

Datum 8. April 2014, 08.30 bis 15:30 Uhr

Ort Biel, Finecom

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

Finecom: Nick Gast (NG), Marc Loosli (ML), Marc Haller (MHA)

Entschuldigt Markus Felber, KFN (MF)

Verteiler Alle An- und Abwesenden, Quickline GL

Protokollführer Marc Haller

Die Präsentation „QL Tools&Prozesse 08.04.14“ 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.	Protokoll der letzten Sitzung		
	MK: Kassensystem: (Mobil/Pt. 18): Im Protokoll fehlt noch: Es sollte geprüft werden, dass das einheitlichen „Kassensystem“ auch das Zusatzsortiment beinhaltet. ML: passt das im Protokoll an und versendet es nochmals.	ML	April `14
	Das Protokoll wurde genehmigt.		
2.	Reporting der einzelnen Pendenzen		
2.1	Priorisierung der einzelnen Pendenzen		
	<u>DEV-688:</u> Passwörter ohne Sonderzeichen Können wir machen, Sonderzeichen müssen aber unseren Konventionen entsprechen. Prio. 8		
	<u>DEV-689:</u> E-Mail Konfiguration druckbar E-Mail Konfigurations- Brief umsetzen. ML: Bei der E-Mail Funktion im QMC Admin Teil sollte eine Funktion eingebaut werden, welche es erlaubt einen Brief zu erstellen in welchem das neu gesetzte Passwort sowie die Konfigurationsdaten enthalten sind		
	<u>DEV-692:</u> QMC light erweitern Wird mit späterem Traktandum (5.1 Anträge Localnet – Erweiterung QMC Lite) besprochen.		
	<u>DEV-690:</u> Briefvorlage um persönlichen Namen ergänzen Es soll optional bei allen manuell generierten Briefen (nicht: Willkommensbrief, Lieferschein und Bestellbestätigung) möglich sein, das ausgewählt werden kann, ob der persönliche		

	Name oder der „bisher“ Standardsatz steht. Die Standardeinstellung kann pro Partner definiert werden (Persönlich/ Unpersönlich). Prio: 11		
	<u>DEV-704</u> : Kündigungsreport ergänzen. Können wir so umsetzen. Prio. 11		
	<u>DEV-705</u> : Workflows: Lieferart editierbar. Können wir so umsetzen. Prio. 20		
	<u>DEV-712</u> : Aufschub Verte-Update Box Dafür wurde beim Lieferanten bereits eine Anfrage platziert. Die Finecom rechnet mit einer Antwort in ca. 10 Tagen ab 8.4.2014. Prio. - Fabian Künzi erstellt einen Vorschlag seitens KNU für die nächste Sitzung, wie zukünftig aus Sicht der KNU mit Update Rollout umgegangen werden soll	FK	Mai'14
	<u>DEV-406</u> : Manuelle Rechnungsposition - Freitext in der Verrechnung anzeigen Ein weiteres Freitext-Feld einführen, damit ein individueller Rechnungstext (welcher dann auf der Rechnung ersichtlich ist) angegeben werden kann. Feld-Zeichenlänge entspricht den Konventionen der Partnerabrechnung. Prio. 9		
	<u>DEV-717</u> : Report Kabelmodem Status - FTTH-Kunden kennzeichnen Hierbei handelt es sich um einen Bug, der umgehend geprüft und korrigiert werden muss!		
	<u>DEV-170</u> : Verfügbarkeits-Seite Bestellprozess -> bestehende Kunden Keine Priorität und kann daher geschlossen werden.		
	<u>DEV-721</u> : Lieferart vor Mobil Aufschaltung (Workflow) Wechsel ermöglichen Kann geschlossen werden. Entspricht der Pendenz DEV-705		
	Neue Pendenz: <u>DEV-738</u> : Bug: Tabelle Manuelle Verrechnung fehlerhaft Wurde als Pendenz aufgenommen und wird geprüft und korrigiert.	Finecom	asap
	Diskussion: Grundsätzlich ist nicht allen klar was nun mit den Pendenzen genau passiert. SZ stellt auch die Frage, ob die Pendenzen genügend gut diversifiziert sind. Ev. wäre eine Priorisierung mit den Zahlen 0,3,9 sinnvoller. Um den Beteiligten einen besseren Einblick in die Planung zu geben, wird MH für die nächste Sitzung alle Pendenzen mit einem geschätzten Aufwand versehen Alle Tools & Prozess Pendenzen werden vorgängig verschickt.	MH	Mai `14
2.2	Abnahme Vorlagen		
	Alle Formulare einstimmig abgenommen.		

3.	Neuheiten / Anpassungen		
3.1	Wechselprozesse		
	Wechselprozesse - Festnetz: Es existiert bereits ein Formular, es muss aber noch verbessert werden. Prozess definieren und Pendency erstellen. DEV-739	Finecom	Aug'14
	Wechselprozesse – Mobil: Prozess definieren und Pendency erstellen. DEV-740	Finecom	Aug'14
	Wechselprozesse E-Mail: Der alte Kunde muss eine Kopie des Ausweises (ID, Pass, Aufenthaltsbewilligung oder Führerausweis beilegen. Der KNU muss das Dokument dann prüfen. Das Formular muss entsprechend ergänzt werden Der Todesfall wird, wie in der Präsentation vorgestellt, abgebildet. Die Verantwortung ob immer 2 Unterschriften verlangt werden obliegt dem KNU. Prozess definieren und Pendency erstellen: DEV-741	Finecom	Aug'14
	Wechselprozesse – STB: - Pay Pakete übernehmen (nur innerhalb von Partnergebiet) - Wechsel nur auf Ende Monat möglich - Funktion innerhalb QMC bereitstellen Pendency erstellen: DEV-742	Finecom	13.5.2014
	Mutationen Vertragsinhaber Name Pendency erstellen: DEV-743	Finecom	13.5.2014
	Übernahme von Geräten durch Nachmieter Es gibt pro Quartal relativ wenig, solche Fälle (3-4/Partner). MK: Das Hauptproblem liegt bei FttH wenn eine Linie abgekündigt wird. Entschluss: HF muss nicht gemacht werden! Im Fall FttH: - Service muss per sofort gekündigt werden. - Problem: Wenn auf gleichem Kunden derselbe Service wieder ausgeschaltet wird, skaliert die Partnerabrechnung nicht mehr. - Die Leitung muss übernommen werden können. Prozess definieren und Pendency erstellen: DEV-744	Finecom	Aug'14
	Umzug Prozess Wir unterscheiden zwischen Umzugsprozess „KNU innerhalb“ und „KNU ausserhalb“		
	KNU innerhalb SZ/AR: Es muss noch abgeklärt werden, wie die Gemeinde verrechnung genau funktioniert. Orientierung darüber am nächsten Meeting.	SZ/AR	13.5.2014
	KNU ausserhalb ML: Der Umzugs- Workflow wird vom Kunde gestartet und fragt zuerst beim „neuen“ Partner die Tauglichkeit und Kundennummer an. Anschliessend kommt der bisherige Umzugsprozess zum Zug. Es muss ein Prozess-Vorschlag ausgearbeitet werden.	Finecom	Aug'14

3.2	SMS / E-Mail Vorlagen (Renet)		
	<p>Templates – Allgemein / Grundüberlegungen Die Templates müssen getrennt betrachtet werden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Templates im Kundenkontext 2) Templates im Servicekontext (Nodes) <p>In der Folge wird nur der Pt. 1 ausgeführt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Menueintrag „Dateien“ im QMC wird in Kommunikation umbenannt. - Templates können für Email und SMS Versand hinterlegt werden. - Es kann auch Templates explizit für SMS und Email Versand geben. - Es wird nicht gewünscht, dass mehrere Email Adressen oder Natel Nummer ausgewählt werden können (dh. Kontaktemail und Natelnummer von der Adressenmaske) - Es ist in einer ersten Ausführung nicht vorgesehen, dass ein manuelles Eingabetextfeld implementiert wird. (Ev. Erweiterung zu einem späteren Zeitpunkt) - Als Kontaktnummer wird diejenige vom Partner ausgewiesen - Es wird für alle Dokumente, SMS und Email Dokumente eine eigene Historie implementiert. (Eingeschlossen diejenigen vom Workflow) - Es sollen alle Benutzer zugriff auf diese Funktion haben (kein Spezialrecht) <p>Pendenz: DEV-643</p>		
	<p>Templates 1 – Nicht erreicht Kann so umgesetzt werden.</p>		
	<p>Templates 2 – Geräte abholen Auswahlfeld für Geräteauswahl: Statt Auswahlfeld wird ein Freitexteingabefeld (keine Auswahl) implementiert. Abholadresse QMC-Benutzerspezifisch: Statt QMC Shop Vorgabe wird ein Freitexteingabefeld implementiert.</p>		
	<p>Templates 3 – Sperrungen (Zahlungsmoral) Kann so umgesetzt werden. Auch auf der Sperrenseite für SMS implementieren.</p>		
	<p>Templates 4 - Wartungsarbeiten / Störungen Hier muss ein separates Konzept erarbeitet werden, da sie das Template ausserhalb des Kundenkontextes befindet.</p>		
3.3	Funktionen Extranet aus Sicht KNU		
	<p>Heutige Positionierung der Tools: Den Partnern ist nicht immer klar, welche Rolle (KNU / QMC Lite) was bedeutet oder zu welchem Zweck sie eingesetzt werden sollen. ML: Der KNU entscheidet, welcher Mitarbeiter, welche Rolle erhält und trägt somit auch die Verantwortung dafür. → An der nächste PV die Rollen nochmals erklären</p>	ML	Next PV
	<p>Wünsche der FH an Extranet →</p>		
	<p>Historie Ist ersichtlich via Extranet. → Braucht es nicht.</p>		
	<p>Endgerätstatus prüfen → Braucht es nicht.</p>		

	Zugriff auf Dokumente Alle Dokumente (POA, Bestellbestätigung) welche während einer Fachhändler-Bestellung generiert werden, muss der Fachhändler nachträglich noch ausdrucken können. .		
	Accounts auf MA-Basis Es ist ein Bedürfnis, dass die Partner/Fachhändler Extranet Zugänge (Login) selber erstellen können.		
	Definierbare Rollen Nicht notwendig, aufgrund der Möglichkeiten		
	Passwörter myQuickline zurücksetzen AR: Aus Datenschutzgründen heikel. Es muss ein Antrag an den Kunden versendet werden. Der Partner muss dieselbe Funktion wie der Endkunde nutzen. Beschluss: Der Vertriebspartner soll die gleichen Möglichkeiten wie der Endkunde haben: Passwort per SMS / E-Mail / per Post versenden an die bereits hinterlegten Kontaktdaten. Der Vertriebspartner darf die Empfängerdaten nicht manuell verändern können.		
	Bestellen von Zusatzprodukten <ul style="list-style-type: none"> - Fachhändler sollen bei bestehenden Kunden Paypakete per sofort aufschalten können - Es muss kein Ausweis verlangt werden - Es soll kein Benachrichtigungs-Workflow implementiert werden - Eintrag in die Historie - Diese Funktion sollen alle Fachhändler nutzen können 		
	Kündigung von Produkten Fachhändler solle auf keinen Fall Produkte kündigen dürfen! → Braucht es nicht.		
	Mutation von Produkten Die Fachhändler sollen für die Service Internet, Mobil und Kombi direkt eine Mutation (Upgrade, oder Vertrag ist abgelaufen) ausführen können. In jedem anderen Fall (downgrade, anderer Service) soll ein Workflow mit einem Freitextfeld (welcher Service per wann gewechselt werden soll) an den Partner ausgelöst.		
	Gerätewechsel: → Braucht es nicht. (kann via QMC Lite ausgeführt werden)		
	Lagerverwaltung → Braucht es nicht. (soll KNU lösen)		
	Prozesshandhabung Das Thema „Identifikation“ muss überall, nicht nur auf Fachhändlerebene, angeschaut werden. Nochmals an einer der nächsten Sitzungen einbringen.		
4.	Operation und Support		
4.1	Kunden Historie		
	<ul style="list-style-type: none"> - Interne Systeminformationen speziell kennzeichnen. - Gruppe Portierung und Aufschaltung in eine Gruppe 		

	(Aufschaltung) zusammenführen → Pendenz: DEV-748		
4.2	Testkonzept		
	Es ist ein Partnerwunsch, dass der Test Release 2 Wochen vor der Bereitstellung kommuniziert wird.	MH	29.4.2014
5.	Verschiedenes		
5.1	Anträge Localnet		
	<p>Erweiterung QMC light</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Vertriebspartner sollen via QMC light verkaufte STB/CA-Module/Smartcards aufschalten können inkl. Pairing → Ist mit dem Workflow (Plug & Watch) gelöst. 2) Messungen gleicher Knoten sollen verglichen werden können. Aktuell ist unter Endgeräte – Letzte Messung die Funktion „Werte im Netz vergleichen“ nicht aktiv. Es erscheint die Fehlermeldung BD6692, sobald oberhalb, unterhalb oder gleicher Knoten gewählt wird. Die Resultate der letzten Messung sind ersichtlich, nur die Zusatzfunktion geht nicht. → - In QMC Lite die drei Funktion (Wert im Netz vergleichen (Nur auf gleicher Node Ebene)) freigeben. - Der Output der Funktion muss auf PLZ (analog QMC Lite) eingeschränkt werden können. → Pendenz: DEV-749 3) Funktionen sollen in den Leistungsumfang aufgenommen und mittels Spezialrolle durch den KNU für die einzelnen User des QMC light freigegeben werden können: → QMC Lite erweitern das ein Pairing gemacht werden kann. → Pendenz: DEV-687 <p>Es wird keine weitere/neue Rolle im QMC eingeführt.</p>		
	<p>Workflow – nicht lieferbare Produkte</p> <p>Verte! kann im Workflow als Einzelprodukt gelöscht werden. → Siehe Anleitung von AR</p>		
	<p>IVR ESAT</p> <p>Es ist an der ESAG sicherzustellen auf welche Nummer ihre Telefonanlage umleitet. Die Angaben wurden mit dem COO diskutiert und geklärt.</p>		
6.	Nächste Sitzung		
	Dienstag, 13. Mai 2014 08:30 - 14:00 (Brainpool)		