

**Datum** 14. August 2014, 08.30 bis 13:30 Uhr

**Ort** Nidau, Quickline AG

**Anwesend** Stefan Linder, Localnet (SL) (Gast)  
Renato Mantese, Energie Seeland (RM)  
Adrian Rüegg, WWZ (AR)  
Simon Zwahlen, Renet (SZ)  
Markus Felber, KFN (MF)  
Fabian Künzi, GB Muri (FK)

**Entschuldigt** **Quickline AG:** Marc Loosli (ML), Marc Haller (MHA)  
Nick Gast (NG)

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

Die Präsentation „QL Tools&Prozesse 14.08.14“ 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.

		<b>Zuständig</b>	<b>Termin</b>
<b>1.</b>	<b>Protokoll der letzten Sitzung</b>		
	Das Protokoll wurde genehmigt.		
<b>2.</b>	<b>Reporting der einzelnen Pendenzen</b>		
<b>2.1</b>	<b>Bewertungssystem</b>		
	Siehe Präsentation.		
<b>2.4</b>	<b>Feedback anderer Gremien</b>		
	Themen aus anderen QL Gremien werden am Anfang der Sitzung behandelt.		
	Kundenumfrage wird in der Marketinggruppe nochmals angeschaut. (siehe Präsentation)		
	Software Update (Vorgehen Software ausrollen) 1) Mitarbeiter von einem Partner definieren und zuerst dort Software ausspielen 2) Thema Software Update geht noch in die Technische Kommission		
	Zur Zeit haben wir noch keine Themen aus anderen Gremien		
<b>2.4</b>	<b>Feedback zu Diskussion aus letzter Sitzung</b>		
	Für die Fieldforce-App schaffen nun alle iPads an. Alle T&P Partner sind soweit zufrieden.		
	ML es sind schon viele Wünsche zur Fieldforce App gekommen. Wir werden diese an der übernächsten Sitzung besprechen und priorisieren. Im Moment werden diese als zurückgestellt markiert	ML	22.10.2014



	<p><u>DEV-888</u>: Report Auslastung Stufe KNU / Node</p> <p>Pendenz muss von der Technischen Kommission geprüft werden. Eine Priorisierung kann danach erfolgen.</p> <p>Prio: 200</p>		
	<p><u>DEV-917</u>: Limitierung bei den Email-Domains aufheben</p> <p>Kann geschlossen werden.</p> <p>Prio: 0</p>		
	<p><u>DEV-930</u>: Anzeige von kfnmail.ch Adressen im QMC</p> <p>Problem wurde gelöst. Pendenz kann geschlossen werden.</p> <p>Prio: 0</p>		
	<p><u>DEV-932</u>: Übersicht auf offene Prov. Tasks / Fehlerhafte</p> <p>Das Kommentarfeld für den bestehenden Kunden im Bestellprozess erweitern. Der Kommentar wird dann im Workflow angezeigt. AR orientiert den Fachhändler.</p> <p>Prio: 18</p>	AR	
	<p><u>DEV-934</u>: LSV-Formular ergänzen</p> <p>Den Text des LSV Formulars „Bitte direkt an Ihre Bank...“. Fett und Gross ausweisen</p> <p>Prio: 50</p>		
	<p><u>DEV-935</u>: FTTH-Report</p> <p>Report Anzahl Kunden erweitern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgeschaltete Dienste (FttH)</li> <li>- Gekündigte Dienste (FttH)</li> </ul> <p>Zurückstellen und nochmals im FTTH- Kontext nach Erarbeitung der „neuen“ Prozesse nochmals prüfen.</p> <p>Prio: 200</p>		
	<p><u>DEV-955</u>: Mobiltelefongeräte im QMC - IMEI / IMSI</p> <p>Kann mit dem Projekt Logistik umsetzen werden. Das Thema Lieferschein wird hinfällig und entfällt.</p> <p>Prio: 50</p>		
	<p><u>DEV-985</u>: Aufschaltdatum bei Netzabklärungen Telefonie</p> <p>Text statt Datum ausgeben -&gt; „Auf den nächsten regulären Kündigungstermin“</p> <p>Prio: 10</p>		
	<p><u>DEV-986</u>: Bonitätsprüfung Aufschaltung Senderpakete:</p> <p>Bouquet normal bestellen. Wenn Bonität schlecht ist, soll ein Workflow erstellen werden Generischer Ansatz: Wenn der Umsatz doppelt so gross ist oder einen gewissen Schwellenwert überschritten wird</p> <p>MHA: Bis zur nächsten Sitzung eine Auswertung machen wie viel Kunden pro Partner betroffen sind.</p>	MHA	

	Prio: 200		
	<u>DEV-992</u> : Mitarbeiter Flag  Admin-Portal erweitern das ein Start- und Enddatum pro Mitarbeiter hinterlegt werden kann. Ein asynchroner Prozess prüft die Gültigkeit des Mitarbeiter-Staus und entfernt die Kategorie, wenn nicht mehr gültig.  Prio:13		
	<u>DEV-993</u> : Kunde ist gestorben  Die Anforderung ist, dass einem Kunden ausserordentlich auf Ende Monat gekündet werden kann. Dies ist im QMC bereits möglich und muss daher (Ausnahme bei einer bereits bestehenden Kündigung) in die Business Rules aufgenommen werden.  Prio: -		
	<u>DEV-994</u> : EVN per E-Mail verschicken  Wurde bereits mit der DEV-190 erfasst (siehe nachfolgende Pendenz)  Prio: -		
	<u>DEV-190</u> : Versand des Verbindungsnachweis per E-Mail  Diese Pendenz wurde auf Grund der Pendenz DEV-994 nochmals priorisiert. Absender: Partner Email / Text Ihr Quickline Kabelnetz  Prio: 17		
	<u>DEV-995</u> : Gutschriften  Anpassung Partnerabrechnung und Übersichtseite Admin-Portal: Den Restbetrag in den Rechnungstext schreiben (Restbetrag CHF 59.40)  Prio: 15		
<b>3.0</b>	<b>Neuheiten / Anpassungen</b>		
<b>3.1</b>	<b>Release 8.6</b>		
	Siehe Präsentation		
<b>3.2</b>	<b>Jugendangebot Mobile</b>		
	Bei jeder Mobile Bestellung einen Vertrag verlangen, unabhängig von den Einstellungen auf dem Partner? <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Einstellung Partnerindividuell, wie bisher und nicht Serviceabhängig</li> <li>➔ Ausweisnummer als Pflichtfeld wenn Mobil Service bestellt wird</li> </ul>		
	Handhabung Ausweis Kopie? <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Upload Funktion für Ausweis Kopie im Anmeldeprozess (Phase 2)</li> </ul>		
	Handhabung Dokumente Prüfung im Workflow? <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Prüfung der Dokumente erfolgt als manuelle Aufgabe beim Anlegen des Debitor, bzw. Kunde. Es wird keine zusätzliche Aufgabe in den WF eingeführt.</li> </ul>		
<b>4.0</b>	<b>Operation / Support</b>		
<b>4.1</b>	<b>Wechselprozesse</b>		

	<p>DEV-1032(neu): Wechsel der STB und Smartcard innerhalb des gleichen Partner</p> <p>Im Admin-Portal die Möglichkeit schaffen, dass eine Smartcard (inkl. Box) von Kunde A nach B gewechselt werden kann. Alle Bouquets werden dabei 1:1 verschoben.  Unter Digital-TV/Übersicht die Auswahl um die Funktion "Kundenwechsel" erweitern.  Der Prozess soll sofort (nicht terminiert!) ausgeführt werden.  Keine Spezialrecht nötig.  Validierung:  Prozess muss innerhalb Partnergebiet sein  Gerät darf nicht gekündigt sein (kein Enddatum gesetzt)  Es darf keine Bouquet Bestellung oder Kündigung offen sein  Gerät darf nicht in Kombi sein  Grund: Zusammenführen von "doppelten Kunden"</p> <p>Prio: 21 (alle)</p>		
	<p>Wechselprozess Festnetz Nummer</p> <p>Siehe Präsentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei einem Wechsel innerhalb des Partnergebietes ist keine Prüfung des POA Formulars nötig.</li> <li>- Wenn Partnerübergreifend gewechselt wird, soll das POA Formular vom Kundendienst geprüft werden.</li> <li>- Der alte Anschluss (Leitung) kann automatisch gekündigt werden.</li> <li>- Wenn ein Anschluss aus einem Kombi heraus gewechselt wird, wird das Kombi automatisch gekündigt (analog Outportierung)</li> </ul> <p>Prio: 21 (alle)</p>		
	<p>Wechselprozess Mobile Nummer</p> <p>Siehe Präsentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Wechselprozess soll nur „per sofort“ ausgeführt werden können.</li> <li>- Der Auslöser des Wechselprozesses soll der bestehende „alte“ KNU sein.</li> </ul> <p>Prio: 21 (alle)</p>		
	<p>Wechselprozess Namen</p> <p>Siehe Präsentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Namenswechselantrag soll eine Workflow auslösen</li> <li>- Formular weist einen Datamatrix Code auf</li> <li>- Die Erfassung und Prüfung des Antrages erfolgt manuell.</li> </ul> <p>Prio: 21 (alle)</p>		
	<p>Wechselprozess E-Mail</p> <p>Siehe Präsentation</p> <p>Prio: 21 (alle)</p>		
	<p>Umzugsprozess</p> <p>Siehe Präsentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Auslöser des Wechselprozesses soll der bestehende „alte“ KNU sein.</li> <li>- Der „alte“ KNU soll die Wechsel-Daten und den Wechsel-Zeitpunkt abfragen können und dem „neuen“ KNU“ übermitteln können.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Beratung soll dann vom „neuen“ KNU erfolgen</li> <li>- Es sollen keine „gefrozen“ Produkte gezügelt werden.</li> <li>- Die Vertragslaufzeiten sollen übernommen werden.</li> <li>- Der Mobilegeräte-Vertrag soll mit gewechselt werden.</li> <li>- Der Netzprüfungsprozess soll bei denjenigen Partnern die ihn nutzen angestossen werden (analog Neukunde)</li> <li>- Der Kunde soll die Verte! Box mitnehmen.</li> <li>- Es soll nicht nur auf einen Werktag gewechselt werden können.</li> </ul> <p>Der Anwendungsfall, dass der Kunde die Geräte mitnehmen darf muss von der Partnersversammlung noch verabschiedet werden, bzw. zuerst in der T&amp;P Gruppe in den Details ausgearbeitet werden.</p> <p>Den Umzugsprozess designen und an einer der nächsten Tools &amp; Prozesse Gruppen Meetings nochmals vorstellen.</p> <p>Für einen Wechsel ausserhalb des Quickline Gebietes müssen noch Richtlinien (Empfehlungen) erarbeitet werden.</p>		
<b>4.2</b>	<b>Dokument Freigabe</b>		
	<p>Siehe Präsentation</p> <p>Vorschlag der aufgeführten Dokumente angenommen. Ausnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da der Kündigungsbrief eigentliche einer Kündigungsbestätigung entspricht, soll dieser dem Kunden nicht angezeigt werden.</li> </ul>		
<b>4.3</b>	<b>Wartungsinformationen Tool</b>		
	Wurde auf das nächste Tools & Prozess Gruppen Meeting verschoben.	MHA	
<b>4.4</b>	<b>Wichtigste Prozesse</b>		
	<p>Umzug FTTH – FTTH (Localnet)</p> <p>Wird im Rahmen des FTTH Projektes P2 geprüft</p>		
	<p>Migration HF / FTTH (Localnet)</p> <p>SL klärt hier noch ab, was genau benötigt wird.</p>	SL	
	<p>Störungsmeldungen (Localnet)</p> <p>Bereits in Umsetzung</p>		
	<p>Statistik (ESAG)</p> <p>Am nächsten Meeting prüfen welche Reports (alt und neu) von allen Partnern benötigt werden (Bedürfnisaufnahme). Am übernächsten Meeting definieren, wie die Reports umgesetzt werden können (Umsetzungsplanung)</p>		
	<p>FTTH Prozesse (ESAG/ Allgemein)</p> <p>Hier muss noch das Konzept der Technik (QL) abgewartet werden. (on Hold)</p>		
	<p>Bonitätscheck (RENET)</p> <p>SZ versendet an die Tools &amp; Prozessgruppe die bestehenden</p>	SZ	

	Richtlinien von RENET		
	Nächste Sitzung Die nächste noch in Biel Stanzerhorn am 21. Oktober		
<b>5.</b>	<b>Verschiedenes</b>		
<b>6.</b>	<b>Nächste Sitzung</b>		
	Dienstag, 11. September 2014 08:30-14:00 (Quickline AG)		
	Die Räumlichkeiten der übernächsten Sitzung werden von KFN organisiert. Informationen folgen.	MF	