

Datum 12. März 2014, 08.30 bis 15.15 Uhr

Ort Biel, Finecom

Anwesend Renato Mantese, Energie Seeland (RM)
Melanie Käser, Localnet (MK)
Markus Felber, KFN (MF)
Adrian Rüegg, WWZ (AR)
Fabian Künzi, GB Muri (FK)
Simon Zwahlen, Renet (SZ)

Finecom: Nick Gast (NG), Marc Loosli (ML), Marc Haller (MHA),
Teilweise: Reto Bitschnau (RB)

Entschuldigt -

Verteiler Alle An- und Abwesenden, Quickline GL
Protokollführer Marc Haller

Die Präsentation „QL Tools&Prozesse 12.03.14“ wurde vorgängig versendet. Die aktualisierte Version ist Bestandteil dieses Protokolls. Informationsfolien werden an der Sitzung nicht ausführlich diskutiert, es sei denn es gibt Fragen oder Gegenanträge.

		Zuständig	Termin
1.	<p>Protokoll der letzten Sitzung</p> <p>Das Protokoll wurde genehmigt.</p> <p>SZ zur letzten Usergroup: Es ist notwendig, dass jemand aus der Tools & Prozess Gruppe anwesend ist.</p> <p>RM: Es ist wichtig, dass es den KNU Leitung wie Mitarbeitenden klar ist, dass alle QMC und Prozess Anforderungen künftig in diese Gruppe einfließen und priorisiert werden. RM hat die Energie Seeland Mitarbeiter nochmals darauf aufmerksam gemacht.</p> <p>ML wird ein Email mit der Information, dass alle Anforderungen über die Tools & Prozess Gruppe einfließen müssen, an die KNU's senden.</p>	ML	8.4.2014
2.	<p>Reporting der einzelnen Pendenzen</p> <p>ML: Anzahl Pendenzen sollten nun mit jeder weiteren Sitzung weniger werden. Heute viel, da Initial-Aufwand.</p>		
2.1	<p>Priorisierung der einzelnen Pendenzen</p> <p>Spezifikation der Pendezen siehe separate List.</p> <p><u>DEV-370</u>: Wird mit dem Redesign des Endkundenportals (my.quickline.com) umgesetzt. Daher noch keine Priorisierung.</p>		

<p><u>DEV-204</u>: Keine Anmerkungen. Prio. 15 <u>DEV-390</u>: MK: Es ist gewünscht, dass eine Bonitäts-Prüfung Formular direkt aus dem Workflow generiert werden kann. (Beispiel siehe Vorlage Localnet) Es würde auch ausreichen, wenn man das Dokument manuell aus dem Workflow generieren kann. Dokument durch T&P Gruppe abnehmen lassen Prio. 8</p> <p><u>DEV-629</u>: Es geht darum, ein neues Produkt mit einem neuen Rechnungstext zu erfassen. Vorschlag MF "Gutschrift inaktive Telefonie". Text ist für alle in Ordnung und somit abgenommen! Prio. 17</p> <p><u>DEV-630</u>: Alle sagen die QMC History ist nicht übersichtlich. Legende machen zu den Farben! Wie setzen wir es um:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuelle Einträge (Beispiel MK) - Einwand AR Man müsste es gruppieren können (Filter setzen) / Checkboxes machen / Profil auf Kunden speichern. - Finecom erarbeitet einen Konzept mit allen künftigen Gruppen (ca. 10 Stk.) und den Farben und stellt dies in der nächsten Sitzung vor. Prio. 17 <p><u>DEV-631</u>: RM: Es wäre sehr praktisch Synergien mit dem TicketSystem zu erstellen. Diese Pendezenz ist nur für QDE (Umbenannt in: QDE: SMS/E-Mail Versand für KNU) Die Pendezenz für QMC ist DEV-643 Muss in der Spez. für QDE Version 4 definiert werden. Prio. 12</p> <p><u>DEV-638</u>: Mindestvertragsdauer bei der Produkteübersicht darstellen. Entscheid: Generischer Text machen (Mobil explizit ausweisen). Text auf Bestätigungsseite und Bestätigungsbrief. Der Text, dass ein TV Grundanschluss benötigt wird, braucht es auf der Bestätigungsseite nicht. 1) Finecom lässt durch Marketing ein Text erstellen bis zur nächsten T&P Sitzung → COM-202 2) MF prüft ob der Willkommensbrief auch noch angepasst werden muss. Prio. 16</p> <p><u>DEV-639</u>: Durchführbar. Keine weiteren Anmerkungen.</p> <p><u>DEV-640</u>: Es geht darum dem Kunden zu künden und ihm dann einen Kündigung-Brief zukommen zu lassen. Muss aus dem Kündigung- WF angestossen werden. ML hat Vorlage von SZ erhalten. ML lässt dies durch die Marketingabteilung umsetzen. → COM-201 Es geht auch darum welches Gremium künftig Dokumente abnehmen lässt. Stellt T&P Gruppe Aufträge an Marketinggruppe? Entscheid: KNU interne Dokumente werden in T&P Gruppe abgenommen, externe Dokumente werden ans Finecom Marketing übergeben</p> <p>AR schaut den QDE Prozess im Kündigungsfall an.</p>	<p>ML</p> <p>MHA</p> <p>ML</p> <p>MF</p> <p>ML</p>	<p>8.4.2014</p> <p>8.4.2014</p> <p>8.4.2014</p> <p>8.4.2014</p> <p>8.4.2014</p>
--	--	---

	<p><u>DEV-650</u>: Das Hauptproblem dabei ist, dass die bei der ersten Bestellung (Bsp. AIO Bronze) neue Telefonnummer dann im (Bsp. AIO Gold) nicht vergeben werden kann. Finecom sucht Lösungen wie man das Problem beheben kann und kommt an der nächsten T&P Sitzung mit einem Vorschlag. Prio. 17</p> <p><u>DEV-646</u>: Hierbei handelt es sich um einen Bug und muss umgehend behoben werden Prio. 100</p> <p><u>DEV-643</u>: Für den Versand Templates definieren und Freitext sollte auch möglich sein. Templates analog wie im Workflow bereits umgesetzt. Absender: noreply@quickline.com (nur Push) Vorlagen (Templates) werden durch SZ erstellt und an der nächsten T&P Sitzung vorgestellt. Prio. 21</p> <p><u>DEV-644</u>: Entschluss, da machen wir nichts. Prozess bleibt wie er ist. Es existiert dafür bereits eine Pendezenz aus der Tech. Gruppe. Finecom klärt ab, um welche Pendezenz es sich handelt. Prio. 0</p> <p><u>DEV-654</u>: Hauptproblem ist, dass zurzeit keine Kombi-Abowechsel während des Monats möglich sind. Dies muss künftig möglich sein. Prio. 21</p> <p><u>DEV-655</u>: MK erarbeitet einen Fragekatalog. Prio. – → Task wurde an Marketing Gruppe übergeben</p> <p><u>DEV-651</u>: Es geht darum per Knopfdruck im QMC einen Report (für Störungen) zu generieren. FK: Könnte man das auch mit dem neuen Ticketing-System machen? 1) Adressdaten 2) Messdaten (Mindestwerte) ... müsste auf dem Report drauf stehen. Report müsste für eine weitere Abklärung vor Ort gespeichert und wieder abgerufen werden können. Entschluss: Wird nicht im QMC gelöst, sondern muss im neuen Ticketing-System umgesetzt werden. Priorisierung erfolgt erst im Mai und diese Pendezenz wird nochmals geprüft. NG wird im Mai eine Präsentation über das neue Ticketing-System machen. Priorisierung dieser Pendezenz. Pro. 0</p> <p><u>DEV-647</u>: Können wir machen, muss auch nicht rot sein. Entscheidung: Wichtigste Adressen (Installationsadresse und wichtigste Telefonnummer) in der „Kundeninfo anzeigen“ Maske darstellen. Ein Wunsch ist, dass darüber auch gleich das "Kundenblatt" Pendezenz DEV-276 mit diesen Infos ausgedruckt werden kann. Druckersymbol oder Text auf der Info Seite. Prio. 16</p> <p><u>DEV-649</u>: Durchführbar. Keine weiteren Anmerkungen.</p>	<p>AR</p> <p>MHA</p> <p>MHA</p> <p>SZ</p> <p>MHA</p> <p>MK</p> <p>NG ML</p>	<p>8.4.2014</p> <p>8.4.2014</p> <p>31.3.2014</p> <p>8.4.2014</p> <p>8.4.2014</p> <p>8.4.2014</p> <p>Mai 2014 Mai 2014</p>
--	--	---	---

	<p>Prio. 16</p> <p><u>DEV-648</u>: Entschluss: Bei diesen Gründen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verstorben - Zahlungsmoral <p>braucht es keinen zwingenden Text. Kategorie "Andere" muss am Schluss sein und in der Auswahlbox muss "Bitte auswählen" initial angezeigt werden. MK wird den Antrag für eine weitere Pendency stellen, damit der Report "Gekündigte Service" mit den Kündigungsgründen erweitert wird. Prio. 13</p> <p><u>DEV-633</u>: Durchführbar. Keine weiteren Anmerkungen. Prio. 11</p> <p><u>DEV-656</u>: siehe Pendency DEV-651.</p> <p><u>DEV-652</u>: Link in Favoriten direkt auf Modem Analyse machen. Entschluss: Wir setzen es nicht um -> Pendency schliessen.</p> <p><u>DEV-632</u>: Wird bereits mit dem Redesign Projekt umgesetzt und wird mit dem Release 8.3 per 15.4.2014 deployed. Pendency schliessen. Prio. 100</p> <p><u>DEV-645</u>: ML: Hierfür muss noch ein Konzept erstellt werden. Es gibt bereits eine Pendency DEV-667 (Prio. 17). Pendency schliessen.</p> <p><u>DEV-659</u>: ML: Diese Pendency intern 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. Prio. 12</p> <p><u>DEV-660</u>: Pendency schliessen, es besteht kein Bedürfnis.</p> <p><u>DEV-663</u>: Wird vor der Umsetzung zur nächsten QDE Version 4 angeschaut und priorisiert.</p> <p><u>DEV-664</u>: dito DEV-663</p> <p><u>DEV-348</u>: Kann Finecom anpassen. Prio. 15</p> <p><u>DEV-680</u>: Kann Finecom anpassen. Prio. 8</p> <p><u>DEV-641</u>: ML: Hier muss die Diskussion darüber für was das Extranet eigentlich gedacht ist und was es alles können soll noch geführt werden. ML: wird dies bis zur nächsten Sitzung anschauen.</p> <p>Während der Pendenzen Priorisierungsrunde ergaben sich zusätzlich noch folgende Anregungen, Diskussionen und Fragen.</p> <p>NG: Angeregt durch die Pendency DEV-643 stellt sich die Frage, ob beim Versand eines Formulars auch gleich ein Kündigungsschreiben für den aktuellen Provider mitverschickt werden soll?</p>	<p>MK</p> <p>MHA</p> <p>MHA</p> <p>MHA</p> <p>ML</p> <p>MHA</p> <p>ML</p>	<p>8.4.2014</p> <p>Erledigt</p> <p>Erledigt</p> <p>Erledigt</p> <p>8.4.2014</p> <p>Erledigt</p> <p>8.4.2014</p>
--	---	---	---

	Antwort der Gruppe: Zu aggressives Vorgehen. Wird von der Gruppe nicht gewünscht.		
3.	Neuheiten Anpassungen		
3.1	QMC Version 8.3		
	SW Release 8.3, 15.4.2014 (Inhalt siehe Folien)	Finecom	15.4.2015
3.2	KNU Field Force App		
	Information durch ML. App ist in Umsetzung.		
3.3	Prozesse Namenswechsel		
	Umzug innerhalb Partnergebiet: AR: Einschränkung: Es muss zwingend einen neuen Kunden geben und die Verrechnung muss neu beginnen. D.h. der neue Vertragsinhaber darf die vorangehenden Daten nicht mehr sehen. Fall: Scheidung / Trennung / WG Auflösung -> Es wird ein Formular für die Umschreibung des Vertrages erstellt. Fall: Nachmieter: Dafür ist kein Prozess vorgesehen.		
	ML: Kündigung per sofort ist technisch möglich. Die Rechnung läuft aber bis Ende Monat weiter. So könnte man dann neu aufschalten am neuen Ort bestehender/neuer Kunde Finecom prüft dies intern	MHAA	8.4.2014
	Simon lässt uns noch ein Inhaberwechsel Formular zu kommen	SZ	Erhalten
	Finecom erstellt dann ein Konzept für Umzüge bis zur nächsten Sitzung	Finecom	8.4.2014
3.4	Prozesse Mobil		
	RB und ML erläutern den Soll Prozess.		
	RB: Wichtig: Es wird nur dann ein Push ausgelöst, wenn die IMEI via Partnerweb erfasst wird.		
	MK: Mobil Gerät werden direkt im QL Shop einkassiert. AR: Bei WWZ wird das Gerät immer per Rechnung verrechnet.		
	Es wird diskutiert, ob es nicht sinnvoller ist alle Mobil Geräte welche im Moment bei Also an Lager liegen auf die Partner zu verteilen und bei Bedarf dann untereinander zu tauschen.		
	Es kam die Frage auf weshalb nicht alle QL Shops das gleiche Kassensystem nutzen		
	ML: Wird Patrick Kocher (CMO, Finecom) beauftragen, ein Meeting mit allen QL Shops zu führen, damit ein einheitliches Kassensystem eingeführt wird.		
	Mängelliste (siehe Folien):	ML	
	Pt.1) Kann nicht geändert werden.	Finecom	
	Pt.2) Kann nicht geändert werden.		
	Pt.3) MK: Die Lieferart muss vor der Aufschaltung gewechselt werden können. Penzenz erfassen: DEV-721		
	Pt.4) RB: In Zukunft wird ein Garantieschein mitverschickt. Die		8.4.2014

	<p>IMEI Nummer wird dann auf dem Garantieschein mit Stempel und Unterschrift des Partners aufgedruckt. Pendenz PM-73</p> <p>Pt.5) ML: Preis bei Erfassung der Bestellung gültig.</p> <p>Pt.6) Finecom: Hierzu muss ein Konzept erstellt werden. Grundsätzlich wird es möglich sein, dass mit personalisierten Logins angemeldet werden kann. Wird in Extranet Diskussion für nächste T&P Gruppe aufgenommen</p> <p>Pt.7) Siehe Abschnitt „Einheitliches Kassensystem einführen“ AR: Das Kassensystem muss Buchungen direkt in das QMC oder ERP zulassen.</p> <p>Pt.8) Wurde mit Pendenz DEV-721 (siehe Pt.3) bereits erfasst.</p> <p>Pt.9) Tarifplan muss per sofort möglich sein. RB: klärt Business Rules und erstellt eine Spezifikation (upgrade per sofort / downgrade muss noch geklärt werden). PM-74 Prio. 21</p> <p>Pt.10) Bug. KNF hat dafür ein Ticket erstellt. Bug beheben (handelt sich nur um einen Anzeigefehler)</p> <p>Pt.11) Wir mit sofortigem Tarifplanwechsel (siehe Pt.9) gelöst.</p> <p>Pt.12) Der Aufschalttermin wenn das Aktivierungsdatum in der Zukunft liegt muss geändert werden können. Pendenz erfassen: DEV-722 Prio.10</p> <p>Pt.13) Wird mit Umzugskonzept gelöst.</p> <p>Pt.14) Im Grid Mobil/Uebersicht im QMC sollen weitere Infos dargestellt werden <ul style="list-style-type: none"> - Vertragsänderung Ja/Nein - Vertragsende (prüfen ob Datum in Zukunft liegt) - Handynummer Pendenz erstellen: DEV-723 Prio.16 Info: Die IMEI Nummer ist zurzeit noch nicht in allen Fällen vorhanden und muss via Ticket angefragt werden.</p> <p>Pt.15) Mobil Gerät ist nicht im Partnershop und niemand weiss warum. RB: Finecom versendet künftig Email mit der Info ab wann das Mobil Gerät wieder Verfügbar ist.</p> <p>Pt.16) RB: Klärt dies noch ab Pendenz: PM-75</p> <p>Pt.17) RB: Pushabrechnung stimmt nun / Problem behoben.</p> <p>Pt.18) Siehe Abschnitt „Einheitliches Kassensystem einführen“, es sollte ebenfalls geprüft werden, das Zubehör Sortiment zu vereinheitlichen.</p> <p>Pt.19) SZ: Man könnte PDF Dateien vorbereiten und diese gleich auf das Handy laden.</p>	<p>Finecom</p> <p>RB</p> <p>Finecom</p> <p>MHA</p> <p>MHA</p> <p>RB</p> <p>RB</p>	<p>8.4.2014</p> <p>Behoben</p> <p>Erledigt</p> <p>Erledigt</p>
--	---	---	--

	<p>Ev. PDF innerhalb eines Ordners auf www.quickline.com zum runterladen bereitstellen? RB: erledigt das und informiert die Partner sobald bereit. PM-77</p> <p>Pt.20) Hat sich erledigt / muss nicht weiter verfolgt werden.</p> <p>Pt.21) Wird durch RB auf Machbarkeit geprüft. PM-76</p> <p>ML: stellt die Folien der Mobil-Prozess auf das Partner Wiki.</p>	<p>RB</p> <p>RB</p> <p>ML</p>	
4.	Operation und Support		
	Keine Anträge		
5.	Verschiedenes		
	<p>Performance neues QMC: Alle: Das Admin Portal läuft nun viel schneller uns ist zurzeit zufriedenstellend. MK: Bei Localnet ist die Performance noch langsam, es wird aber vermutet, dass es sich dabei um ein internes Problem handelt.</p> <p>Testumgebung: Frage AR: Wann können Partner vor SW Release auf die Testplattform zugreifen und die Applikation testen? Antwort MHA: Es wird wohl erst in der zweiten Jahreshälfte möglich sein. In der nächst T&P Sitzung wird aber ein Konzept dazu vorgestellt.</p> <p>Info FieldForce-App ML: Es ist geplant, dass die App. vorgängig mit Partnern getestet wird</p>	<p>MHA</p>	<p>8.4.2014</p>
6.	Nächste Sitzung		
	Dienstag, April 8 08:30 - 14:00 (Brainpool)		