

Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 01-07-2017

Inhaltsverzeichnis

1. Geschlossene Pendenzen.....	2
2. Verteilung der Bewertungen	13
3. Neue Pendenzen	13
4. Zurückgestellte Pendenzen	17
5. Offene Pendenzen.....	18

Autor: Marc Loosli

Datum: 03.07.2017

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 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-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...</p> <p>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 - Umsetzung (Synergie)	Erledigt	30-06-2017
DEV-3758	CLONE - Ablösung E-Mailbestätigung Bestellungen für Partner	<p>Todo: {color:#d04437}Die untenstehende Pendezenz wurde mit 9.13 ausgerollt. Der alte Service muss nun so rasch als möglich ausgebaut werden. Die Partner erhalten aktuell 2 Mails - dies ist verwirrend.{color}</p> <ol style="list-style-type: none"> # Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): Order \\ \\ Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Im Release 9.13 wurde ein neuer Service im WF integriert, welcher die Bestellbestätigung per E-Mail an den Partner zustellt. Der alte E-Mail Service, welcher die neuen Bestellungen an den Partner zustellt wurde aber vergessen 	9.13.2		Erledigt	29-06-2017

zu deaktiviertên/auszubauen. Die Partner erhalten daher nun 2 E-Mails je Bestellung.

3. Alte Pendenz:
4. 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. \\ \\
5. **Detailbeschreibung der gewünschte Funktion:**
Neu soll die E-Mail abgelöst werden:
6. E-Mail wird neu vom Workflow ausgelöst und nicht mehr vom Order
7. Die Zieladresse für die E-Mails ist dieselbe wie beim heutigen E-Mails
8. Der Betreff des E-Mails lautet neu "Quickline Bestellung" für Neu- wie auch Bestandskundenbestellungen
9. Im E-Mail Body sind folgende Daten enthalten: User-ID (bei Bestandskunde), Partner-Nr. (bei Bestandskunde), Name, Vorname und Installationsadresse des Kunden (Strasse, Hausnr., PLZ, Ort), Bestellnummer (Workflow-Nr.)
10. 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.
11. Der Anhang des E-Mails ist die Bestellbestätigung welche im WF generiert wird.

12. Die Bestellbestätigung wird mit dem Feld "Bemerkungen" aus dem Order ergänzt (Seite 3 Zusammenfassung). So werden auch die Kunden dieses Feld künftig sehen.
13. 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
14. Das heutige E-Mail soll ausgebaut und nicht mehr versendet werden.\\ \\
15. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
 offen \\ \\
16. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**
 Ablösung einer veralteten Funktion (Dokumente wurde nicht mehr nachgepflegt) \\ \\
17. **Kosten der gewünschten Funktion**
 Implementationsaufwand + 66% für Testing, Unterhalt usw. \\ \\
18. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**
 Partner\\ \\
19. **Begründung für die Priorisierung:**
 keine\\ \\
20. **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 Pendenza DEV-3197

DEV-3674	Wartungs- und Störungstool: Falsch erstellte Meldungen löschen	<p>Die Tools- und Prozesse Gruppe wünscht, dass falsch erstellte Meldungen gelöscht werden können. Diese falsch erzeugten Meldungen sollen nicht die History unnötig belasten und die Nachvollziehbarkeit behindern. Gemäss Entscheid an TP-Sitzung vom 25.04.2017 Business Rules, welche erfüllt sein müssen, damit die Meldung permanent gelöscht werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt einen separaten Button "Löschen" links neben "Speichern" "Zurück" "Vorschau". (s. Printscreen im Anhang). • Das Startdatum der Meldung darf nicht mehr als 1h in der Vergangenheit liegen (Beispiel: Meldung mit Startdatum 08.30 Uhr am 22.05.2017 darf bis und mit 9.29 Uhr am 22.05.2017 gelöscht werden). Liegt die Meldung zu weit in der Vergangenheit, so erscheint der "Löschen"-Button nicht. • Meldung darf nur von einem Mitarbeiter des Partners gelöscht werden, welcher die Meldung erstellt hat. Es muss nicht zwingend der Ersteller der Meldung sein. Der User muss aber die Berechtigung für das Wartungs- und Störungstool haben. 	9.14	Nicht erledigt	26-06-2017	
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.</p>	9.14	15	Erledigt	26-06-2017

		Aus meiner Sicht müsste das auch so umgesetzt werden, weil sonst ist die Suche wie in diesem Beispiel sehr mühsam, weil ich vor allem keine Möglichkeit habe für eine genaue Suche.				
DEV-3413	Verbesserung Ansicht Störungstool	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. Freundliche Grüße Renet / SZ Nach Rücksprache mit Renet / SZ wird folgender Approach bevorzugt: 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.	9.14	14	Erledigt	26-06-2017
SWOPS-852	HD Set-Top-Box aus Bestellprozess entfernen	<ol style="list-style-type: none"> Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): Order Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Antrag von WWZ und QLAG an TP-Gruppe, welche dem Antrag zugestimmt hat am 25.04.2017. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: Im Bestellprozess soll neu nur noch das CA-Modul im Panel Digital TV angewählt werden können. Die HD Set-Top-Box wird entfernt. Dies weil die Boxen fast nicht mehr benötigt werden und die neuen Geräte nicht mehr im QMC erfasst werden. Auf der Website wird die Settop-Box per 30.05.2017 		50 - Umsetzung (Synergie)	Erledigt	20-06-2017

entfernt. *Ion informieren, wenn auch aus Order entfernt ist.*

4. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
asap

5. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**

Vereinfachung für Kunde

6. **Kosten der gewünschten Funktion**

Implementationsaufwand + 66% für Testing, Bugfixing, Support, Wartung etc. \\ \\

7. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**

Partner

8. **Begründung für die Priorisierung:**

Antragsteller wünschen rasche Umsetzung

9. **Zusätzliche Informationen:**

Die Smartcard muss weiterhin ohne Endgerät aufgeschaltet werden können. So kann im Fall einer Set-Top-Box aktiviert werden.

Die HD Set-Top-Box soll weiterhin bis auf weiteres im Portfolio bleiben, jedoch durch den Kunden nicht mehr selber bestellbar sein.

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. 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. Dies würde einiges an der Anzahl Tickets und der Supportzeit ändern.</p>	17	Erledigt	14-06-2017
----------	-------------------	---	----	----------	------------

DEV-3626	Kundennummer Suche	Die Suche nach der Kundennummer liefert entweder kein oder nur EIN Ergebnis. Wenn es ein Ergebnis gibt, muss ich den Kunden doch in der Suche nicht nochmal auswählen... Es kann doch gleich die Übersicht, also der Kunde geöffnet werden.	Nicht erledigt	13-06-2017
DEV-3693	CLONE - HD Set-Top-Box aus Bestellprozess entfernen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): Order 2. Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Antrag von WWZ und QLAG an TP-Gruppe, welche dem Antrag zugestimmt hat am 25.04.2017. 3. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: Im Bestellprozess soll neu nur noch das CA-Modul im Panel Digital TV angewählt werden können. Die HD Set-Top-Box wird entfernt. Dies weil die Boxen fast nicht mehr benötigt werden und die neuen Geräte nicht mehr im QMC erfasst werden. Auf der Website wird die Settop-Box per 30.05.2017 entfernt. *Ion informieren, wenn auch aus Order entfernt ist.* 4. Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll): asap 5. Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion: Vereinfachung für Kunde 6. Kosten der gewünschten Funktion Implementationsaufwand + 66% für Testing, Bugfixing, Support, Wartung etc. \\ \\ 7. Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden): Partner 	50 - Umsetzung (Synergie)	Duplikat 30-05-2017

8. **Begründung für die Priorisierung:**
Antragsteller wünschen rasche Umsetzung
9. **Zusätzliche Informationen:**
Die Smartcard muss weiterhin ohne Endgerät aufgeschaltet werden können. So kann im Fall einer Set-Top-Box aktiviert werden.
Die HD Set-Top-Box soll weiterhin bis auf weiteres im Portfolio bleiben, jedoch durch den Kunden nicht mehr selber bestellbar sein.

SWOPS-496	FieldForce App Version 2.0	<p>eFeatures für Field Force App Version 2.0</p> <p>DEV-1011 Diverse Einträge in der Anwendung können nicht kopiert werden. Die Kopierfunktion wäre sehr praktisch um Werte aus der Anwendung in andere Anwendungen zu übernehmen.(wurde als Duplikat zu dieser 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> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	50 - Umsetzung (Synergie)	Erledigt	29-05-2017
-----------	----------------------------	--	---------------------------	----------	------------

- 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 Pendeuz 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\developement\Projekte\FieldForce-V2\Possible Actions in Field Force.docx

SWOPS-833	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	12		Erledigt	18-05-2017
DEV-2982	Ablösung E-Mailbestätigung Bestellungen für Partner	<ol style="list-style-type: none"> 1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): \\ \\ 2. Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Heute erhalten die Partner eine E-Mail mit einer Dateianlage mit den Informationen zu der neu eingegangen Bestellung von einem Neu- oder Bestandskunden. Diese E-Mails werden vom Order ausgelöst, sobald ein neuer Service dazu kommt. Der 	9.13	50 - Umsetzung (Synergie)	Erledigt	17-05-2017

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. \\ \\

3. **Detailbeschreibung der gewünschte Funktion:**

Neu soll die E-Mail abgelöst werden:

4. E-Mail wird neu vom Workflow ausgelöst und nicht mehr vom Order
5. Die Zieladresse für die E-Mails ist dieselbe wie beim heutigen E-Mails
6. Der Betreff des E-Mails lautet neu "Quickline Bestellung" für Neu- wie auch Bestandskundenbestellungen
7. Im E-Mail Body sind folgende Daten enthalten: User-ID (bei Bestandskunde), Partner-Nr. (bei Bestandskunde), Name, Vorname und Installationsadresse des Kunden (Strasse, Hausnr., PLZ, Ort), Bestellnummer (Workflow-Nr.)
8. 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.
9. Der Anhang des E-Mails ist die Bestellbestätigung welche im WF generiert wird.
10. Die Bestellbestätigung wird mit dem Feld "Bemerkungen" aus dem Order ergänzt (Seite 3 Zusammenfassung). So werden auch die Kunden dieses Feld künftig sehen.
11. Es soll ein Log für die versendeten E-Mails geschrieben werden, welches folgende Inhalte enthält:

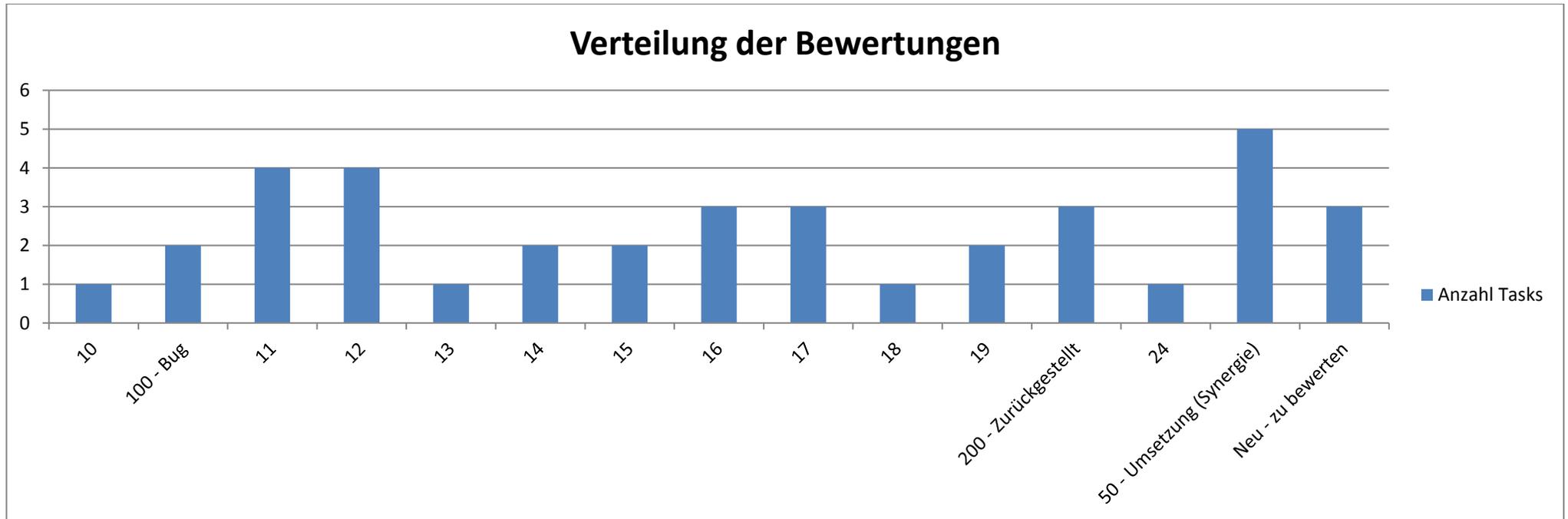
wenn das Mail versendet wurde [Info]:

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
12. Das heutige E-Mail soll ausgebaut und nicht mehr versendet werden. \\ \\
13. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
 offen \\ \\
14. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**
 Ablösung einer veralteten Funktion (Dokumente wurde nicht mehr nachgepflegt) \\ \\
15. **Kosten der gewünschten Funktion**
 Implementationsaufwand + 66% für Testing, Unterhalt usw. \\ \\
16. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**
 Partner \\ \\
17. **Begründung für die Priorisierung:**
 keine \\ \\
18. **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 Pendezenz DEV-3197

DEV-3645	Kunde mit suspendiertem Internetdienst im QMC suchen	Dadurch sollte man mit eine Suchfunktion alle Kunden die das Internet suspendiert haben abrufen können		Nicht erledigt	15-05-2017
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 - Umsetzung (Synergie)	Duplikat	08-05-2017

2. Verteilung der Bewertungen



3. Neue Pendenzen

Es wurden total 9 Pendenzen neu erstellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	Erstell. Datum
DEV-3674	Wartungs- und Störungstool: Falsch erstellte Meldungen löschen	Die Tools- und Prozesse Gruppe wünscht, dass falsch erstellte Meldungen gelöscht werden können. Diese falsch erzeugten Meldungen sollen nicht die History unnötig belasten und die Nachvollziehbarkeit behindern. Gemäss Entscheid an TP-Sitzung vom 25.04.2017	1	22-05-2017

Business Rules, welche erfüllt sein müssen, damit die Meldung permanent gelöscht werden kann:

- Es gibt einen separaten Button "Löschen" links neben "Speichern" "Zurück" "Vorschau". (s. Printscreen im Anhang).
- Das Startdatum der Meldung darf nicht mehr als 1h in der Vergangenheit liegen (Beispiel: Meldung mit Startdatum 08.30 Uhr am 22.05.2017 darf bis und mit 9.29 Uhr am 22.05.2017 gelöscht werden). Liegt die Meldung zu weit in der Vergangenheit, so erscheint der "Löschen"-Button nicht.
- Meldung darf nur von einem Mitarbeiter des Partners gelöscht werden, welcher die Meldung erstellt hat. Es muss nicht zwingend der Ersteller der Meldung sein. Der User muss aber die Berechtigung für das Wartungs- und Störungstool haben.

DEV-3702	Alte Wohnadresse dirket als Lieferadresse	Wenn ein Kunde eine alte Wohnadresse angibt, dass diese Adresse direkt als Lieferadresse genommen wird, ausser es wird eine abweichende Lieferadresse angegeben für die Dokumente in den Workflows. WWZ, A. Rüegg (Esther)	02-06-2017
DEV-3718	E-mail wechsel workflow bearbeiten nach einer Internet Kündigung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen: Situation: E-mail Adressen werden am Kündigungstag gelöscht. Am diesen Moment kann der E-mail Wechsel workflow nicht mehr bearbeitet werden und wird mit Fehlern beendet. 2. Quellen: WF: 532079\\ 3. Ausgeführte Schritte (Reproduktion): 4. Ein E-mail Wechsel workflow einleiten 5. Eine Kombi/Internet Kündigung erfassen und warten bis sie durchführt wird. 6. Der E-mail Wechsel workflow weiter bearbeiten.\\ \\ 7. Beanstandetes Verhalten (Problem): 8. Der E-mail Wechsel workflow kann nicht fertig bearbeitet werden. Er wird mit Fehlern beendet.\\ \\ 9. Erwartetes Verhalten: 	09-06-2017

		<p>10. Vorschlag 1: Einen Kündigung darf nicht erfasst werden so lange ein E-mail Wechsel workflow auf dem Kunde am laufen ist. Eine E-mail Wechsel workflow darf nicht währenden eine Kündigung erfasst werden.</p> <p>11. Vorschlag 2: Die Internet Kündigung muss alle E-mail Wechsel workflow abbrechen nach dem alle E-mail Adressen von Kunde gelöscht wurde.\\ \\</p> <p>12. Zusätzliche Infos \\ \\</p> <p>13. Lösung / Abhilfe (Workaround): Der E-mail Wechsel workflow muss abgebrochen werden es gibt keine Möglichkeit ein gelöscht E-mail Adresse zu zügel.</p> <p>\\ \\</p> <p>14. Status: \\ \\</p>	
DEV-3719	Zweite Rufnummer auswählen	Wir hatten einen Fall, wo der Kunden 2 Goldennumbers bestellen wollte. Leider kann die zweite Rufnummer aber nicht ausgewählt werden. WWZ A. Rüegg (Marianne)	09-06-2017
SWOPS-861	Order: Auswertung wie viele Kunden Rechnungs-Korrespondenz- und alte Wohnadresse erfassen	Im Auftrag der TP-Gruppe vom 13.06.2017 benötige ich folgende Zahlen: Wie viele Kunden haben im Bestellprozess 2016 <ul style="list-style-type: none"> • eine Rechnungsadresse • eine Korrespondenzadresse • eine aktuelle (alte) Wohnadresse • erfasst? • Wie viele Kunden haben im Bestellprozess 2017 • eine Rechnungsadresse • eine Korrespondenzadresse • eine aktuelle (alte) Wohnadresse • erfasst? • Ich benötige die Angaben als Excel-Liste bis zum 30.07.2017. 	14-06-2017
SWOPS-862	Liste mit Geräten welche mittels Geräterückgabe-WF	Auftrag von TP-Gruppe vom 13.06.2017:	14-06-2017

	aktiv zurückgefordert werden	<p>Ich benötige bis am 30.07.2017 eine Excel-Liste mit allen Gerätetypen, welche aktuell in den Geräterückgabe-Workflows zurückgefordert werden, d.h. alle als "aktuell gültige" Endgeräte eingestuft sind.</p> <p>Grund/Pendenz TP: Es soll abgeklärt werden, welche Geräte mit Geräterückgabe-Workflow noch zurückgefordert werden. Die Liste wird an der nächsten Sitzung geprüft. Da wird entschieden, welche Geräte noch aktiv zurückgefordert werden sollen.</p>	
SWOPS-863	Menge an bestimmten generierten Dokumenten im QMC/WF zusammenstellen	<p>Auftrag von TP-Gruppe vom 13.06.2017: Ich benötige eine Liste mit folgenden Angaben bis am 30.07.2017.</p> <p>Anzahl generierte Dokumente in 2016 und in 2017 (je Jahr separat) über folgende Dokumente je Partner:</p> <p>fldDocumentTypeID fldDescription, fldCustomerTitle</p> <p>510 Bestätigung Abowechsel, Gebäude ohne Hausanschluss und Abowechsel</p> <p>130 Antrag E-Mail Umzug, Antrag zum E-Mail Wechsel</p> <p>122 Bestätigung Umzug/Techn. Wechsel, Bestätigungsbrief Wechsel</p> <p>207 E-Mail Kontoinformationen, E-Mail Kontoinformationen</p> <p>506 Hausinstallation anpassen, Anpassung Hausinstallation</p> <p>107 Kautionschreiben, Kaution</p> <p>511 Gebäude ohne Hausanschluss, Gebäude ohne Hausanschluss</p> <p>502 Kündigungsbrief, Kündigungsbestätigung</p> <p>119 Kündigungsbrief nach Zahlungsverzug, Kündigungsbrief nach Zahlungsverzug</p> <p>601 Kundeninformation neuer Pin, Neuer Pin</p> <p>602 Kundeninformation neues Passwort, Neues Passwort</p> <p>503 Kurzbrief, Kurzbrief</p> <p>170 Kunde informieren, dass ein Modemwechsel notwendig ist, Modemwechsel</p> <p>505 Nummerportierung Formular fehlerhaft, Portierungsformular nicht vollständig</p> <p>105 Portierungsdatum</p> <p>150 QL-Uebnahmeerklaerung Festnetz Rufnummer</p> <p>140 QL-Übernahmeerklärung Mobilnummer</p> <p>109 Reminder Formulare</p> <p>110 Reminder Geräterückgabe</p>	14-06-2017

		111 Reminder Kabelmodem anschliessen 112 Stornierung 121 Terminbestätigung Umzug/Techn. Wechsel	
DEV-3728	DMZ-Funktionen für WLAN Modem und QLTV	Obwohl dies bereits eine offene Pendency bei Quickline ist, möchte ich unser Anliegen hier nochmals platzieren mit der Hoffnung auf eine baldige Umsetzung. Wir haben immer wieder Anfragen von Kunden welche eine Port -Weiterleitung auf ihrem Homegateway (TC72xx, QLTV) wünschen. Diverse Internetdienste sind darauf angewiesen. Bisherige Anfragen haben vor allem NAS -Server, Solaranlagen, Gebäude Automationen usw. betroffen. Eine Lösung wäre dies als Erweitere Einstellungen in die WLAN Konfiguration aufzunehmen oder den Zugang zur lokalen Gerätesteuerung zu ermöglichen. Praktisch alle Provider bieten diese Möglichkeit (siehe Beispiel UPC). Klar kann der Kunde immer einen eigenen Router einsetzen und das Quickline Modem im Bridgemodus betreiben. Kundenfreundlich ist dies allerdings nicht.	14-06-2017
DEV-3752	Portierungsschreiben Festnetztelefonie	Beim Portierungsdatum Bestätigungsschreiben fügen wir aktuell manuell immer das "anleitung_modem_570_571.pdf" Blatt bei, damit der Kunde weiss, dass er am Portierungstag das Telefon umstecken muss. Da nun auch das HGW ausgerollt wird, wäre es schön, wenn QMC aufgrund des eingebauten Modemtyps (CM oder HGW) das korrekte Merkblatt automatisch als 2. Seite des Portierungsschreibens ausgibt.	28-06-2017

4. Zurückgestellte Pendenzen

Es wurden total 3 Pendenzen zurückgestellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	Erstell. Datum
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:	5	03-07-2014

		<p>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</p>	
DEV-955	Mobiltelefongeräte im QMC - IMEI / IMSI	<p>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.</p>	09-07-2014
DEV-2454	Schnittstelle zum Kassensystem	<p>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</p>	31-03-2016

5. Offene Pendenzen

Es sind total 31 Pendenzen offen

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tagen)	Release	Bew.	Erstell Datum
DEV-3681	Wartungs- und Störungstool: Anzeige ist fehleranfällig	<p>Die Anzeige der offenen/aktuellen Meldungen im Wartungs- und Störungstool ist fehleranfällig. Manchmal erscheinen erstellte Meldungen nicht mehr (User A). Bei einem anderen User (User B) sind die Meldungen aber zur gleichen Zeit sichtbar. Schaut der User A später wieder ins Tool, so sieht er die Meldung wieder.</p>			100 - Bug	22-05-2017

Fehlermuster konnte nicht erkannt werden, es scheint zufällig aufzutreten.

DEV-3571	Workflows können beim Schritt "keine Wohnung gefunden" nicht abgebrochen werden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen: Ticket: QL-00412711 \\ UserId :100371640 \\ WF: 463764\\ \\ 2. Ausgeführte Schritte (Reproduktion): 3. Für einen Kunden im FTTH- und Kabelgebiet (partial coverage) ein FTTH-Produkt bestellen. 4. Workflow bis zum Schritt "Keine Wohnung gefunden" bearbeiten 5. Workflow abbrechen\\ \\ 6. Beanstandetes Verhalten (Problem): 7. Der Workflow kann nicht abgebrochen werden.\\ \\ 8. Erwartetes Verhalten: 9. Wenn die Bestellung falsch erfasst wurde und das Gebäude nicht mit FTTH verbunden ist, macht es kein Sinn, eine Wohnung zu erfassen. 10. Es muss die Möglichkeit geben, den Workflow abzubrechen ohne dem Kunde eine Wohnung zu zuweisen.\\ \\ 11. Zusätzliche Infos Bisher ist im Prozess nicht vorgesehen, dass hier der Workflow abgebrochen werden kann. D.h. es bedingt eine Prozessanpassung.\\ \\ 12. Lösung / Abhilfe (Workaround): Workflow manuell abbrechen durch SWOPS 2nd Level. Requestservice auf Status 40 setzten \\ \\ 13. Status: \\ \\ 	100 - Bug	03-04- 2017
DEV-3731	Wartungs- und Störungstool: Status ändern auch wenn	Die Umstellung des Status (bspw. von intern zu intern/extern) bei einer bestehenden Wartungs- oder	50 - Umsetzu	14-06- 2017

	Startzeit in Vergangenheit liegt	<p>Störungsmeldung soll jederzeit möglich sein. Auch wenn die Startzeit in der Vergangenheit liegt.</p> <p>Heute ist es so, dass die Startzeit korrigiert werden muss, wenn der Status verändert werden soll. Neu soll dies nicht mehr notwendig sein.</p> <p>Bedingung ist, dass das Enddatum nicht in der Vergangenheit liegt.</p> <p>Umsetzung als Synergie mit übrigen Wartungs- und Störungstool TP-Pendenzen.</p>	ng (Synergie)	
DEV-3725	Notifikationen bei Lieferart anpassen	<p>Ausgangslage:*</p> <p>Wählt der Kunde die Lieferart „vor Ort Installation aus“, so ist keine SMS-Notifikation dafür notwendig da der Kund durch den Partner kontaktiert wird.</p> <p>Beschluss:</p> <p>Die Funktion zum Versand der SMS- und E-Mail-Notifikation zur Lieferart im Workflow soll so angepasst werden, dass wenn kein Text hinterlegt ist, keine Notifikation versendet wird.</p> <p>Die Texte können heute bereits je Partner definiert werden. So hat der Partner die Möglichkeit zu steuern, bei welchen seiner gewählten Lieferarten eine SMS- oder E-Mail-Notifikation an den Kunden ausgelöst werden soll.</p> <p>Die Briefe (bspw. Shop-Abholung) sind von der Änderung nicht betroffen - hier wird nichts geändert.</p>	50 - Umsetzu ng (Synergie)	14-06- 2017
DEV-3673	Erinnerungsschreiben Geräteübergabe bei QLTV	<p>Bei einem Wechsel zu QLTV wird der WF Erinnerungsschreiben erstellen teilweise sofort ausgelöst was die Kunden verunsichert. Es sollte ersichtlich sein, dass es sich um einen Wechsel Kunden handelt und nicht um eine Kündigung!</p> <p>FE</p>	50 - Umsetzu ng (Synergie)	22-05- 2017
DEV-3026	Rechnungsdaten im QMC und Cockpit abbilden	<p>Via QDE 4.0 können Verrechnungsdaten von ERP an QMC übermittelt werden. Diese müssen nun entsprechend im</p>	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.
- **Cockpit**
- **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.
- **Weitere Informationen**
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.
- **Spezifikation** ist abgelegt unter:
"O:\technik\development\PO\QMC\Konzepte\Rechnungsdetails_abbilden_QMC,Cockpit_Spezifikation_0.5.docx"

DEV-2980	Bestellbestätigung für Kunde bei Abowechsel ohne neue Services	<ol style="list-style-type: none"> 1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): QMC (live, Stage, DEV) Order \ \ \ 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. 3. Wenn eine E-Mail-Adresse vorhanden ist, soll die Bestätigung automatisch an den Kunden per E-Mail gesendet werden. Ist keine E-Mail-Adresse vorhanden, so soll eine Arbeitsaufgabe an den Partner mit einer Briefvorlage welche per Post an den Kunden versendet werden kann. \ \ \ 4. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: 5. Sobald ein Kunde einen Abowechsel vornimmt bei dem kein Workflow ausgelöst wird (bspw. Wechsel von AiO Bronze zu AiO S oder Wechsel von Internet M zu Internet L), da kein 	2	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	28-09- 2016
----------	--	--	---	---	----------------

- neuer Service dazu kommt, soll der Kunde eine Bestätigung des Abowechsels per E-Mail erhalten.
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.
 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.
 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
 12. Sehr geehrter XY
 13. Anbei senden wir Ihnen die Bestätigung Ihres Abowechsels.

14. 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 20
15. Freundliche Grüße
Ihr lokaler Netzbetreiber
APP:Sachbearbeiter
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldName
\\ \\
16. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
offen \\ \\
17. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**
Kundenfreundlichere Lösung \\ \\
18. **Kosten der gewünschten Funktion**
Implementationsaufwand + 66% für Testing, Wartung etc. \\ \\
19. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**
Partner, KuDi, Endkunden\\ \\
20. **Begründung für die Priorisierung:**
--\\ \\
21. **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 istdas heute bei einer direkten Aufschaltung nicht der Fall.\\ \\

DEV-3651	E-Mail und SMS Kommunikation bei Bestandskunden	Kunden sind vielfach verwirrt, wenn Sie unnötige SMS bekommen. So zum zB bei Abbruch eines WF und Neueinleitung von Rufnummernportierung. Es sollte möglich sein, bei der Bestellung auf einem bestehenden Kunden des Versenden von SMS zu deaktivieren. Danke. Qsi		24	10-05-2017
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	19	23-12-2016
DEV-2743	Umzug: Bisheriger Partner erhält keine Rückmeldung, wenn neuer Partner Umzugsworkflow abbricht	<ol style="list-style-type: none"> Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): QMC: https://qmc.quickline.com/Workflow \\ \\ 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) erhalten, wenn der neue Partner 		19	11-07-2016

- 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 Pendenz 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 \\ \\
 7. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**
 Partner, KuDi, SW-DEV und SW-OPS\\ \\
 8. **Begründung für die Priorisierung:**
 Schuh drückt bei Partnern, sie müssen immer wieder relativ hohe Kulanz-Gutschriften ausstellen deswegen.\\ \\
 9. **Zusätzliche Informationen:**
 \\ \\

DEV-3732	Geräterückgabe-Workflow bei Wechsel von Verte zu QLTV anpassen	Ist: Heute wird der Geräterückgabeprozess für das Kabelmodem gestartet, obwohl die Graceperiode für Verte noch läuft. Der Kunde möchte aber die Geräte zusammen retournieren. Soll: Die Funktionalität wird so angepasst, dass wenn eine Graceperiode vorhanden ist und der Kunde neu ein HGW nutzt, der Geräterückgabeworkflow zurückgestellt wird bis die Graceperiode abgelaufen ist. Die Rückforderung startet	18	14-06-2017
----------	--	---	----	------------

		<p>sofort nach Ablauf der Graceperiode, es wird nicht nochmals 20 Tage gewartet.</p> <p>Weiter soll bei einem Bestandskunden im Workflow „Endgeräte verrechnen“ dargestellt werden, dass es sich um einen Bestandskunden mit aktiven Services handelt (Prüfung auf aktiven Internet-Service). Dann kann der Partner bei der Verrechnung diesem Umstand Rechnung tragen und allenfalls. Siehe Umsetzungsvorschlag in Dateianlage.</p>			
DEV-3598	Generierter Brief Umzug mit Datum	<p>Wenn man ein Umzug einleitet wird ja ein Brief generiert. Ab wann dieser Umzug gilt, ist nirgends ersichtlich! Dieses sollte angepasst werden, so dass man Datum sieht.</p> <p>Input EWS Energie AG Adrian Gerber</p>		17	07-04-2017
DEV-3259	Neuer Button "alles kündigen" analog wie Button "alles sperren"	<p>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.</p>	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>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> <p>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. \\ \\</p> <p>7. Beanstandetes Verhalten (Problem): Der Internetdienst bleibt auf dem vorherigen Account,</p>		17	15-06-2016

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). Siehe Pendency DEV-2743

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 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-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	<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, einfaches Kündigungsschreiben ohne diesen Satz wünschenswert (s. Muster im Anhang).</p> <p>Input von Energie Belp AG</p>	2	16	29-01-2016
DEV-3676	Wartungs- und Störungstool: Abgelaufene Meldungen reaktivieren	<p>Die Tools- und Prozesse Gruppe wünscht, dass beendete Meldung wieder geöffnet werden können. D.h. wenn Termin abgelaufen ist soll der Endtermin wieder in Zukunft terminiert werden kann. Anwendungsfall: Eine Störung wird mit Enddatum 18.00 Uhr erfasst und sollte nun um 18.10 Uhr auf den nächsten Tag, 12.00 Uhr erweitert werden. Heute muss sie neu erstellt werden, was im Handling nicht praktisch ist.</p> <p>Gemäss Entscheid an TP-Sitzung vom 25.04.2017: Business Rules, welche erfüllt sein müssen, damit Meldung wieder aktiviert werden kann</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meldung weist ein Endzeit in der Vergangenheit auf. Das Datum inkl. Uhrzeit darf nicht mehr als 2h in der Vergangenheit liegen. • Es kann nur das Endzeit bearbeitet werden. Weitere Mutationen sind nicht erlaubt (dann müsste eine neue Meldung erstellt werden). • Meldung darf von jedem Mitarbeiter des Partners, auf welchem die Meldung erfasst ist und über das Recht für das Störungs- und Wartungstool verfügt, verlängert werden. Es muss nicht der Ersteller der Meldung sein. • Meldung kann unter terminierte Meldungen anzeigen aufgerufen und bearbeitet werden. Sind die obigen 	1	15	22-05-2017

Businessrules erfüllt, so erscheint unter "Aktionen" nicht nur "Vorschau" sondern neu auch "Endzeit bearbeiten".

DEV-3671	Geburtsdatum bei Abowechsel & weiteren Mutationen nacherfassen	<p>Bei vielen Kunden fehlt heute das Geburtsdatum resp. ist mit dem Fakedatum 01.01.1900 gefüllt. Damit die Datenqualität verbessert werden kann, sollte bei einem Abowechsel resp. wenn der Bestandskunde einen weiteren Service/eine Zusatzoption bestellt das Geburtsdatum abgefragt werden, wenn kein gültiges vorhanden ist. Weiter sollte es den QMC-Anwender darauf aufmerksam machen, wenn er eine Mutation auf dem Kunden vornimmt, dass kein gültiges Geburtsdatum hinterlegt ist, damit er es nachpflegen kann sofern er mit dem Kunden gerade in Kontakt steht.</p> <p>Input aus dem QMC SPOC Tag vom 18.05.2017</p> <p>Ergänzung: Im Bestellprozess auf der Kundendaten-Seite verschiedene Felder für Prüfung / Ergänzung anzeigen. Heute ist diese Seite im Bestandskunden-Fall fast leer.</p> <p>Idee: Bestehende Daten werden angezeigt und können geändert werden. Für die Felder mit Änderungen wird ein Adressänderungs-Workflow angelegt.</p> <p>Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geburtsdatum • Email • Mobile Nummer 	3	15	19-05-2017
DEV-3608	Angabe der OTO-ID in FTTH-Bestellung	<p>Da für die Aufschaltung der FTTH-Dienste die OTO-ID benötigt wird, sollte die Online-Bestellung bei Fiber-Produkten ein Feld beinhalten, welches vom Kunden die Angabe der OTO-ID (auch wenn nur optional) verlangt. Die Backoffice MA müssen ansonsten immer den Kunden telefonisch oder per Mail kontaktieren und diese ID-Nummer</p>	2	14	19-04-2017

		verlangen. Dies ist sehr zeitraubend und verzögert den Bearbeitungsvorgang der Fiber-Bestellungen enorm.			
DEV-2290	Übersicht Business-Kunden	<p>Guten Tag</p> <p>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.</p> <p>Grüsse, Fabian</p> <p>--> Idee wurde ursprünglich am 18.03.2015 von Fabian Künzi erfasst. Musste aufgrund eines Synchronisierungsfehlers neu erfasst werden.</p>	3	14	20-01-2016
DEV-2885	Powerline bestellen über Cockpit	<p>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.</p> <p>KFN Seraina Geiser</p>	1	13	19-08-2016
DEV-3677	Wartungs- und Störungstool: Zusatzfeld "interne Informationen" einfügen	<p>Die Tools- und Prozesse Gruppe wünscht ein Zusatzfeld „interne Informationen“. Darin erfassen die Partner technische Hinweise der Partner (bspw. welcher Techniker vor Ort ist bei Störungen u.ä.). Das Feld soll nur im QMC dargestellt werden und darf nicht im Cockpit oder auf der Website ersichtlich sein.</p> <p>Gemäss Entscheid an TP-Sitzung vom 25.04.2017.</p> <p>Business Rules für das neue Zusatzfeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Feld heisst "interne Informationen" • Im Feld ist ein Freitextfeld, welches auf 160 Zeichen beschränkt ist. • Zeilenumbrüche im Feld sind erlaubt. 	3	12	22-05-2017

- Das Feld ist optional, d.h. es muss nicht zwingend ausgefüllt werden.
- Das Feld wird auf der zweiten Seite zwischen "Name" und "Template" eingefügt (S. Printscreen)
- Das Feld wird nur im QMC dargestellt und darf +nicht +im Cockpit oder auf der Website ersichtlich sein.
- Das Feld wird in den internen Templates zwischen dem Standardtext und "Betroffen sind" dargestellt. Das Muster befindet sich in der Dateianlage "Wartungs- und Störungstool_Templates_5.0.docx". ACHTUNG: Der Bereich "Betroffen sind" wird künftig aus der Meldung entfernt - siehe dazu DEV-3413.

DEV-3657	Bestellprozess: Auf der Einstiegsseite Reihenfolge von Neukunde und bestehendem Kunden tauschen	Auf der Einstiegsseite zum Bestellprozess, wo die Verfügbarkeit geprüft wird, sollen die beiden Bereiche "Neukunde" und "Bereits Quickline Kunde" getauscht werden (s. Printscreen). Weiter soll beim bestehenden Kunden die Funktion "Passwort vergessen" für das Cockpit eingebaut werden. Dies wird auf der Website ebenfalls umgesetzt. Es gibt aber Partner, welche auf Ihrer Website direkt auf den Bestellprozess verlinken. Daher muss die Änderung auch im Order umgesetzt werden.	12	11-05-2017
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-3421	Report Orte je Gebiet inkl. Konfiguration	<p>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):</p> <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 <p>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.</p>	1	11	22-02-2017
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	Damit Im QMC die Kunden mit Huawei ONT Serial Number gesucht werden können. Siehe Screenshot im Anhang Ergänzugn QL: in Powersearch	2	11	09-08-2016
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	2	11	02-06-2016
DEV-3396	Benachrichtigungen während den Bestellungen	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.		10	16-02-2017