

Datum 04. Juni 2014, 08.30 bis 13:30 Uhr

Ort Biel, Finecom

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

Finecom: Nick Gast (NG), Marc Loosli (ML), Marc Haller (MHA),
Dominik von Burg (DvB)

Entschuldigt -

Verteiler Alle An- und Abwesenden, Quickline GL

Protokollführer Marc Haller

Die Präsentation „QL Tools&Prozesse 04.06.14“ 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		
	Das Protokoll wurde genehmigt.		
2.	Reporting der einzelnen Pendenzen		
2.1	Priorisierung der einzelnen Pendenzen		
	<u>DEV-864</u> : Feature Request: Erweiterung NetBuilder um Darstellung der Modems nach Adresse und Status auf Map Pendenz kann geschlossen werden. Bringt keinen Nutzen. Prio: 0	Finecom	Erledigt
	<u>DEV-783</u> : Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge Pendenz zurückstellen und intern dem Kundendienst zuweisen. Sobald Ticket System eingeführt ist, kann diese Pendenz reaktiviert werden. Prio: 200	Finecom	Zurückges tellt
	<u>DEV-824</u> : Extranet-Anmeldungen: Vertrag bei bestehenden Kunden Bestellbestätigung des Aufschaltungs- Workflow am Ende des Dokumentes um ein Unterschriftsfeld ergänzen, damit der Kunde dies unterschreiben kann. Dies soll in jedem Fall, nicht nur Fachhändler, umgesetzt werden. Das Unterschriftsfeld muss pro KNU konfigurierbar/ einstellbar sein.	Finecom	

	<p>Bei einer Fachhändler Bestellung soll das Unterschriftsfeld und der Vermittlernamen (UserId, Firma, Anrede, Name, Vorname) angezeigt werden. Bestellbestätigung muss in jedem Fall nach dem Abschluss der Bestellung auf der Anmelde- Bestätigungsseite zum Download angeboten werden. Bestellbestätigung muss mit der Workflow Email Engine (scan@quickline.com) in der Workflow Dokumenten- History abgelegt werden können (nicht forciert).</p> <p>Prio: 20</p>		
	<p><u>DEV-827</u>: Layout für Teleclub Usage.csv anpassen.</p> <p>Individual- Bedürfnis von WWZ und muss deshalb ausserhalb der Tools & Prozess Gruppe geklärt werden.</p> <p>Prio: -</p>	WWZ/ Finecom	
	<p><u>DEV-839</u>: Workflow Adressänderung</p> <p>Im Endkundenbereich my.quickline.com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kann auch die Anrede „Familie“ bei der Installations-Adresse ausgewählt werden. Hierbei handelt es sich um einen Bug (siehe QDE Spezifikation). - ist die Absender Email Adresse finecom.ch, statt die Domain des Partners. (Bug) - bei Adressänderung einen generischen Einleitungshinweistext ausgeben. Text durch die Kommunikationsabteilung verfassen lassen (Inhalt: Achtung wenn z.B. Email Adresse gelöscht wird, kann kein Newsletter mehr verschickt werden.) <p>Prio: 100</p>	Finecom	
	<p>Neue Pendency für das Kundencenter- Projekt (my.quickline.com) eröffnen, dass die Email Adresse forciert angegeben werden muss.</p> <p>→ DEV-876</p>	Finecom	Erledigt
	<p><u>DEV-861</u>: Senderpakete aufschalten</p> <p>Im QMC die Senderpaket Bestell- und Kündigungsseite anpassen, so dass eine Mehrfachauswahl pro Mutation möglich ist. Prüfen, dass die Performance (zurzeit 3 Sekunden pro Mutation) verbessert wird (ev. kein Realtime Task mehr!).</p> <p>Prio: 17</p>	Finecom	
	<p><u>DEV-863</u>: Inbetriebnahmedatum Endgeräte führen</p> <p>Pendency kann geschlossen werden. Die KNU lösen dieses Thema über die Anlagenbuchhaltung bereits.</p> <p>Prio: 0</p>	Finecom	Erledigt
	<p><u>DEV-862</u>: Erweiterung der QMC-Suchmaske</p> <p>Pendency wird zurückgestellt, bis die FTTH Prozesse definiert sind. Danach wird darüber entschieden</p> <p>→ FK wird sich dem Grobprozess für den FttH Wechsel Prozess annehmen und diesen in der Tools & Prozess Gruppe einbringen.</p> <p>Prio: 200</p>	FK	Nächste T&P Sitzung

	<p><u>DEV-865</u>: Warnhinweis bei Überschreitung der maximalen PVR Zeit</p> <p>Pendenz kann geschlossen werden. Muss als Anforderung im „Vision“ Projekt berücksichtigt werden.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Erledigt
	<p><u>DEV-291</u>: Report: Freie / Belegte FTTH Port pro Sub POP / PartnerSystem / Location</p> <p>Pendenz kann gemäss Localnet geschlossen werden.</p> <p>Prio: 0</p>	Finecom	Erledigt
	<p><u>DEV-829</u>: Kurzbrief</p> <p>Pendenz kann geschlossen werden.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Erledigt
	<p><u>DEV-741</u>: Wechselprozesse E-Mail</p> <p>Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Nächste T&P Sitzung
	<p><u>DEV-743</u>: Mutationen Vertragsinhaber Name</p> <p>Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Nächste T&P Sitzung
	<p><u>DEV-742</u>: Wechselprozesse – STB</p> <p>Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Nächste T&P Sitzung
	<p><u>DEV-739</u>: Wechselprozesse - Festnetz</p> <p>Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Nächste T&P Sitzung
	<p><u>DEV-740</u>: Wechselprozesse – Mobil</p> <p>Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Nächste T&P Sitzung
	<p><u>DEV-484</u>: Umzug FTTH zu FTTH</p> <p>Finecom erarbeitet einen Prozessvorschlag.</p> <p>Prio: -</p>	Finecom	Nächste T&P Sitzung
	Allgemein		
	<p>Damit mehr Transparenz betreffend der besprochenen und priorisierten Pendenzen geschaffen werden kann, wird künftig die vor den Meetings versendeter Excel-Liste um das Register „Geplante Pendenzen“ erweitert. In dieser Liste werden alle im nächsten Release geplanten Pendenzen ausgewiesen.</p>	ML	Nächste T&P Sitzung
	<p>Alle Pendenzen mit Anzahl Stimmen <= 10, können von der Finecom zurückgestellt werden.</p> <p>Dies kann so von der Finecom und den Partnern kommuniziert werden.</p> <p>Ende Jahr werden alle offenen Pendenzen nochmals geprüft.</p>	Finecom	

	Vorgängig verschickte Pendenzen früher versenden, damit Partner bereits eine erste Analyse (soll überhaupt auf die Pendezen eingegangen werden) machen können. Finecom plant einen fixen Zeitbereich (1.5 Stunden) für die Priorisierung der Pendenzen während der Sitzung ein. Wenn die Zeit abgelaufen ist, werden keine weiteren Pendenzen mehr priorisiert und es wird zu dem nächsten Traktandum übergegangen.	Finecom	
	Alle T&P Mitglieder melden die wichtigsten Prozesse an ML ML versendet per E-Mail vor der nächste Tools & Prozess Gruppe eine Liste mit den wichtigsten Prozessen, damit die Partner diese anschauen und bewerten können.	ML	Nächste T&P Sitzung
2.2	Feedback aus Marketing Gruppe		
	Der Antrag „Kundenumfrage“ wurde durch die Marketing Gruppe erneut abgelehnt.		
	Finecom nimmt den Antrag nochmals auf und klärt es nochmals ab. ML gibt an der nächsten Sitzung oder per E-Mail eine Rückmeldung.	ML	Nächste T&P Sitzung
3.	Neuheiten / Anpassungen		
3.1	Logistik Prozesse		
	Projekt		
	→ Vorstellung des Projektes und der Möglichkeiten durch Philipp Berger, Finecom (siehe Präsentation)		
	Fragen/ Antworten		
	AR: Was wird alles verschickt? : ML: Geplant ist das ein Lieferschein und das Gerät verschickt wird. SZ: Wie funktioniert der Bonitäts Check? : ML: Dies wird nach wie vor mit dem Aufschaltprozess gelöst. MF: Wie bekommt man die MAC Adresse? : ML: Die MAC Adresse wird automatisch erfasst (macht ALSO). AR: Wie funktioniert die Verrechnung? : ML: Prozesse sind im „Vision“ Kontext geplant. Die Verrechnung muss noch definiert werden.		
	Feedback / Entscheid		
	Partner Feedback: → SZ: Renet findet es gut. Es ist für sie aber ein „Nice to have“ und es ist zu teuer. Finecom soll nicht zu viele Ressourcen dafür aufwenden. → RM: Kosten hängen vom Lagerbestand ab. Daraus errechnen sich dann die Kosten. Philosophie von ESAG ist, dass der Kunde bei ihnen die Ware abholt. → MF: Ist interessant für die Partner die, die Ware bereits versenden. Wenn die Möglichkeit besteht kann sich KFN auch vorstellen dies zu brauchen. → AR: Keine Zusatzkosten sondern Einsparungen. → MK: Hat bedenken wegen dem Workflow → FK: Finecom wird sicher alles unternehmen um einen guten Preis anzubieten.		
	Welche KNU haben Interesse? → Grundsätzlich ist das Interesse bei allen vorhanden. Es steht und fällt mit den Kosten.		

	<p>Welche Varianten sollen weiterverfolgt werden & umgesetzt werden?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Endkunden Lieferung: Bedürfnis besteht bei 4 Partnern. Kein Bedürfnis besteht bei Localnet, Renet und ESAG. ➔ Shop Lieferung: Bedürfnis besteht bei allen Partnern. 		
	<p>Weiteres Vorgehen (Philipp Berger) Der Prozess wird nun von der Finecom weiterverfolgt und die Partner werden bei den nächsten Schritten eingebunden.</p>	Finecom	
3.2	Field Force App		
	Einführung		
	<p>Funktionsumfang der Techniker-Anwendung</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Vorstellung und Demonstration durch Dominik von Burg, Finecom (siehe Präsentation) 		
	Fragen / Antworten		
	<ul style="list-style-type: none"> - Es wird die Modemanalyse von der QMC in der Techniker App. angezeigt. - Eine Anmeldung mit denselben Anmeldedaten auf mehreren Geräten ist gleichzeitig möglich. 		
	Feldtest		
	<p>Ablauf des Feldtests (Weiteres Vorgehen und Verantwortlichkeiten siehe Präsentation)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Wichtig: Dominik von Burg ist der direkte Ansprechpartner für den Feldtest. Der Kundendienst kann dafür keinen Support leisten. <p>Test kann auf allen Geräten vorgenommen werden.</p>	DvB	
	Probleme mit Software Updates		
	<p>GB Muri stellt Varianten Antrag (siehe Präsentation):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Variante 1 (Einzelner Partner Rollout nach Zufallsprinzip) und Variante 2 (MA Boxen) kombinieren. <p>Weiteres Vorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finecom prüft den internen Test- Prozess und erarbeitet einen Vorschlag (Solidaritätsprinzip, Anreiz Modell für Mitarbeiter fürs testen schaffen). - Partner klären intern ab, ob der Antrag den nötigen Rückhalt hat. - Antrag wird an dem nächsten Meeting nochmals besprochen. - Variante(n) von PV abnehmen lassen. <p>Antrag/ Vorschlag wird von allen einstimmig angenommen.</p> <p>Finecom prüft das weitere Vorgehen mit dem Antrag</p>	Finecom	In nächster T&P nochmals besprechen
	Vermittler-Feedback		
	<p>Ausgangslage / Besprechung mit den Post-MA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Finecom: Gibt die Anforderung intern dem Vertrieb weiter. 	Finecom	
	Field Force APP / WLAN Test		

	<p>ML prüft mit dem Lieferanten des Tools ob es eine Lösung (USB Stick) dafür gibt und gibt dann Feedback.</p> <p>Feedback ML: Auf iOS gibt es leider derzeit keine Lösung, einzig für Android wäre derzeit eine Lösung möglich</p>	ML	Nächste T&P Sitzung
5.	Verschiedenes		
	<p>Es ist die letzte Teilnahme von Melanie Käser an dem Tools & Prozess Gruppen Meeting, da Sie Localnet im Juli verlassen wird.</p> <p>ML bedankt sich nochmals bei Melanie für die grossartig geleistete Arbeit für den Quickline Verbund und überreicht Melanie einen Lavendel Topf.</p>		
6.	Nächste Sitzung		
	Es soll weiterhin jeden Monat eine Sitzung stattfinden.		
	ML wird eine Doodle Umfrage für die nächsten Sitzungen starten.	ML	
	Die nächste Sitzung wird am neuen Ort (Standort BKW) stattfinden.		