

Quickline Tools & Prozesse

10. Februar 2014, Biel



1. Protokoll der letzten Sitzung

- 1.1 Vorstellung der Teilnehmer
- 1.2 Sitzungstermine 2014

2. Reporting der einzelnen Pendenzen

- 2.1 Plattform zur Erfassung von Anpassungen (I)
- 2.2 Priorisierung der alten Pendenzen (E)

3. Neuheiten / Anpassungen

- 3.1 QMC Version 8.3 / weitere Releases (I)
- 3.2 Bedürfnisse an QL Tools (D)
- 3.3 Inputs für myQuickline (D)
- 3.5 Tablet Plattform für Mitarbeiter (E)
- 3.6 KNU Field Force App (E)
- 3.7 Abnahme QDE Schnittstelle V3 (E)
- 3.8 Diskussion QDE Zukunft (D)
- 3.9 Entwicklung Kundendienst (I)
- 3.10 Wechselprozesse (E)
- 3.11 Downgrade (I)
- 3.12 Logistik Prozesse „QL Vision“ (I)

4. Operation und Support

- 4.1 Div. Anträge

5. Verschiedenes

6. Nächste Sitzung



1. Protokoll der letzten Sitzung

Vorstellung der Teilnehmer

Vorstellung

Vorstellung der Teilnehmer

- ESAG, Renato Mantese
- Localnet, Melanie Käser
- KFN, Markus Felber
- WWZ, Adrian Rüegg
- GB Muri, Fabian Künzi
- Renet, Simon Zwahlen

- Finecom



1. Protokoll der letzten Sitzung

Sitzungstermine 2014

Termine 2014

- Termine müssen ca. 2 Wochen vorgezogen werden, aufgrund der PV Termine

Antrag WWZ: Sitzung jeweils auf Mittwoch verschieben

Antrag KFN: Sitzung vom 8. Dezember verschieben (Feiertag in NW)



2. Reporting der einzelnen Pendenzen

Plattform zum erfassen der Pendenzen

Plattform zum erfassen von Anträge zu den QL Tools für alle Partner:

<http://idee.quickline.com>

(Integration im QMC folgt...)

- Priorisierung der Ideen findet jeweils innerhalb der QL Tools & Prozesse Gruppe statt
- Definition der Priorisierung der Anträge



2. Reporting der einzelnen Pendenzen

Priorisieren der alten Pendenzen

Siehe Excel Liste im Anhang

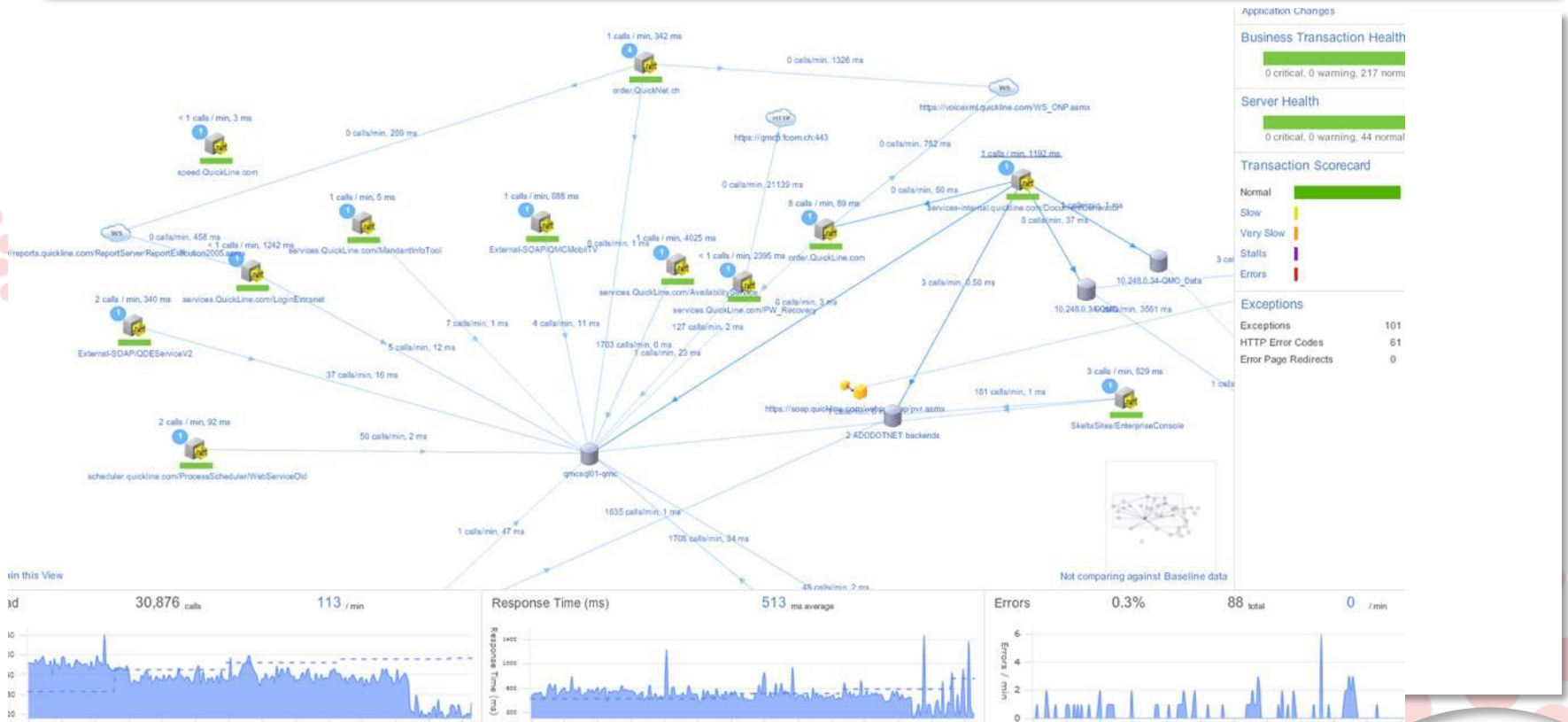
- Tasks mit Projektcode «8.3» sollten innerhalb Release Mitte März umgesetzt werden
- Tasks mit Projektcode «WISH_Workflow» werden erst nach Abschluss WF Rollout (ca. April 14) Priorisiert



3. Neuheiten / Anpassungen

3.1 QMC 3.8 / weitere Releases

Performance





3. Neuheiten / Anpassungen

3.1 QMC 3.8 / weitere Releases

Nächste QMC Version

- QMC Version 8.3 (ca. Mitte März)
 - Lieferschein Generierung bei Gerätewechsel
 - Laufblatt Generierung in Lagerverwaltung
 - Kulanzgutschrift Grund auf Rechnung drucken
 - Anzeige EP Preis bei Finanz Info (mit Spezialrolle)
 - Reminder SMS/E-Mail vor Service Aktivierung
 - Div. Seiten in neues Design überführen
- QMC Version 8.4 (ca. Mitte April)



3. Neuheiten / Anpassungen

3.2 Bedürfnisse an QL Tools

TOP 5 Anliegen an QL Tools

- > 40 Feedbacks erhalten
- QMC Geschwindigkeit
- Div. Inputs zu Ticket System
- FTTH Anliegen → Projekt FTTH
- Fragen seitens Finecom zu Inputs



3. Neuheiten / Anpassungen

3.3 Inputs für myQuickline

Selfcare Portal

- QMC / myQuickline wurde im Rahmen der Überarbeitung der Plattform Mitte 2013 getrennt
- Selfcare Portal wird im Rahmen des Quickline Vision Projektes komplett überarbeitet und neu gestaltet.
- Jeder Teilnehmer sendet seine 10 wichtigsten Use Cases, Ideen, etc. (nach Priorität sortiert) für das neue myQuickline Selfcare Portal per E-Mail bis am Freitag, 10. Februar 2014 an Marc Loosli
- Diskussion der Ideen
- Beispiel Ideen: Anzeigen der letzten Rechnungen, Umzug melden, Adresswechsel



3. Neuheiten / Anpassungen

3.3 Inputs für myQuickline

Top Themen

- Kontaktformular, welches direkt an KNU gesendet wird/Kunde soll direkt aus myQuickline ein Ticket auslösen können
- Stammdatenmutationen / Umzug / Adressänderung melden / Mutation Telefon und E-Mail-Adresse, die automatisch ins QMC fließen
- Einfache Abowechsel / Neu Produkte dazu wählen oder Produkte Wechsel einleiten (zbs. von All in One Gold nach Platin) mit der Anzeige der Kostenfolge bevor ich definitiv den Wechsel einleite.
- Mindestvertragsdauer anzeigen/Übersicht der Vertragsprodukte/Bestehende Abos mit Laufzeiten (v.a. Mobil -> wann kann Vertrag verlängert und Handy bezogen werden)
- myQuickline und myQuickline Email muss die gleiche Plattform sein/Webmail auch im myQuickline integrieren
- Rechnung der letzten 12 Monate



3. Neuheiten / Anpassungen

3.5 Tablet Plattform für MIA

Welche Tablet Plattform soll für QL MIA eingesetzt werden?

- Antrag bezieht sich nur auf interne Applikationen, nicht auf Endkunden Anwendungen!
- Anwendungen: Ticketsystem, QMC, Field Force Applikationen, etc.
- Entwicklungs- und Testaufwand für mehrere Tablet Plattformen ist sehr hoch
- Argumente für iOS:
 - Geräte sind sehr einfach zu warten und auch ohne Geräteverwaltung Sicher zu betreiben
 - Applikation kann auf klar definierten Geräte End to End geprüft werden



3. Neuheiten / Anpassungen

3.5 Tablet Plattform für MIA

Welche Tablet Plattform soll für QL MIA eingesetzt werden?

- Argumente für Android:
 - Tablet z.T. günstiger als iOS
- Antrag Finecom:
 - Interne Applikationen werden ausschliesslich für folgende Plattformen entwickelt / getestet
 - iOS 7.0 oder höher
 - iPad 2 oder höher



3. Neuheiten / Anpassungen

3.6 KNU Field Force App

KNU Field Force App

- App ersetzt QMC Plattform nicht, sondern optimiert häufig verwendete Prozesse im Feld
- App wird für Tablet und Smartphone optimiert
 - Vollwertige QMC Plattform wird nur auf Tablet optimiert
- Datenübertragung wird auf ein Minimum beschränkt damit die Applikation im Feld über Mobilfunk verwendet werden kann → Tablet mit Mobilefunk!
- Benutzer kann sein Login, inkl. Token speichern, der Zugang zur App wird durch einen zusätzlichen Pin Code geschützt
- Das «Vertrauensverhältnis» zum Gerät kann via QMC jederzeit widerrufen werden, z.B. bei einem Geräte Verlust



3. Neuheiten / Anpassungen

3.6 KNU Field Force App

KNU Field Force App – Funktionen #1

- Funktionen:
 - Login, inkl. Speicherung
 - Kundensuche
 - Barcodescanner (Geräteadresse)
 - Manuelle Eingabe Geräteadresse
 - Name, Adresse
 - Telefonnummer
 - Kundennummer (auch direkt aus E-Mail aufrufbar)
 - Favoriten
 - Verlauf



3. Neuheiten / Anpassungen

3.6 KNU Field Force App

KNU Field Force App – Funktionen #2

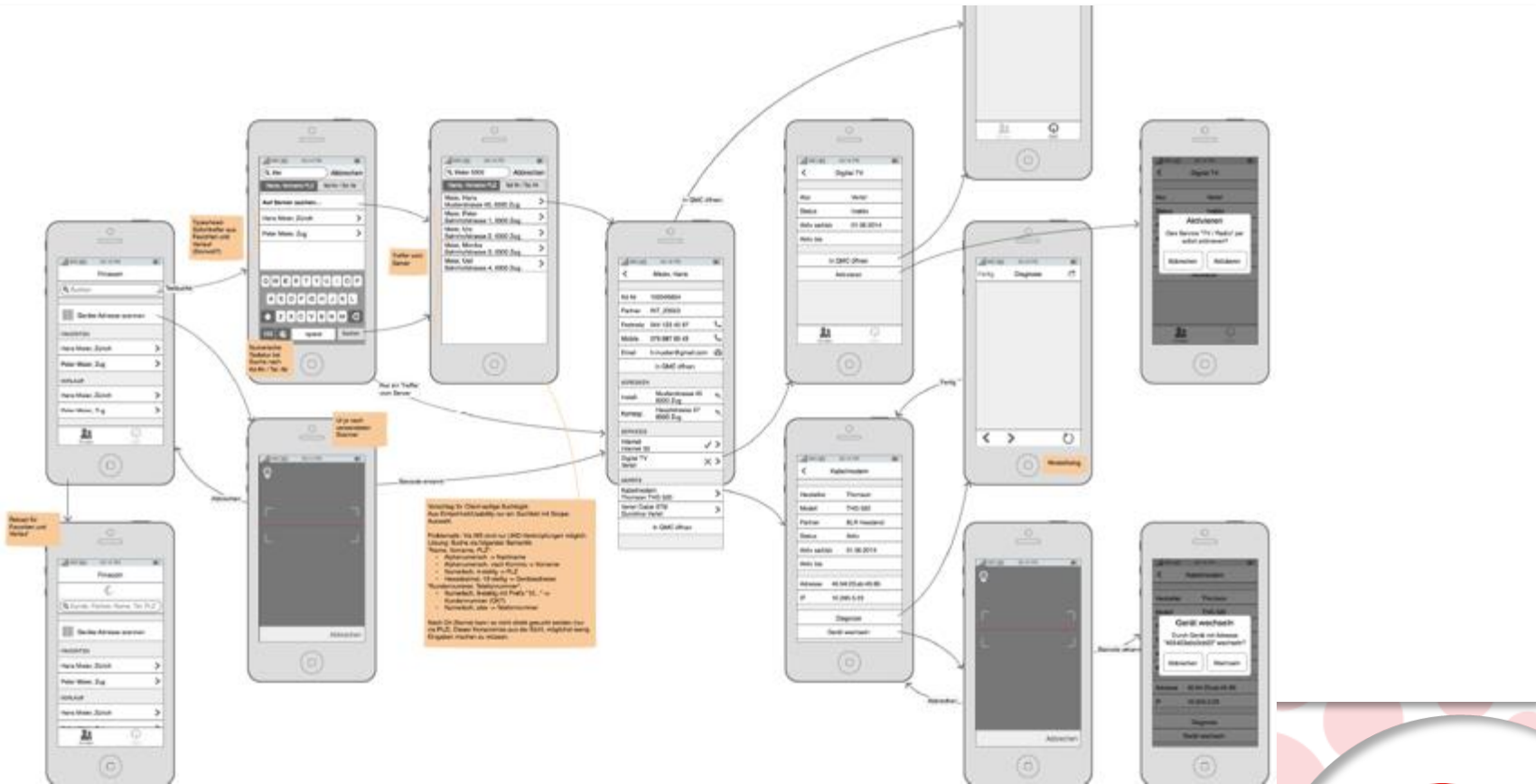
- Funktionen:
 - Kundeninformationen
 - Adresse, Kontaktdaten
 - Geräte
 - Services
 - Geräte
 - Gerätewechsel
 - Diagnose
 - Services
 - «Aktivierung bei Installation»
 - Direktes Login in vollwertiges QMC auf Kunde, Funktion, etc.



3. Neuheiten / Anpassungen

3.6 KNU Field Force App

KNU Field Force App – Mookup





3. Neuheiten / Anpassungen

3.6 KNU Field Force App

KNU Field Force App – Diskussion

- Erste Mookup Screens werden während der Sitzung gezeigt
- Funktionen für zukünftige Versionen
 - Integration in Ticketsystem, Supportprozess
 - Workforce Anwendungen (Terminverwaltung, etc.)
- Weitere Ideen ?



3. Neuheiten / Anpassungen

3.7 Abnahme QDE V3

Abnahme QDE Version 3.0

- Dokumentation wird an alle KNU versendet!
- Alle Inputs aus dem Workshop im Q3/13 sind eingeflossen
- Ergänzung seitens Finecom:
 - Weitere Felder bei FTTH für OMDF Port
- Diskussion: Zeitplan



3. Neuheiten / Anpassungen

3.8 Diskussion QDE Zukunft

QDE Version 4 ?

- Erweitern des Selfcare Portal um Rechnungen der letzten x Monate, sowie dessen Zahlstatus
- Antrag WWZ: Bestellte Produkte und Geräte via Workflow ID abfragen um bei der Verrechnung von «Trade» Artikel wie z.B. Set-Top-Box den korrekten Verkaufspreis im ERP zu setzen
- Weitere Anregungen/Ideen ?
- Zeitplan



Service Champion

Weitere Schritte...

- Mit der technischen Entwicklung wollen wir näher an unser Ziel des Service Champions herankommen und die Nähe zum Kunden als Vermarktungspotential nutzen.
- Grob skizziert sehen die nächsten Schritte wie folgt aus:
 - Q2 / 2014 – Einführung der IVR => alle Infoline Calls gehen zum Partner
 - Q3 / 2014 – Einführung des prozessgesteuerten Beratungstools bei der Finecom
 - Q1 / 2015 – Einführung für alle Partner
- Eine Idee ist, Ende 2015 ein Planungstool «Fieldforce» für alle Partner einzuführen. Der Input kam von verschiedenen Partnern und haben wir natürlich dankbar aufgenommen.



Standardisieren der «Kunden» Wechselprozesse

Prozess Scope

- Übertragen von Adressierungselemente von Kunde A zu Kunde B
 - Festnetz Rufnummer
 - Mobile Rufnummer
 - E-Mail Adresse
- Mutation Vertragsinhaber
- Mutation Kontaktdaten
- Mutation Rechnungs-/ Korrespondenzadresse
- Umzug Kunde



Übertragen von Adressierungselementen

Prozess Scope #1

- Formulare werden nur an Bisherigen Inhaber ausgehändigt!
- Festnetz Rufnummer
 - Mittels Vollmachtformular kann die Rufnummer von Kunde A zu Kunde B übertragen werden
 - Prozess / Formular heute bereits vorhanden
- Mobile Rufnummer
 - Mittels Übertragungsformular kann die Rufnummer, inkl. Vertragsbedingungen von Kunde A zu Kunde B übertragen werden



Übertrag

Prozess Scope #2

- E-Mail Adresse
 - Mittels Übertragungsformular kann die E-Mail Adresse, inkl. Einstellungen und Daten von Kunde A zu Kunde B übertragen werden
- Formulare werden von Finecom erstellt und aus Rechtlicher- und Datenschutzsicht geprüft sowie der Gruppe vorgelegt
- Weitere Übertragungsprozesse notwendig?



Mutation Vertragsinhaber

Aus Datenschutzsicht heikel!

- Übertragen sämtlicher Quickline Dienstleistungen auf einer Kundennummer auf einen anderen Kunde

Ausgangslage:

- Kunde muss bei der Übertragung schriftlich über alle Daten welche übertragen werden aufgeklärt werden.
- Gesamte History (Gesprächsdaten, Rechnungen, Cloud, etc.) werden übertragen



Mutation Vertragsinhaber

Aus Datenschutzsicht heikel!

- Vorschlag, Übertragung nur noch in folgenden Gründen zulassen:
 - Vertrag wird auf Ehepartner/Lebenspartner übertragen
 - Ausscheiden eines Vertragspartner bei Eheleute, Lebensgemeinschaft oder Wohngemeinschaft
 - Erbfall (Nachweis: z.B. Erbschein)
 - Änderung des Familiennamen (Heirat / Scheidung)
 - Übertragen von einer natürlichen auf eine juristischen Person (zu welcher eine Beziehung besteht) (HR-Auszug)
 - Übernahme einer juristischen Firma (HR-Auszug)
 - Änderung des juristischen Namen einer Firma (HR-Auszug)



Mutation Vertragsinhaber

Aus Datenschutzsicht heikel!

Nicht mehr zulässig wäre daher:

- Das überschreiben eines kompletten Account auf einen Nachmieter, etc.

Nutzen:

- Prozess lässt sich schlank abbilden und ist sauber nachvollziehbar

Nächster Schritte

- Finecom erarbeitet Formular und Prozess und legt ihn der Gruppe vor



Mutation Kontaktdaten / Adressen

Selfcare...

- Mutation Kontaktdaten (E-Mail, Telefonnummer)
- Mutation Rechnungs- / Korrespondenzadresse
- Im QMC (Admin) wird die Erfassung ab der Version 8.3/8.4 für KNU Mitarbeiter sowie den QL Kundendienst möglich sein
- Im myQuickline Portal wird die Funktion im Rahmen des Vision Projektes integriert
- Änderungen werden als Workflow Aufgabe, bzw. QDE an den KNU übermittelt



Umzug

Selfcare...

- Umzug
 - Innerhalb KNU Gebiet (HF \leftrightarrow HF / FTTH \leftarrow \rightarrow FTTH / HF \leftrightarrow FTTH)
 - Zu deinem anderen KNU
 - Ausserhalb des QL Gebietes
- Im QMC (Admin) wird die Erfassung ab der Version 8.3/8.4 für KNU Mitarbeiter sowie den QL Kundendienst möglich sein
- Im myQuickline Portal wird die Funktion im Rahmen des Vision Projektes integriert
- Umzug wird als Workflow Aufgabe, bzw. QDE an den KNU übermittelt
 - Erweiterungen der Prozessunterstützung innerhalb QDE 2.0 angedacht



Downgrade von Kombi

Anpassungen QMC

- Information folgt während der Sitzung



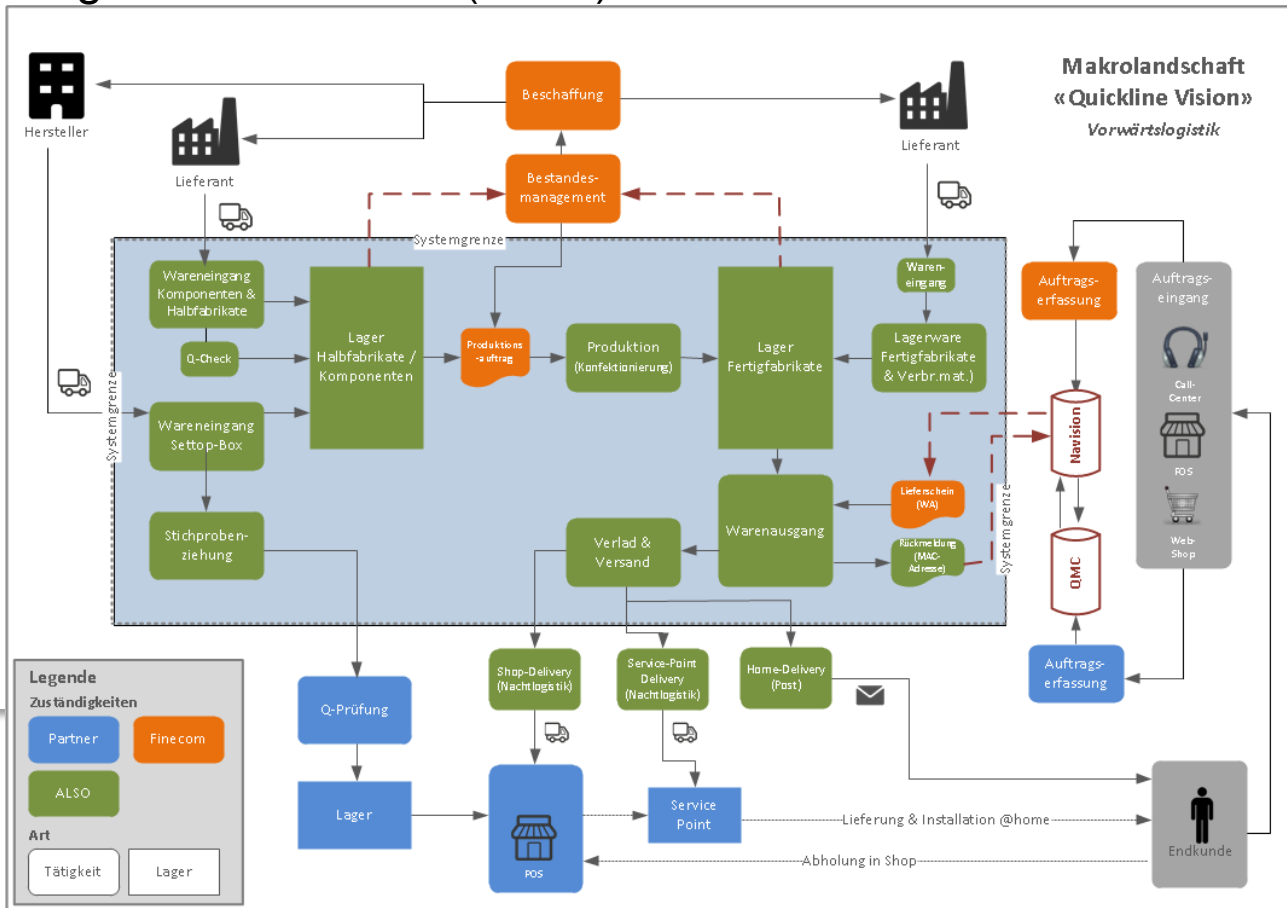
3. Neuheiten / Anpassungen

3.12 Logistik Prozesse

Logistik Prozesse «QL Vision»

Workshop Also

- Mögliche Landschaft (Draft!)





Localnet

Mobil Prozesse

Mobil-Prozesse: Tarifwechsel bestehender Kunde mit gleichzeitigem Handybezug

Mobil-Prozesse: veränderter Aufschalttermin nach Einleitung der Bestellung (Kunde hat Abo mit Handy und neuer Nr. per April 2014 bestellt, möchte es aber plötzlich doch schon ab Januar. Kann gemäss Helpdesk nicht mehr geändert werden).

Umzugsprozess → siehe vorherige Traktanden



Localnet

Diverses

All-in-One/Take2 Wechsel rückwirkend möglich (bei Upgrade, wie bei Internet)
→ zu Diskutieren, Rückwirkend aufgrund Telefonie nicht möglich.

Aufschaltung PayPakete terminierbar
→ Bereits auf Pendenzenliste



Localnet

Tools

Report für Kundenumfrage (Adressen mit Aufschaltdatum, evtl. Adressreport ergänzen, andere Lösung denkbar?...)

→ Diskussion, evtl. auch Bedarf bei anderen KNU ? Standardisierte Kundenumfrage nach Service Aktivierung ?

E-Mail-Massenversand aus QMC nach Kriterien (z.B. Störungsmeldungen an bestimmten Verstärker / POP)

→ Diskussion

Priorisierungsmöglichkeit für Tickets/Anliegen (dringende Anliegen gehen häufig in der Flut der Tickets unter)

→ Diskussion



WWZ

Geräteverkauf

Unterschiedliche Preis für gleiche Geräte

Als grosses KNU verkauft die WWZ Geräte und Zubehör über verschiedene Kanäle. Neben den offiziellen Quickline-Artikeln verkaufen wir vereinzelt auch andere Geräte und Zubehör. Um einen Überblick über die kompletten Lagerbestände der Telekomartikel zu haben, versuchen wir dafür ein System zu verwenden. Da im QMC nur Mietartikel verwaltet werden ist die WWZ gezwungen eine Lagerverwaltung im ERP zu führen. Somit müssen auch Warenabgänge an Kunden darüber abgewickelt werden. Im aktuellen Lösungsansatz der Prozessoptimierung sollen alle Geräte im QMC für die Provisionierung erfasst werden und anschliessend parallel auch im ERP um den Verkauf durchzuführen (Barzahlung im Shop oder auf Rechnung) und damit den Lagerbestand zu aktualisieren.

Bei Geräten (Smartcard, Set-Top-Box, CI-Module), welche nun aber sowohl als Einzelprodukt als auch im Bündel angeboten werden stossen wir auf ein Problem. Derselbe Artikel kann nämlich sowohl gratis im Bündel als zum Verkaufspreis im normalen Digital Fernseh-Produkt angeboten. Leider gibt es aktuell keine Hilfe für den Mitarbeiter den richtigen Preis zu verwenden, weil die beiden Systeme keine Verbindung keine Informationen austauschen. In der Vergangenheit war das immer eine grosse Fehlerquelle und hat zu Reklamationen durch Kunden geführt, weil Geräte zum falschen Preis verkauft wurden.

Deshalb wäre es für die WWZ eine grosse Hilfe, wenn über die QMC WorkflowID die hinterlegten Geräte, sowieso das Produkt als QDE W1

→ Siehe Traktandum QDE V3



WWZ

Diverses

Zweite Verte-Boxen mit Neubestellung aufschalten

→ Wird zusammen mit QL Vision gelöst

QMC Benutzerverwaltung

Eigenständiges anlegen von QMC Account

→ Diskussion

Prozess zum Löschen von QMC Account

→ Formular wird entsprechend erweitert

QMC Releaseplanung

→ Wird in April Sitzung behandelt



WWZ

Extranet #1

Kundensuche wie folgt anpassen:

Zulassen folgender Suchkriterien:

- Telefonnummer Festnetz
- Telefonnummer Mobil
- Name, Vorname, PLZ (Wildcard suche Zulassen)

Anzeigen von max. 10 Treffer in der Form:

Fritz Müller

Bersetweg 5, 3250 Lyss

Immer: Geburtsdatum prüfen sofern vorhanden



WWZ

Extranet #2

Anzeigen der vorhandenen Services auf Kunde (neue Funktion)

- Internet, Telefonie, Digital TV, Mobil, Kombi

Integrieren der Möglichkeit um Kombi Abo via Extranet zu wechseln



- Besten Dank für eure Teilnahme
- Nächste Tools & Prozesse Gruppe
 - **Termin / Zeit definieren!**