

11.08.2014 | Quickline AG Nidau

Quickline Tools & Prozesse Gruppe



Agenda

1. **Protokoll der letzten Sitzung**
2. **Reporting**
 - 2.1 **Bewertungssystem** (I)
 - 2.2 **Neues Reporting** (I)
 - 2.3 **Erledigte** (I)
 - 2.4 **Feedback** (E)
 - 2.5 **Priorisierung der einzelnen Pendenzen** (E)
3. **Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 **Release 8.6** (I)
 - 3.2 **Jugendangebot Mobile** (E)
4. **Operation / Support**
 - 4.1 **Wechselprozesse** (E)
 - 4.2 **Dokument Freigabe** (E)
 - 4.3 **Wartungsinformationen Tool** (I)
 - 4.4 **Wichtigste Prozesse** (D)
5. **Verschiedenes**
6. **Nächste Sitzung**



Bewertung

- **Jeder KNU kann eine Bewertung zwischen 0 und 3 abgeben (0 = Wird nicht benötigt, 3 = sehr Wichtig)**
- **Die Bewertung sollte den persönlichen Bedarf des KNU wiedergeben und nicht als «Sympathie» Bewertung, da die Bewertung ansonsten verfälscht wird**
- **Es gibt derzeit Total 6 KNU Bewertungen/Stimmen, sowie 2 Stimmen seitens Quickline AG (Netzsticht (Münchenbuchsee,etc.) / Quickline AG Sticht)**
- **Bei Abwesenheit von Personen wird der Durchschnittswert der anwesenden Stimme entsprechend addiert**
- **Tasks mit einer Bewertung unter 10 werden derzeit zurückgestellt**



Feedback andere QL Gremien

- Der Antrag „Kundenumfrage“ wurde nochmals an die Marketinggruppe übergeben
- Anliegen bezüglich Software Update, wurde an Technische Kommission übergeben



Feedback zu Diskussionen aus letzter Sitzung

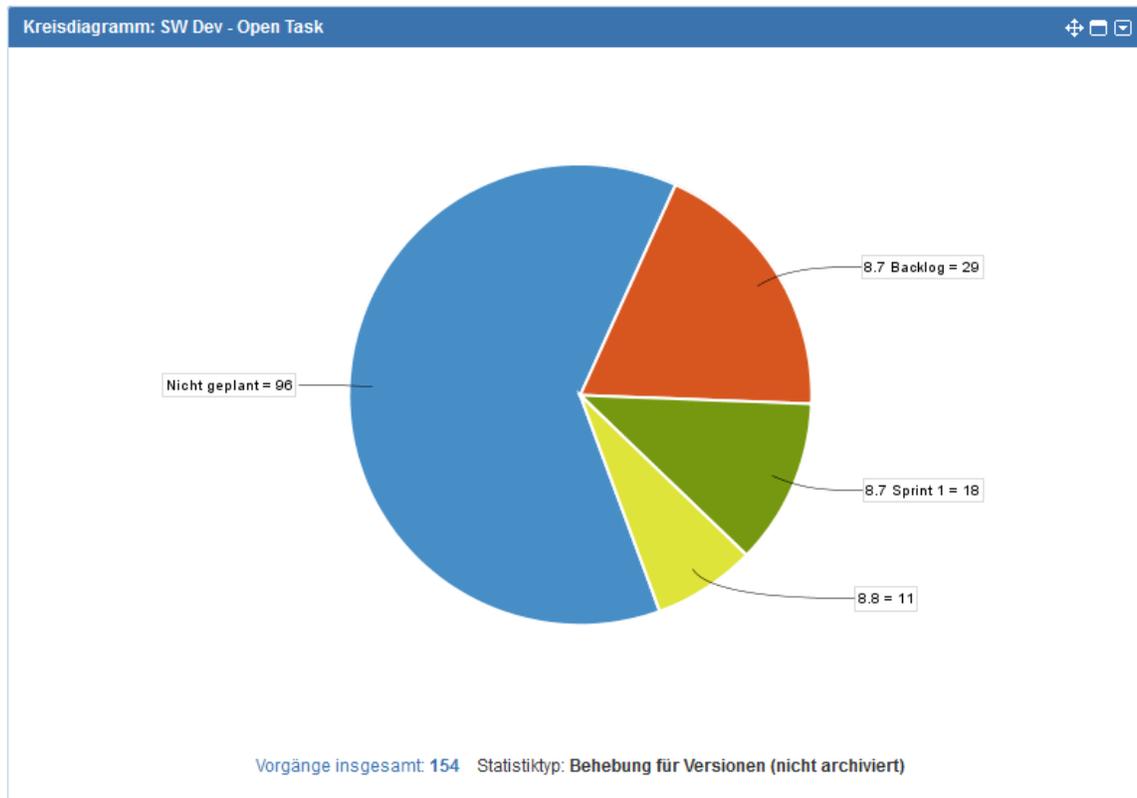
Feedback zu WLAN Diagnose in Fieldforce App

Hardware Geräte für iOS nur für 2.4 GHz verfügbar. Evtl. möglichkeiten im JDSU DSAM Gerät (in Prüfung)

	Android	WP8	iOS
Wi-Fi Connection			
Information about active connection	✓	✓	✗
List of found networks	✓	✓	✗
Connect using Wi-Fi credentials	✓	✗	✗
Connect using WPS	✓	✗	✗
Wi-Fi Optimization			
Standard view (currently active channel on modem)	✓	✓	✓
Detailed view (expert view and graphical details)	✓	✓	✗
Calculation of best channel based on Wi-Fi environment	✓	✓	✗
Change of Wi-Fi channel on the modem	✓	✓	✓
Reset to factory settings on modem	✓	✓	✓

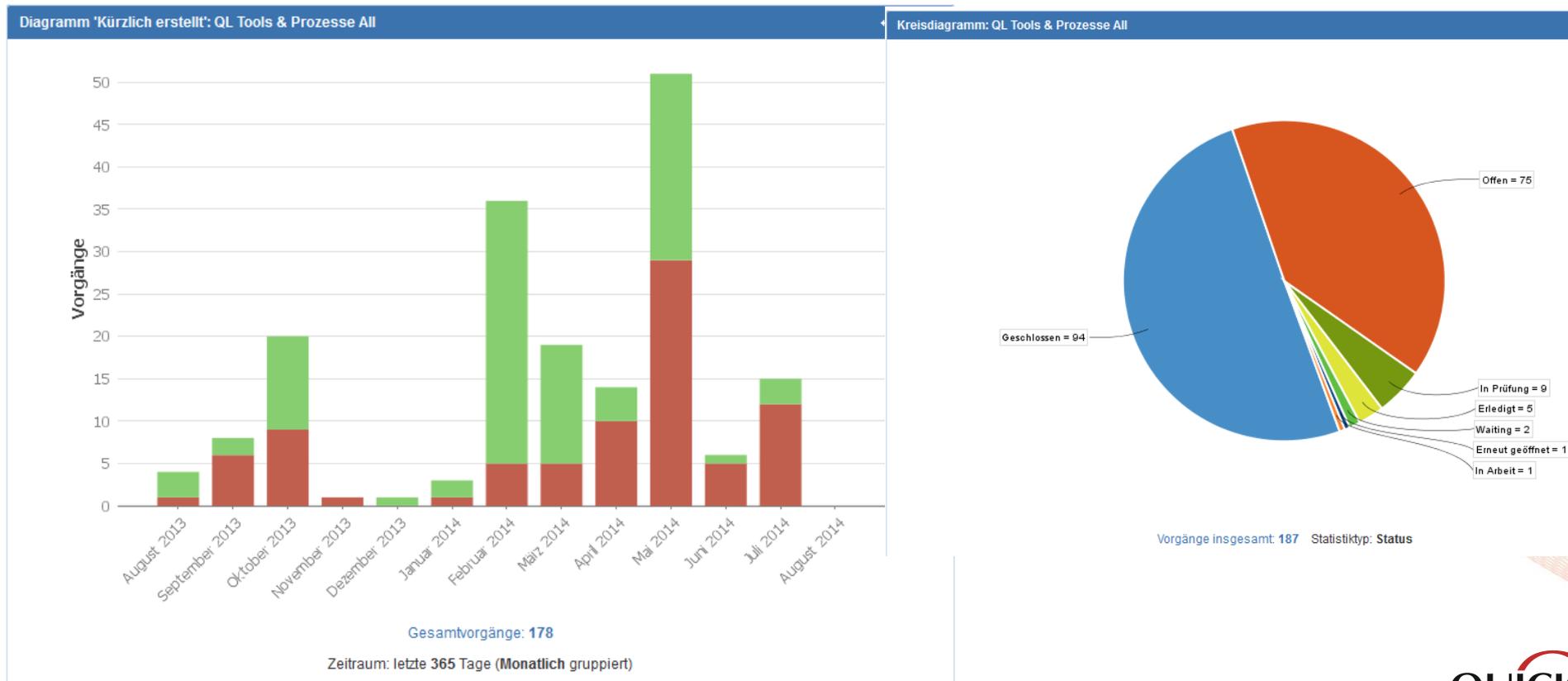


Statistik – Gesamt Pendenzen QMC





Statistik – Tools & Prozesse Gruppe (Offen / Erledigt)





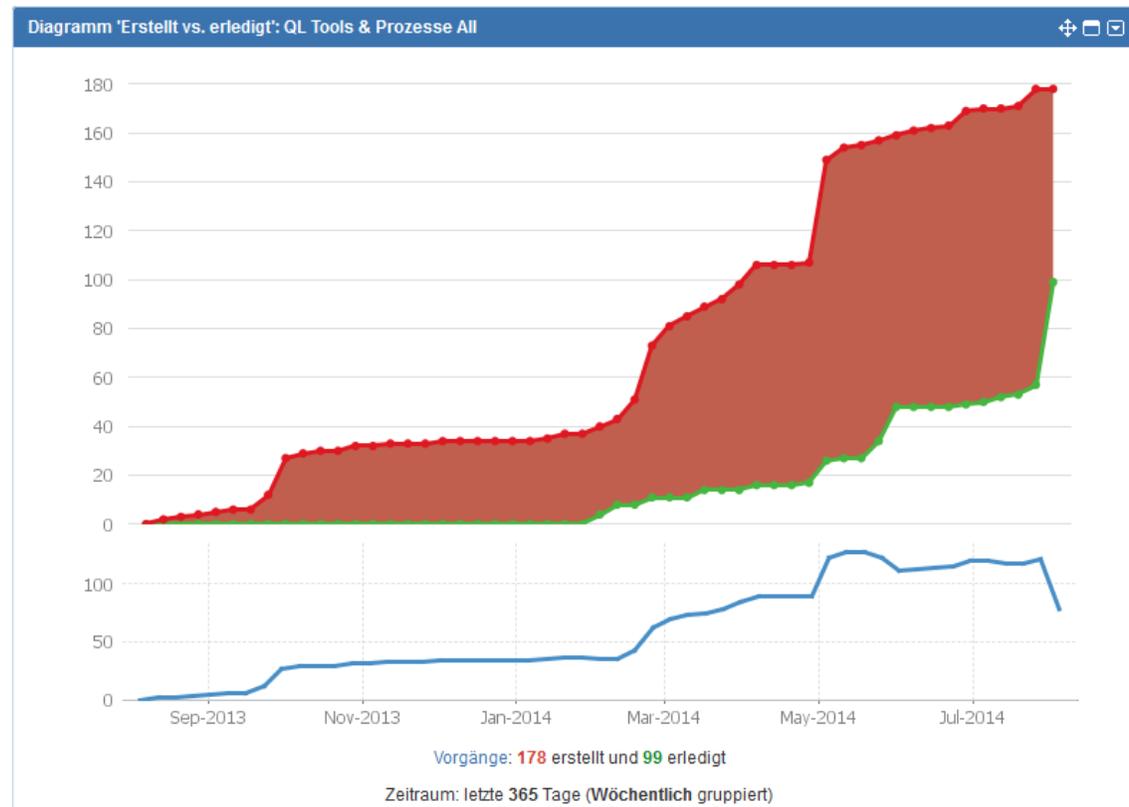
Statistik – Tools & Prozesse Gruppe (Details offene Tasks)

Zweidimensionale Filterstatistik: QL Tools & Prozesse - Aktiv/Bewertet					
Projekt	Behebung für Versionen (alle)				
	👛 8.7 Sprint 1	👛 8.7 Backlog	👛 8.8	Nicht geplant	S:
Produkt Management	0	0	0	5	5
Software Entwicklung	5	8	1	47	61
Software Operation	0	0	0	3	3
System Technik	0	0	0	1	1
Summe, Vorgänge:	5	8	1	56	70

Zeigt 4 von 4 Statistiken an.
Filter: [QL Tools & Prozesse - Aktiv/Bewertet](#)



Statistik – Tools & Prozesse Gruppe (Erstellt vs. erledigt)





Neue Pendenzen

- **Feedback zum neuen Reporting**
- **Geschlossene Pendenzen siehe Beilage**
- **Neue Pendenzen siehe Beilage**



Release 8.6

Notes #1

Mobil-TV

- Endkunden-Portal – Anzeige der bestellten Filme / Kosten

Jugendangebot

- Anmeldeprozess – Neues Register «Jugendangebot» / Angabe Hauptnutzer
- Admin-Portal – Erweiterte Einstellungen (hinterlegen der Notifikationsnummer)
- Endkunden-Portal – Hinterlegen der Notifikationsnummer

Cloud

- Korrektur der GB Anzeige im Willkommensmail

Retention (Rückgewinnung von Kunden)

- Admin-Portal – Erweiterung Promotionsseite / «Winback»-Dateien / Report «Promo. Retention»



Release 8.6

Notes #2

Überarbeitete Seiten im Admin-Portal

- Abuse / Gebäudemanager / Modem Gerätepool

Pendenzen aus Tools & Prozess Gruppe:

- DEV-788 – Report Kabelmodem Status mit FTTH Kunden kennzeichnen
- DEV-940 – FTTH Kundenauszug im Workflow
- DEV-839 – Anpassung Adressänderung im Endkundeportal (Anrede «Herr/Frau», Email Adresse)
- DEV-770 – Fehler beheben bei Bestellbestätigung bei bestehenden Kunden

Beheben von div. Fehlern



Release 8.6

Retention – Promotionsseite (Admin-Portal)

Promotionen

Neue Promotion

Es sind keine aktiven Promotionen zum Kunden vorhanden.

Name	Aktiv von	Aktiv bis	Promotions Typ	Erfasser	Erfassungsdatum
------	-----------	-----------	----------------	----------	-----------------

[Inaktive Promotionen einblenden.](#)



Release 8.6

Retention – Neue Promotion wählen (Auswahl anhand bestehender Service)

[zurück zu Promotionen](#)

Neue Promotion wählen

Name	Vorteil	Promotionsdauer	Kündigungsfrist	
Retention Promotion Internet	6 Monate 1/2 Preis	6 Monate	18 Monate	Promotion aktivieren
Retention Promotion Mobil	6 Monate 1/2 Preis	6 Monate	18 Monate	Promotion aktivieren



Release 8.6

Retention – Promotion aktivieren (Detailauswahl)

[zurück zu Promotionen](#)

Promotion aktivieren

Promotion

Retention Promotion Internet

Vertrag

Internet 10 ▼

Start

01.08.2014

Dauer der Promotion

6 Monate

Kündigungsfrist

18 Monate

Aktivieren



Release 8.6

Überarbeitete Seiten im Admin-Portal - NetBuilder

NetBuilder

Neu laden

- [-] GAW Headend (26/13762)
 - [+] [G] Bern (0/1100)
 - [+] [G] Bern/Wasseramt (0/213)
 - [+] [G] Bucheggberg (0/440)
 - [G] DTV (70/0)
 - [G] DTV_FTTH (0/0)
 - [+] [FttH Pilot Derendingen (0/0)
 - [+] [G] Lebern (0/2333)
 - [+] [G] RFoG (1/476)
 - [+] [G] Solothurn (0/2107)
 - [+] [G] Solothurn/Wasseramt (0/596)
 - [+] [G] Wasseramt (0/6084)
 - [+] [G] Willadingen/Koppigen (1/341)

Informationen über den ausgewählten Node

Pfad
/GAW Headend/RFoG

Name

Typ

Kunden in diesem Node

Filter

	User ID	Name ▲	Vorname	Strasse	Ort	Geräte ID
User anzeigen	100099804	Willerstein	Mr.	Weissensteinstrasse	Oberdorf SO	265131

« 1 » 1 - 1 von 1 Einträge

Oberhalb Gleicher Node Unterhalb



Release 8.6

Überarbeitete Seiten im Admin-Portal - Gebäudemanager

Programme > Technik > Gebäudemanager

Gebäudemanager

Gebäude erfassen

Partner

Partner Force

PLZ/Ort

3362 Niederörs

Strasse

Aeschstrasse

Nr.

2

Haus-Nr.	Access-Technologie	Stockwerk der Wohnung	Wohnung
2	Cable		Bearbeiten Neue Wohnung

CSV-Datei Hochladen

Choose File No file chosen

Speichern



Release 8.6

Überarbeitete Seiten im Admin-Portal – Modem Gerätepool

Programme > Lagerverwaltung > Modem Gerätepool

Modem Gerätepool

Modem erfassen

Partner: Partner Force
Hersteller: Ericsson
Modell: eMTA
Mac-Adresse:

Partner	Hersteller	Modell	Mac-Adresse	
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:b9	Löschen
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:bd	Löschen
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:be	Löschen
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:bf	Löschen
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:c5	Löschen
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:c6	Löschen
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:c7	Löschen
Partner Force	Ericsson	eMTA	74:d0:dc:9b:bf:e4	Löschen



Mobile Prozesse (Jugendangebot)

- **Bei jeder Mobile Bestellung einen Vertrag verlangen, unabhängig von den Einstellungen auf dem Partner?**
 - Nur bei Mobil only?
- **Handhabung Ausweis Kopie?**
- **Handhabung Dokumente Prüfung im Workflow**



Wechselprozess STB

- **Wechsel der STB und Smartcard innerhalb des gleichen Partner**
- **Prozess wird sofort ausgeführt**
- **Smartcard und STB werden immer zusammen übernommen**
- **Zum zusammenführen von „doppelten Kunden“**
- **Sämtliche Pay Pakete werden 1:1 übernommen**
- **Es dürfen keine Kündigungen, Bestellungen auf der SC aktiv sein, SC darf nicht in Kombi sein**
- **Wechsel erfolgt per sofort?**



Wechselprozess STB

Digital TV Bestellen

Smartcards

Smartcards

017 5800 7505-3 Aktionen ▾

[Pakete verwalten](#)
[PIN zurücksetzen](#)

Vertel!

Wechsel

Es sind keine Vertel Verträge für diesen Kunden vorhanden.

Smartcards Wechselprozess

Smartcard: 0102030405060

Set-Top-Box: 01:02:03:04:05:06

Neue Kundennummer

Wechseln



Wechselprozess Festnetz Nummer

- **Grundlage: Prozess gilt für aktive Festnetznummer und wird per sofort ausgeführt**
- **Einleiten der Bestellung beim neuen Kunde über Portierungsprozess**
- **QMC erstellt ein spezielles Portierungsformular, welche zusätzlich durch den alten Kunden unterschrieben werden muss**
- **Formular muss gemäss WF Prozess übermittelt werden**
- **Formular wird „automatisch“ wird durch QL Kundendienst geprüft → TBD**
- **Alter Anschluss / Leitung wird automatisch gekündigt?**
- **Neuer Anschluss wird aktiviert**
- **Umgang mit Kombi?**



Wechselprozess Mobile Nummer

- **Grundlage: Prozess gilt für aktive Mobile Nummer, Nummer wird mit allen Leistungen und Vertragslaufzeiten, etc. 1:1 per sofort übernommen. Rechnungsdaten werden sauber getrennt.**
- **Es wird auf dem bestehenden Kunde im QMC eine Übertragungsformular generiert**
- **Formular wird vom bestehenden und neuen Kunden unterschrieben**
- **Formular wird dem Workflow angehängt**
- **Unterschrift wird vom alten und neuen KNU bestätigt (falls abweichend)**
- **QMC führt Übertragung des Kunden automatisch per sofort aus**



Wechselprozess Namen

- **Grundlage: Aktiver Kunde**
- **Es wird auf dem bestehenden Kunde im QMC eine Namenswechsel Formular generiert**
- **Formular wird vom bestehenden und „neuen Kunden“ unterschrieben**
- **KNU prüft Unterschriften, Gültigkeit des Formular, Ausweis, etc. (Quickline AG erstellt entsprechende Guideline)**
- **Mutation wird direkt im ERP / QMC erfasst**
- **Workflow notwendig? (Prozess auslösen bei Dokumenten Upload)**



Wechselprozess E-Mail

- **Grundlage: Aktives E-Mail Konto auf einem QL Kunde, aktiver Internet Vertrag auf neuem Kunde**
- **Es wird auf dem bestehenden Kunde ein E-Mail Wechselformular generiert (n E-Mail Adressen oder Alle)**
- **Formular wird vom bestehenden und neuen Kunden unterschrieben**
- **Formular wird dem Workflow angehängt**
- **Unterschrift wird vom alten und neuen KNU bestätigt (falls abweichend)**
- **QMC führt Übertragung des Kunden automatisch per sofort aus**



Wechselprozess Generell

- **Validierung der Daten findet beim einleiten und ausführen des Wechselprozess statt**
- **Mutationen auf Adressierungselemente sind jederzeit möglich (keine Blockierung)**
- **Es ist möglich das ein Wechsel bei der Ausführung fehlschlägt, Informationen dazu werden dem einleitenden KNU übermittelt!**



Umzug (Diskussion)

- **Kunde / KNU gibt neue Adresse an, inkl. Datum / Zeit? Durch neuen oder alten KNU?**
- **Service Wechsel gleichzeitig mit Umzug? Handhabung bei eingefrorenen Produkte?**
- **Vertragslaufzeit übernehmen?**
- **Alle Services übernehmen?**
- **Neue Adresse überprüfen (FTTH bevorzugt)?**
- **Tauglichkeitsprüfung immer durchführen?**
- **Handhabung gemietete Endgeräte (Eigentum KNU)?**
- **Handhabung Service Aktivierung?**
- **Handhabung Umzüge aus QL Gebiet heraus?**



Dokumente für den Kunden anzeigen

- **Dokumente aus den „Dateien“ sollen im myQuickline für den Kunden zugänglich gemacht werden.**
- **Es sollen nur ausgewählte Dateien angezeigt werden.**
- **Automatisch generierte Dokumente sollen je nach Kategorie automatisch zugänglich gemacht werden.**
- **Bei jedem Dokument soll manuell festgelegt werden können, ob es für den Kunden ersichtlich ist.**



Dokumente für den Kunden anzeigen

Vorschlag: nachfolgende Dokumente sind für den Kunden automatisch ersichtlich

Vertrag
POA Festnetz
Lieferschein
POA Mobil
Portierungsdatum
Willkommensbrief
Bestellbestätigung
Reminder Formulare
Reminder Geräterückgabe
Stornierung
Vpbx Vertrag
POA Vpbx
Kündigungsbrief
Kurzbrief



Manuell zugänglich machen

Dateiarchiv

Dokument hochladen

Vorhandene Dateien

Dateiname	Beschreibung	hochgeladen von:	hochgeladen am:	Veröffentlicht für Kunde	
Bertolosi.pdf		garh.bb	07.09.2011 10:53	nicht veröffentlicht	Aktionen ▾
POA_0797924610_20110930071327.pdf	Vollmachtsformular Mobil 079 792 46 10 RS148656	garh.pw	07.09.2011 10:53	nicht veröffentlicht	Dokument für Kunde zugänglich machen Dokument herunterladen
POA_0797924610_20110725154203.pdf	Vollmachtsformular Mobil 079 792 46 10 RS142895	garh.bb	05.07.2011 15:42	veröffentlicht	Aktionen ▾



Slides folgen



Feedback zu wichtigsten Prozesse

Localnet

- **Umzug FTTH – FTTH**
- **Migration HF / FTTH**
- **Störungsmeldungen (Endkunde)** (Störungsmeldung im QMC auf Kunde erfassen, evtl. auch via Ticket – Weiterleitung an Technik – laufende Dokumentation des Falls muss möglich sein (Kunde angerufen, warte auf Rückmeldung, Arbeitsschritt xy ausgeführt, Termin abgesprochen, Störung behoben durch xy usw.) – Meldung zurück an Verfasser – Fall abschliessen.)

ESAG

- **Statistik** (Der ganze Statistik Bereich ist für unser Empfinden ausbaufähig respektive anpassungsfähig. Es gibt gewisse offene Fragen die ich gerne in der Gruppe diskutiert haben möchte. Desweiteren hat sicher jedes KMU interne Statistiken die aus dem QMC abgefüllt werden müssen. Da Frage Ich mich ob wir einen etwas besseren Standard entwickeln können der allen im täglichen gebrauch zur Hilfe wird.)



Feedback zu wichtigsten Prozesse

ESAG

- FTTH Prozesse

Renet

- Bonitätscheck «Einheitliches System: Vorauszahlung oder Depot», Vereinheitlichung: Wann wird ein Kunde abgelehnt

Allgemein

- FTTH Prozesse





Nächste Sitzung

Nächste Sitzung 11. September, 8:30 Uhr

Ort: TBD (Markus Felber?)