

# Quickline Tools & Prozesse

8. April 2014, Biel





## 1. Protokoll der letzten Sitzung

## 2. Reporting der einzelnen Pendenzen

- 2.1 Priorisierung der Pendenzen (E)
- 2.2 Abnahme Vorlagen (E)

## 3. Neuheiten / Anpassungen

- 3.1 Wechselprozesse (E)
- 3.2 Vorlagen für SMS / E-Mail (D)
- 3.3 Funktionen Extranet aus Sicht KNU (E)



## 4. Operation und Support

- 4.1 Kunden Historie (E)
- 4.2 Testkonzept (E)

## 5. Verschiedenes

- 5.1 Anträge Localnet
- 5.2 ESAG - IVR

## 6. Nächste Sitzung



# 1. Protokoll der letzten Sitzung

## Abnahme Protokoll

### Protokoll

- Abnahme des Protokoll vom 12. März 2014



## 2. Reporting der einzelnen Pendenzen

### Priorisieren der Pendenzen

Siehe Excel Liste im Anhang



## 2. Reporting der einzelnen Pendenzen

### 2.2 Abnahme Vorlage

#### Abnahme Vorlagen

- Laufblatt STB
- Laufblatt Modem
- Bonitätsprüfung Formular



(siehe Beilage)



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Wechselprozesse

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

Grün = Prozess i.O. / Gelb = Grobprozess i.O. / Schwarz = zu Besprechen



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Wechselprozesse - Festnetz

- Nur Telefonnummer wird übernommen
- Formular muss vom bisherigen Kunde unterzeichnet werden (Portierungsprozess)
- Portierung wird vom neuen KNU zusammen mit dem Formular eingeleitet
  - Finecom prüft Formular manuell und gibt Portierung frei



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Wechselprozesse - Mobil

- Formular kann nur von bisherigem Kunde angefordert werden!
- Vertrag wird komplett inkl. Vertragsdauer und laufenden Vertragsverlängerungen übernommen
- Formular muss vom bisherigen und Neuen Kunde unterzeichnet werden (neues Formular)
- Portierung wird vom neuen KNU zusammen mit dem Formular eingeleitet
  - Finecom prüft Formular manuell und gibt Portierung, bzw. Umschreibung frei



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Wechselprozesse – E-Mail

- Formular kann nur von bisherigem Kunden angefordert werden!
- Dokumenten Vorschlag im Anhang

Feedback Jurist:

- Das Formular erachte ich inhaltlich als datenschutzrechtlich ausreichend; ergänzende Sicherheitsmassnahmen sollten hingegen für die Abwicklung getroffen werden, denn die Unterschrift des abtretenden Inhabers lässt sich kaum näher überprüfen. Aus diesem Grunde sollte m.E. zumindest eine Ausweiskopie (aktueller Pass, ID, Führerausweis) des abtretenden Inhabers beigelegt und mit dem Formular auch abgelegt werden. Auf diese Weise kann die Unterschrift wenigstens grob geprüft und die Identität des abtretenden Kontoinhabers verifiziert werden, was Finecom mit der ein verlangten Ausweiskopie aktenmässig belegen kann.



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Wechselprozesse – E-Mail

- Verhalten bei Todesfall (gem. Jurist)

Dies ist datenschutzrechtlich eine heikle Frage, aber aus Praktikabilitätsgründen muss die Vorlage einer Erbescheinigung genügen, da der/die Erben letztlich auch in die vertraglichen Pflichten mit dem Provider eintreten. Fraglich ist bei einer Vielzahl von Erben (welche nur gemeinsam handeln können) vor allem, welchem von diesen übertragen werden darf. Aus diesem Grunde wäre zur besseren Absicherung die Zustimmung von min. zwei in der Erbescheinigung aufgeführten Erben (möglichst nicht im gleichen Haushalt lebend) zu empfehlen (mit Ablage eines Identifikationspapiere).



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Wechselprozesse – E-Mail

- Verhalten bei Todesfall bei anderen Providern:
  - Swisscom beruft sich auf Fernmeldegeheimnis und lässt Umschreibung nur in Ausnahmefälle zu. Es muss zwingend eine Erbscheinigung vorgewiesen werden.
  - Sunrise und UPC lassen die Umschreibung beim Vorweisen einer Erbscheinigung zu.



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Wechselprozesse – STB

- Diskussion: Umschreiben der STB und Smartcard
  - Was passiert mit den Pay Pakete ?
  - Smartcard weist Einstellungen auf welche nicht automatisch zurückgesetzt werden können (PIN Code, Jugendschutz, Preview)
- Nur zum zusammenführen von Duplikate?
- Anzahl Fälle pro Monat?



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Mutation Vertragsinhaber Name

- Formular für Änderung des Vertragsinhaber Name in folgenden Fällen erstellen:
  - 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)



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Mutation Vertragsinhaber Name

- Formular wird zusammen mit den notwendigen Nachweisen an KNU eingereicht
- Verantwortung zur Prüfung und Freigabe liegt beim KNU



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Übernahme von Geräte durch Nachmieter

- Diskussion: Handhabung der Thematik bezüglich übernahmen von Endgeräte durch Nachmieter
  - Anzahl der Fälle pro Monat?



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Umzug Prozess

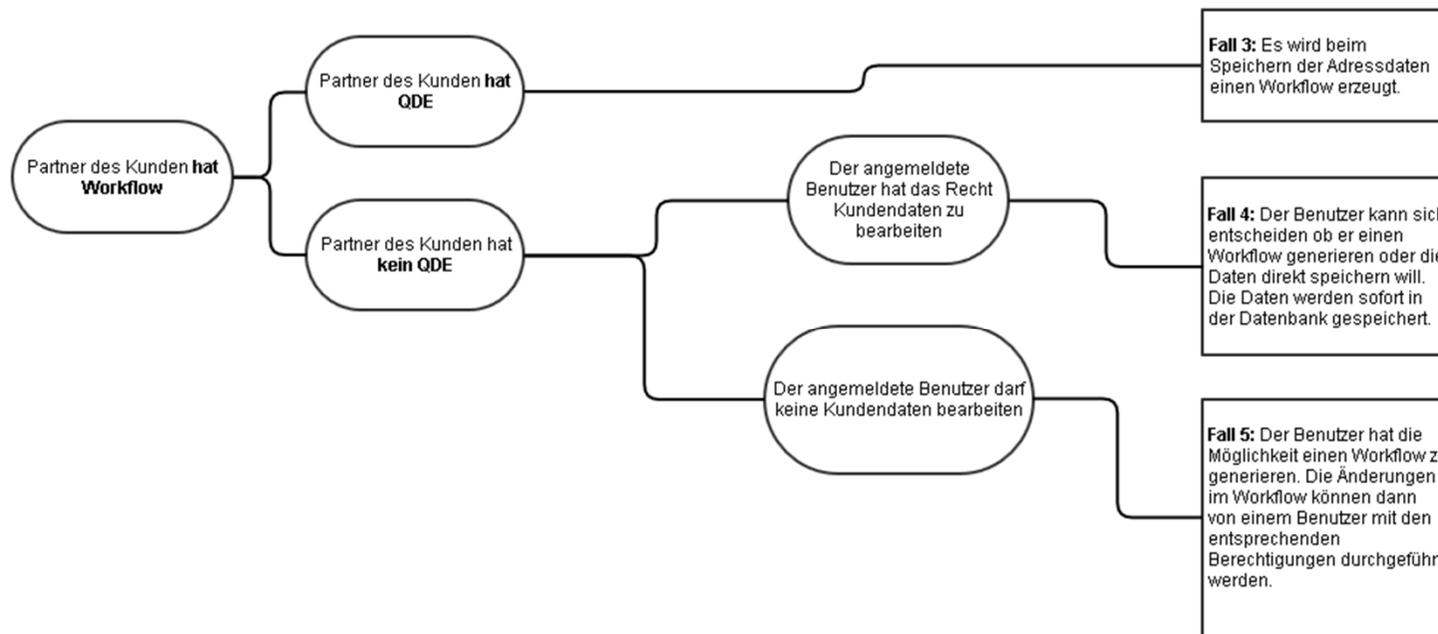
- Diskussion: Handhabung von Umzüge
  - Innerhalb des KNU
    - Auswahl der Technologie am neuen Standort
    - Falls Notwendig: HF Kontrolle des neuen Standort
    - Falls Notwendig: FTTH OTO Bauauftrag / OTO Patchauftrag
    - Automatische Umschaltung auf neue Adresse per Datum / Zeit
  - Ausserhalb des KNU
    - Übermitteln des Umzugswunsch an neuen KNU
    - Integration des bestehenden Umzugsprozess



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

#### Ablauf der Datenmutation im QMC





## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.1 Wechselprozesse

## Impressionen aus dem QMC

14 Firestorm234, Lyss  
Partner Hippo

Kundennummer [★ von Favoriten entfernen](#)

Adressmutationen einreichen

Adressmutationen einreichen

Änderungsantrag für den Namen einreichen

Business / Privat  
 Privat  Firma

Anrede

Name

Vorname

Umzug melden

PLZ / Ort

Strasse  Nummer

in Seite hinzufügen  
Informationen  
Übersicht

Daten  
Adresse  
Informationen  
Indizienadresse  
Adresse  
Adresse  
Adressmutationen einreichen  
Adresse  
Adressen  
Kategorien

1  
ige  
te  
inaktiv  
aktiv  
aktiv  
inaktiv  
V  
lenste



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.2. SMS / E-Mail Vorlagen (Renet)

## Templates

### Allgemein / Grundüberlegungen

1. Auf dem Kunden einbinden oder im schwarzen Menubalken?
2. Per SMS oder Email? Beides? Reihenfolge?
3. Soll auch manuelle Rufnummer eingegeben werden können?
4. Manuelles Textfeld einbauen?



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.2. SMS / E-Mail Vorlagen (Renet)

## Templates

### Nicht erreicht

Leider konnten wir Sie telefonisch nicht erreichen. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer XXX XXX XX XX.

- 
- Tel.-Nr. muss QMC-Benutzerspezifisch eingefügt werden.
  - Email / SMS (Noreply)



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.2. SMS / E-Mail Vorlagen (Renet)

## Templates

### Geräte abholen

Ihr *Modem/Mobile/CI+ Modul/Settop-Box* ist ab sofort im *Quickline Shop / Geschäftsstelle an der Musterstrasse* abholbereit.

- Auswahlfeld für Geräteauswahl
- Abholadresse QMC-Benutzerspezifisch
- Email / SMS (Noreply)



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.2. SMS / E-Mail Vorlagen (Renet)

## Templates

### Sperrungen (Zahlungsmoral)

Aufgrund offener Rechnungen haben wir Ihren Anschluss gesperrt.  
Bei Eingang der ausstehenden Zahlungen oder deren Nachweis werden wir  
Ihren Anschluss umgehend wieder freischalten.

- Nachricht darf nicht automatisch versendet werden, da ev. anderer Grund
- Kontrollkästchen einfügen
- Email / SMS (Noreply)



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.2. SMS / E-Mail Vorlagen (Renet)

## Templates

### Wartungsarbeiten / Störungen

Infolge dringender Arbeiten an unseren Verteilanlagen sind wir gezwungen, die Lieferung des Signals am *Mittwoch 31.10.2012, 12:45 bis 13:00* teilweise zu unterbrechen.

- Filtern nach Node muss möglich sein
- Datum und Uhrzeit manuell wählbar
- Email / SMS (Noreply)
- Muss/soll nicht über Kd getätigt werden (allenfalls bei „Programme, Technik, NetBuilder 2.0“ einbinden)



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.3 Funktionen Extranet aus Sicht KNU

#### Heutige Positionierung der Tools

- QMC → Zugänge werden nur an KNU abgegeben
  - Rolle: KNU (Alle Rechte)
  - Rolle: Lite (Limitierte Rechte für Techniker)
- Extranet → Zugänge werden direkt von Finecom erstellt, bzw. abgegeben
  - Bestellen von neuen Services



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.3 Funktionen Extranet aus Sicht KNU

#### Wünsche der Fachhändler an Extranet

##### Historie

Getätigte Bestellungen auflisten, Möglichkeit den Status der Bestellung abzurufen

→ **Derzeit nur eigene Bestellungen sichtbar**

##### Endgeräte Status prüfen

Einsehen ob Endgerät Online, Messwerte, etc.

##### Zugriff auf Dokumente

Dokumente (POA / Bestellbestätigung) nachträglich ausdrucken

##### Accounts auf MA-Basis

Hauptaccount Shop / Filiale – darunter jeder MA sein Login



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.3 Funktionen Extranet aus Sicht KNU

#### Wünsche der Fachhändler an Extranet

##### **Definierbare Rollen**

Verschiedene definierbare Rolle auf Fachhändler/Mitarbeiter Ebene

##### **Passwörter myQuickline zurücksetzen**

Direktes ausdrucken eines neuen Zugangspasswort für das myQuickline Portal

##### **Bestellen von Zusatzprodukte**

Pay Pakete

##### **Kündigung von Produkte**

Kündigung von Zusatzprodukte (Pay Pakete) sowie Basis Services (Internet, etc.)



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.3 Funktionen Extranet aus Sicht KNU

#### Wünsche der Fachhändler an Extranet

##### **Mutation von Produkte**

Wechseln der Internet Bandbreite, 2. Telefonleitung bestellen, etc.

##### **Gerätewechsel**

Direktes austauschen von Endgeräten (Kabelmodem, STB, etc.)

##### **Lagerverwaltung**

- Kabelmodem / Verte! STB → Im Eigentum KNU / (Finecom)
- Digital-TV STB → Rückvergütung bei AiO



## 3. Neuheiten / Anpassungen

### 3.3 Funktionen Extranet aus Sicht KNU

#### Prozess Handhabung

- Identifikation des Kunden
  - Ausweis Kopie / Nummer verlangen ?
- Mutation Provision



## 4. Operation / Support





## 4. Operation / Support

### 4.1 Kunden Historie

## Kunden Historie

### Farb- und Kategorien- Konzept

Gruppierung	Farbe
Aufschaltung	Grün
Bestellung	Dunkelgrün
Endgerät	Orange
Fehler	Rot
Finanz	Blau
Information	Wei
Kündigung	Orange
Mutation	Hellblau
Portierung	Hellgrün
Promotion	Hellblau
Sicherheit	Rosa
Speedtest	Hellgrün
Sperren	Orange
System	Grü
Technik	Grü

Auswahlfeld Kategorien (Bsp.):

Cheese, Mozzarella, Pepperoni ▾

- Select all
- Cheese
- Tomatoes
- Mozzarella
- Mushrooms
- Pepperoni
- Onions



## Testkonzept

### Inhalt

- Um was geht es? → Warum eigentlich!
- Vorgehensmodell → Zeitlicher Ablauf
- Kommunikation → Notes und Testfälle
- Fehler melden → Wie und Was
- Die Testumgebung → Was ist möglich? Wo finde ich was?



## Testkonzept

### Um was geht es?

Es geht darum die Qualität der QMC Software Release nachhaltig zu steigern und den Quickline Partnern vorab die QMC Erweiterungen anschaulich bekannt zu machen!

Zu diesem Zweck wird eine zugängliche Testumgebung für die Quickline Partner bereitgestellt.

Wir wollen damit den Quickline Partnern vorgängig die Möglichkeit geben, die Qualität des anstehenden Releases zu überprüfen.

**Achtung:** Features und Änderungswünsche können während der Testperiode nicht berücksichtigt werden!

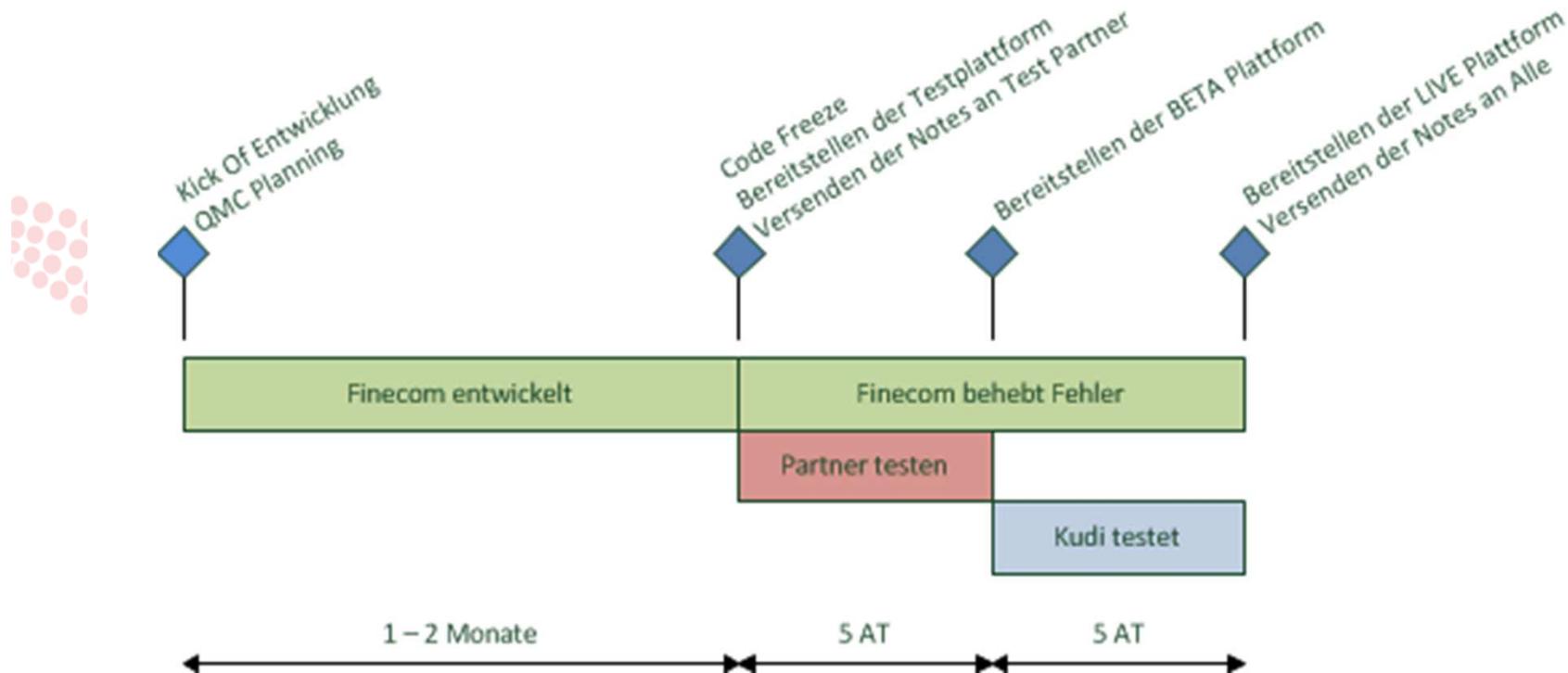


## 4. Operation / Support

### 4.2 Testkonzept

## Testkonzept

### Vorgehensmodell





## Testkonzept

### Kommunikation

Nach dem Code Freeze werden an die Partner folgende Infos verschickt:

- die Release Notes
- die Testanforderungen (was kann/soll überhaupt getestet werden?)
- der Zeitpunkt des Testreleases (möglichst einen Tag vorher)

Die Fehler (Bugs) können via Email gemeldet werden. Wir konsolidieren die Meldungen und lassen sie dann in unser Bug Verwaltungs-Tool einfließen, damit die Fehler behoben werden. Es wird angestrebt, dass auf jede Meldung möglichst schnell eine Antwort an den Absender erfolgt.



## Roadmap Testkonzept



Weitere Vorgehen:

- QMC Releases bis Ende September
  - Testkonzept wird innerhalb der Tools & Prozesse Gruppe getestet
- QMC Releases ab Oktober
  - Testkonzept wird auf alle Partner ausweiten (inkl. Zugangssicherheit)



## 5. Verschiedenes





## 5. Verschiedenes

### 5.1 Anträge Localnet

## Erweiterung QMC light

### Antrag Ergänzung QMC light

Das QMC light wird vor allem von Vertriebspartnern und teilweise von Netzeigentümer verwendet. Der Funktionsumfang ist stark eingeschränkt. Teilweise behindert dies den reibungslosen Ablauf und verursacht mehr Aufwand als nötig.

Aufgrund wiederkehrender Wünsche der Vertriebspartner der Localnet AG wurden die Bedürfnisse zusammengetragen und als Antrag an die Tool- und Prozessgruppe überwiesen.



## 5. Verschiedenes

### 5.1 Anträge Localnet

## Erweiterung QMC light

### Antrag Ergänzung QMC light

Folgende Punkte sollen standardmässig in den Leistungsumfang vom QMC light aufgenommen werden:

- Vertriebspartner sollen via QMC light verkaufte STB/CA-Module/Smartcards aufschalten können inkl. Pairing
- 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.



## 5. Verschiedenes

### 5.1 Anträge Localnet

## Erweiterung QMC light

### Antrag Ergänzung QMC light

Folgende Funktionen sollen in den Leistungsumfang aufgenommen und mittels Spezialrolle durch den KNU für die einzelnen User des QMC light freigegeben werden können:

- Sperren und Entsperrern von Diensten
- Bonitätsprüfung (WF)
- Netzprüfung (WF)
- Einsicht in Kundenhistory
- Einsicht in bestehende Tickets, allenfalls Einbindung ins Ticketing System
- Einsicht in Gesprächsgebührenauszüge Telefonie/Mobil
- Gerätezuweisung von Modem, Verte!, Digital TV usw. (WF)
- Nutzung des künftigen Apps zur Aufschaltung von Diensten vor Ort



## 5. Verschiedenes

### 5.1 Anträge Localnet

## Input Finecom

### Input von Finecom zu Antrag

- Ursprünglicher Zweck QMC Light Rolle waren Aussendienst Techniker
- QMC Light Benutzer kann auf PLZ, bzw. Ortschaft eingeschränkt werden
  - Workflow funktioniert Gruppen basiert und kann nicht auf PLZ eingeschränkt werden
- Zu Diskutieren:
  - Neue Basisrolle wie heutige Light oder KNU Rolle anstelle von Spezialrechte erstellen ?



## 5. Verschiedenes

### 5.1 Anträge Localnet

## Workflow – nicht lieferbare Produkte

### Workflow – nicht lieferbare Produkte zurückstellen

Ist ein Produkt nicht lieferbar, muss unter Umständen die gesamte Bestellung des Kunden gelöscht werden, damit die restlichen Produkte als Einzeldienste aktiviert werden können. Dies verursacht zusätzlichen Aufwand und ist Fehleranfällig. Zudem birgt es Risiken, wenn z.B. der Kunde eine neue Rufnummer ausgewählt hat. Wird die Bestellung gelöscht und neu erfasst, geht die Rufnummer häufig verloren.

In den Workflows sollte die Möglichkeit bestehen, gewisse Produkte mit dem Status „**Lieferverzug**“ zu versehen. Als Folge daraus, muss die Bestellung nicht gelöscht und die übrigen verfügbaren Dienste können regulär aktiviert werden. Die Verrechnung erfolgt anschliessend für die aktivierten Dienste, der nicht aufgeschaltete Dienst wird erst nach dessen Aktivierung belastet. Somit ist auch im QMC auch klar ersichtlich, welcher Kunde noch einen Rückstand des entsprechenden Produkts hat.



## 5. Verschiedenes

### 5.2 ESAG - IVR

## IVR ESAG





## 6. Nächste Sitzung

- Fokus Themen nächste Sitzung?
- Besten Dank für eure Teilnahme
- Nächste Tools & Prozesse Gruppe
  - **13. Mai 2014, 8:30 Uhr**