Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Bei jedem Abowechsel (d.h. auch Wechsel von All-in-One Bronze zu All-in-One S oder Wechsel des Internetspeeds) soll dem Kunden bestätigt werden, auch wenn kein neuer Service dazukommt.</p> <p>3. Wenn eine E-Mail-Adresse vorhanden ist, soll die Bestätigung automatisch an den Kunden per E-Mail gesendet werden. Ist keine Bestellbestätigung vorhanden, so soll eine Arbeitsaufgabe an den Partner mit einer Briefvorlage welche per Post an den Kunden versendet werden kann.</p> <p>4. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion:</p> <p>5. Sobald ein Kunde einen Abowechsel vornimmt bei dem kein Workflow ausgelöst wird, da kein neuer Service dazu kommt, soll der Kunde eine Bestätigung des Abowechsels per E-Mail erhalten.</p> <p>6. Die Absendeadresse des E-Mails ist dieselbe wie bei einer Bestellung mit neuen Services, wo der Kunde heute auch bereits ein Bestätigungsmail mit der Bestellbestätigung erhält.</p> <p>7. Ist keine E-Mail-Adresse in den Kontaktdaten des Kunden vorhanden, so wird eine Arbeitsaufgabe (als WF) erstellt, welche den Partner auffordert, die schriftliche Bestätigung des Abowechsels dem Kunden per Post zuzustellen.</p>	2	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	28-09- 2016

8. Bestehende Briefvorlage Bestätigung Abowechsel verwenden (siehe Dateianlage).
9. Dokument wird erzeugt und vorausgefüllt sowie für Cockpit freigegeben. Die Wahl der Adresse erfolgt automatisch nach bereits vorhandener Reihenfolge (bei anderen automatischen Schreiben prüfen, vermutlich ist Reihenfolge wie folgt: Wenn vorhanden an Korrespondenzadresse, sonst Vertragsadresse, sonst Installationsadresse, sonst Installationsadresse, sonst Rechnungsadresse)
10. Die Bestätigung wird umgehend nach der Bestellung versendet. Der Bodytext für das E-Mail wird von KOM erstellt, das Dokument "Bestätigung Abowechsel" wird als Anhang mitgesendet. Bei der Arbeitsaufgabe wird ein Link auf das generierte Dokument Bestätigung Abowechsel eingefügt sowie im Text in der Arbeitsaufgabe erwähnt, dass das Dokument ausgedruckt und an den Kunden versendet werden soll.
11. **Bodytext für E-Mail von KOM:**
Betreff: Ihr Quickline Abowechsel
Sehr geehrter XY
Anbei senden wir Ihnen die Bestätigung Ihres Abowechsels.
Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da
 - DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldName,
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldPhone,
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldMail
 - DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldShopTeaser,
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldShopAddress
 - Kundendienst Quickline: 0800 84 10 20Freundliche Grüße
Ihr lokaler Netzbetreiber
APP:Sachbearbeiter
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldName

- 12. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
offen
- 13. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**
Kundenfreundlichere Lösung
- 14. **Kosten der gewünschten Funktion**
Implementationsaufwand + 66% für Testing, Wartung etc.
- 15. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**
Partner, KuDi, Endkunden
- 16. **Zusätzliche Informationen:**
Umsetzung wenn möglich gemeinsam DEV-2982 neue E-Mailbestätigung Bestellungen an Partner
Der Prscr im Anhang zeigt, dass dem Kunden heute angezeigt wird, dass er eine E-Mail erhält wenn er einen Abowechsel via Cockpit vornimmt. Nur ist das heute bei einer direkten Aufschaltung nicht der Fall.

SWOPS-496	FieldForce App Version 2.0	<p>Features für Field Force App Version 2.0</p> <p>DEV-1011 Diverse Einträge in der Anwendung können nicht kopiert werden. Die Kopierfunktion wäre sehr praktisch um Werte aus der Anwendung in andere Anwendungen zu übernehmen.(wurde als Duplikat zu dieser Pendenz geschlossen)</p> <p>DEV-1013 In der Field Force Anwendung ist nicht ersichtlich, ob ein Kunde aktiv ist oder nicht. Dies soll in den Suchresultaten visuell hervorgehoben werden. (wurde als Duplikat zu dieser Pendenz geschlossen)</p> <p>DEV-987 Werden auf einem Kunden verschiedene Änderungen durchgeführt, werden von der Anwendung mehrere Workflows erzeugt. Es soll nun ein Workflow erzeugt werden. (wurde als Duplikat zu dieser Pendenz geschlossen)</p>	50 - Umsetzu ng (Synergie)	05-11-2015
-----------	----------------------------	--	-------------------------------------	------------

- 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. Es ist dokumentiert unter O:\technik\development\Projekte\FieldForce-V2\Possible Actions in Field Force.docx

DEV-955	Mobiltelefongeräte im QMC -	Es sollte möglich sein, dass unter Dateien auch die	50 -	09-07-
	IMEI / IMSI	Lieferscheine von ALSO ersichtlich sind - auf diesen ist	Umsetzu	2014
		auch die IMEI-Nummer des Gerätes drauf; leider ist diese	ng	
		nicht gleich IMSI.	(Synergi	
		Fallbeispiel: Kunde bringt ein "totes" Mobilgerät, welches er	e)	
		bei uns gekauft haben soll: IMEI kann nicht ausgelesen		

		<p>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.</p> <p>Weiter wird auch vom Garantie-Dienstleister immer nach der IMEI gefragt (es geht ja um das Gerät).</p> <p>Besten Dank.</p>			
DEV-935	FTTH-Report	<p>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:</p> <p>Anzahl FTTH-Kunden total (monatlich)</p> <p>Anzahl erfolgter Migrationen pro Monat (unterschieden in HFC-FTTH und FTTH-HFC)</p> <p>Anzahl erfolgter Neuaufschaltungen pro Monat</p> <p>Anzahl Kündigungen pro Monat</p>	5	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	03-07- 2014
DEV-828	Netzabklärung	<p>Wenn ein Kunde eine Aufschaltung per 01.07.2014 wünscht, dann macht es in den meisten Fällen keinen 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.</p> <p>Achtung Kundenkommunikation...</p> <p>T&P_13.5.14: Nachtrag WWZ:</p> <p>Die Netzwerkabklärung muss terminiert und wieder zurückgestellt werden können.</p> <p>Die Technik muss den Workflow terminieren können.</p> <p>Wenn der Workflow bereits offen ist, kann die Technik diesen um x Tage (maximal 60 Tage) zurückstellen.</p> <p>Der Wert muss beim Reminder gesetzt werden.</p>		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	09-05- 2014

DEV-2743	Umzug: Bisheriger Partner erhält keine Rückmeldung, wenn neuer Partner Umzugsworkflow abbricht	<ol style="list-style-type: none"> 1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): QMC: https://qmc.quickline.com/ Workflow 2. 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. 3. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: Der bisherige Partner soll einen Subworkflow (wie bei Bestellaabbruch-WF) erhalten, wenn der neue Partner den Umzug abbricht. QL prüft, ob in diesem Zusammenhang der bestehende Abbruchs-WF von Flexforms in eineneue MVC-Seite umgebaut werden kann. Evtl. kann dies für beide WF (Abbruch und Umzugs-Abbruch) verwendet werden. -> Synergie\\ \\ 4. Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll): Zusammen mit Pendency DEV-2662 umsetzen \\ \\ 5. Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion: Funktion ist wichtig für Kunden- sowie Partnerzufriedenheit. Heutiger manueller Prozess funktioniert nicht! 6. Kosten der gewünschten Funktion Umsetzungsaufwand 	19	11-07-2016
----------	--	---	----	------------

		<p>7. Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden): Partner, KuDi, SW-DEV und SW-OPS</p> <p>8. Begründung für die Priorisierung: Schuh drückt bei Partnern, sie müssen immer wieder relativ hohe Kulanz-Gutschriften ausstellen deswegen.</p>			
DEV-3259	Neuer Button "alles kündigen" analog wie Button "alles sperren"	Wenn jemand alle Dienste kündigen möchte sollte es einen Button "alles kündigen" geben. So müsste man nicht jedes einzelne Produkt anwählen und kündigen. Bei "alles sperren" ist es auch möglich.	2	17	23-12-2016
DEV-2662	CLONE - Umzug: Service bleibt auf altem Kunden aktiv, wenn der Dienst nicht bestellt wird auf neuem Kundenaccount	<p>Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen: Ticket: QL-00244618 UserId : 212 und 100125790 WF: 12205</p> <p>1. Ausgeführte Schritte (Reproduktion):</p> <p>2. Kunden mit Internet und weiteren Diensten finden.</p> <p>3. Umzug einleiten.</p> <p>4. Beim Umziehen auf neuem Account neue Produkte ohne Internet bestellen</p> <p>5. Den Umzug durchführen.</p> <p>6. Beanstandetes Verhalten (Problem): Der Internetdienst bleibt auf dem vorherigen Account, obwohl das Modem auf den neuen Account gezügelt wurde.</p> <p>7. Erwartetes Verhalten: Der Internetdienst auf dem alten Account muss aufgelöst werden.</p> <p>8. Status: Beschluss T&P Gruppe vom 27.04.2016: 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)</p>		17	15-06-2016

9. Die QLAG muss das Thema Abrechnung bei der Umsetzung klären.
10. 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).
11. 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)
12. **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). Siehe Pendency DEV-2743
13. **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.

14. 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-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-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. Vielen Dank für die Umsetzung.</p>	5	16	08-03-2016
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.</p> <p>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).</p> <p>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,</p>	2	16	29-01-2016

		einfaches Kündigungsschreiben ohne diesen Satz wünschenswert (s. Muster im Anhang). Input von Energie Belp AG			
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-2885	Powerline bestellen über Cockpit	Kunde hat über das Cockpit ein Powerline bestellt. Er hat kein Bestätigungsmail bekommen. Dies ist nicht optimal, denn der Kunde weis danach nicht ob die Bestellung nun ausgeführt wird oder nicht. KFN Seraina Geiser	1	13	19-08-2016
DEV-3100	QMC - Kombibestellungen mappen	Online Anmeldungen von All in One Abonnemente, durch Kunden, durch Vermittler und Vertriebspartner, können unter QMC immer noch nicht übernommen werden? Grund: Das AiO muss gelöscht werden und unter dem bestehenden Kunden wieder eröffnet werden oder bestehender Kunde muss gekündigt werden!? Ergänzung QLAG: Gemeint sind Bestellungen von Bestandskunden auf der Quickline Website (www.quickline.ch) ohne Login in Portal (Cockpit, Portalheader auf Website). Diese Bestellungen werden immer als Neukundenbestellungen gehandhabt.		12	10-11-2016

DEV-2937	Gebäude Information mit weiteren Informationen versehen "Gemeinde freischalten"	<p>WWZ: Die Informationen vom Formular "Gemeinde freischalten" im QMC abrufbar machen.</p> <p>Folgende Informationen fehlen in der Gebäude Information im QMC:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plug & Surf -Analog Check -"HF Check für Modem und Verte! (Check DSUS)" -HF Check Smartcard (Check DS) -Abdeckung partiell (d.h.Abdeckung nur für einzelne Gebäude/Quartiere)" 	1	12	12-09-2016
DEV-3108	Bestellung 2. Festnetznummer	<p>Hallo zäme</p> <p>Bestehender Kunde bestellt zweite Festnetznummer. Nun wäre es gut, wenn man 1. auch eine Auswahl bekäme und 2. das Datum bestimmen könnte.</p> <p>Danke und Gruess</p> <p>Petra, Localnet AG</p>	5	11	10-11-2016
DEV-2854	QMC Kundensuche mit Huawei ONT Serial Number	<p>Damit Im QMC die Kunden mit Huawei ONT Serial Number gesucht werden können.</p> <p>Siehe Screenshot im Anhang</p> <p>Ergänzung QL: in Powersearch</p>	2	11	09-08-2016
DEV-2626	Workflow Geräteübergabe beenden, wenn Endgerät gelöscht wird	<p>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 pendenter Geräteübergabe-Workflow (Erinnerungsschreiben erstellen oder Entscheidung über Verrechnung des Geräts) besteht. Falls ja, soll dieser Workflow automatisch abgebrochen werden.</p> <p>Input von Valaiscom</p>	2	11	02-06-2016

DEV-3124 Tickets mit Infofeld versehen	<p>Wir erstellen für sämtliche Installationen vor Ort ein Ticket. Diese Installationen liegen vielfach 2 Monate oder länger in Zukunft. Dadurch summieren sich bei mir die Tickets und es ist nicht so einfach die Übersicht zu behalten. Ich fände es sehr Hilfreich, wenn es ein Infofeld, wie bei den WF, gäbe wo auf der Hauptübersicht ersichtlich ist. So könnte ich zum Beispiel folgendes reinschreiben. Terminiert, Installation vor Ort 31.01.2017 10:00; oder Kundin ist erst ab 01.12.2016 erreichbar.</p> <p>Somit sehe ich wichtige Infos bereits auf der Hauptübersicht und muss nicht jedes mal das Ticket zu öffnen.</p> <p>Vielen Dank für die Umsetzung</p> <p>Gruss Karl Imholz KFN AG</p>	10	16-11-2016
--	--	----	------------