

11.9.2014 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

# Quickline Tools- und Prozessgruppe



1. **Protokoll der letzten Sitzung**
2. **Reporting**
  - 2.1 Erledigte (I)
  - 2.2 Info aus anderen QL Gremien (I)
  - 2.3 Priorisierung der einzelnen Pendenzen (E)
3. **Neuheiten / Anpassungen**
4. **Operation / Support**
  - 4.1 Wartungsinformationen Tool
  - 4.2 WWZ: Netzübergreifende Partner (E)
  - 4.3 Prozess Bonitätsprüfung (D)
  - 4.4 TXP Update (I)
  - 4.5 Reporting (D)
5. **Verschiedenes**
  - 5.1 WWZ: Mobil-ID Login (I)
  - 5.2 WWZ: Analog Abschaltung 2015 (D)
6. **Nächste Sitzung**



# Protokoll der letzten Sitzung



# Erledigte Tasks



## Info aus anderen QL Gremien

- **Partnerversammlung: Wahl von Stefan Linder**
- **Tech-Gruppe: Software Update**
- **Marketing: Umfrage**
  - Wurde auf nächste Sitzung verschoben



## Feedback zu Fragen

DEV-986: Bonitätsprüfung Aufschaltung Senderpakete:

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

**MHA: Bis zur nächsten Sitzung eine Auswertung machen wie viel Kunden pro Partner betroffen sind.**



## Priorisierung der einzelnen Pendenzen

- **Siehe Beilage**



# Wartungsinformationen Tool

- **<Slides folgen>**





## Ausgangslage

- **Telcom Cablenet als 100% WWZ-Tochterfirma übernimmt KNU-Netzübergreifende Unterhaltsarbeiten.**
- **Für jedes Gebiet wird dabei ein eigener QMC-Zugang inklusive Benutzername, Passwort und Token benötigt. Bei der Field Force App muss auch jedes mal neu eingeloggt werden.**
- **Messgeräte (DSAM) mit integrierten Modemtestfunktionen können nur in einem Netz eingesetzt werden.**



## Ausgangslage

Beispiel 1: Telcom Cablenet





## Ausgangslage

### Beispiel 2: Infra-com





## Ziel

Für **unsere** (sie sind im Auftrag für Quickline unterwegs) netzübergreifend tätigen Techniker, welche direkt beim Kunden sind, die optimalsten technischen Voraussetzungen für einen erfolgreichen und effizientesten Kundenbesuch zu schaffen, um so eine Basis für allfällige Zusatzverkäufe zu ermöglichen und die Grundlage für langfristige Kundenbindung vorzubereiten.



## Umsetzungsvorschlag

- **Erstellen eines Technikerpools, welcher Zentral verwaltet/erfasst wird (Firma, Mitarbeiter) und Token zugewiesen und ausgeliefert werden.**
- **Freischalten von einem Netz durch die KNUs selber, mit der Möglichkeit auf Einschränkung auf Postleitzahlen.**
- **DSAM-Messgeräte werden einem Techniker zugewiesen und werden somit auch netzübergreifend einsetzbar.**
- **Rückgabe des Token und Deaktivierung erfolgt wieder zentral.**



## Antrag an die Quickline AG

- **Mitarbeiter der Unterhaltspartner erhalten netzübergreifende **persönliche** QMC-Zugänge, welche auf Ortschaften eingegrenzt werden und mittels Rahmenvertrag (WWZ, KNU, Unterhaltspartner) abgesichert werden.**
- **DSAM-Messgeräte werden netzübergreifend nutzbar.**
- **Die Zugänge und Token der Techniker werden durch die Informatikdienste der WWZ verwaltet und überwacht.**



## Diskussion: Bonitätsprüfung

- **Renet:**

*Wir führen bis dato das Modell der Vorauszahlung.*

*Unsere Buchhaltung war bisher der Meinung, dass dies die weniger aufwändigere Variante sei, u.A. weil bei Kündigungen sonst immer noch kontrolliert werden muss, ob ein Guthaben ausbezahlt werden muss.*

*Mit der Einführung der Workflows wäre ein Wechsel auf „Depot“ jedoch naheliegend, da dort Aufwände wieder eingespart werden könnten, z.B. durch das automatisch generierte Formular, die automatische Ablage, etc.*

*Zudem scheint mir persönlich diese Variante als sicherer und kundenfreundlicher.*

**>> Beilage beachten!**

## Wichtigste Anforderungen an das Ticketsystem

1. **Vorgangsakte: Alle Emails/Informationen und Kommunikationen zu einem Ticket müssen automatisch strukturiert und übersichtlich unter der jeweiligen Ticketnummer ersichtlich sein.**
2. **Das System erlaubt es jederzeit nachzuvollziehen, wer wann welche Änderungen/Ergänzungen an einem Ticket vorgenommen hat (Historie/Versionsverwaltung).**
3. **Zusammenführen (Merge) mehrerer zusammengehörender Tickets zu einem Ticket**
4. **Einmal geschlossene Tickets müssen wieder geöffnet werden können (72h)**
5. **Fehlermeldungen von anderen IT-Systemen (Software oder Hardware) sollen automatisch zu Tickets umgewandelt werden – auf Basis der mitgelieferten Informationen soll es möglich sein, automatische Zuordnungen vorzunehmen (z.B. Priorität, Bearbeiter)**





## Wichtigste Anforderungen an das Ticketsystem

1. Tickets sollen über Web-Formulare erstellt und bearbeitet werden können.
2. Ticketbearbeiter können Tickets formularbasiert umfassend erfassen (z.B. bei einem Telefonanruf an den Support)
3. Für Ticketersteller und Ticketbearbeiter stehen personalisierte Einstiegsseiten zur Verfügung:
  - Ticketersteller sehen „ihre“ Tickets samt aktuellem Status
  - Ticketbearbeiter sehen die Ihnen zugewiesenen Tickets (ihre „Queue“) und eine Liste der neuen, nicht zugewiesenen Tickets
  - Alle gängigen Web-Browser sollen unterstützt werden, so dass keine Arbeitsplatzinstallationen erforderlich sind
  - Mobile Geräte (Smartphone/Tablets) werden unterstützt



## Wichtigste Anforderungen an das Ticketsystem

1. **Automatische E-Mail-Benachrichtigungen bei Eingang eines Tickets, Annahme durch einen Bearbeiter, Lösungsvorschlägen und beim Schließen des Tickets.**
2. **Kunde bekommt automatische Benachrichtigung, dass Anfrage eingegangen ist und bearbeitet wird, inkl. einer Ticketnummer**
3. **Automatische Erstellung eines Tickets bei Email-Eingang an eine zentrale Support-Email-Adresse**
4. **Rückfragen des Kunden/Ticketerstellers per E-Mail sind möglich und werden automatisch dem jeweiligen Ticket zugeordnet**
5. **Erinnerungen bei anstehenden Fälligkeitsterminen**



## Wichtigste Anforderungen an das Ticketsystem

1. **Neue Anfragen/Tickets können komfortabel einem Mitarbeiter zugeordnet werden**
2. **Bearbeiter sollen jederzeit alle Tickets einsehen, bearbeiten und übernehmen können**
3. **Automatische Benachrichtigung aller Support- Mitarbeiter bei neuen Tickets**
4. **Übersichtliche Darstellung, welche Tickets welchen Bearbeitern zugeordnet sind**
5. **Jederzeit Nachvollziehbarkeit, was wann von wem in einem Ticket bearbeitet wurde**



## Wichtigste Anforderungen an das Ticketsystem

1. Tickets können nach beliebigen Parametern wie z.B. Kunde, Bearbeiter, Kategorie oder Suchbegriffen durchsucht werden
2. Suche nach Tickets zu bestimmten Kunden
3. Suche nach erfassten Feldern/Kategorien
4. Tickets, die dem aktuellen Bearbeiter zugewiesen sind
5. Tickets nach Status
6. Knowledge Base/WIKI: das System soll als Knowledge Base genutzt werden können, alternativ soll aus Tickets einfach ein neuer Knowledgebase-Artikel erstellt werden können
7. Export einer Ticketstatistik für externe Auswertungen



## Neuerungen ab sofort

### Multi-Browser Kompatibilität

Der neue Ticket Xpert Server ist ab sofort Multi-Browser kompatibel.

Das Erstellen von Tickets mit zum Beispiel Chrome oder Firefox ist ab sofort ohne Probleme möglich.

### Mehr Geschwindigkeit

Durch den neuen Server ist eine bessere Performance gewährleistet. Keine langen Wartezeiten mehr beim Eröffnen oder verschicken der Tickets.



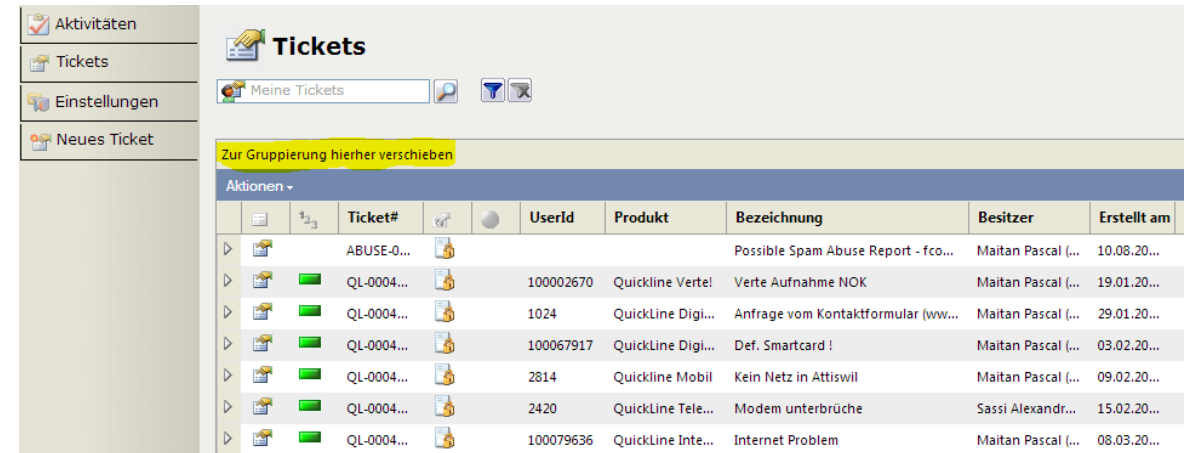
# Neuerungen ab sofort

## Gruppieren von Tickets

Die Tickets können nach einer beliebigen Kategorie gruppiert werden. Dies ermöglicht zum Beispiel Tickets nach einer Produktkategorie zu sortieren und diese effizienter abzuarbeiten.

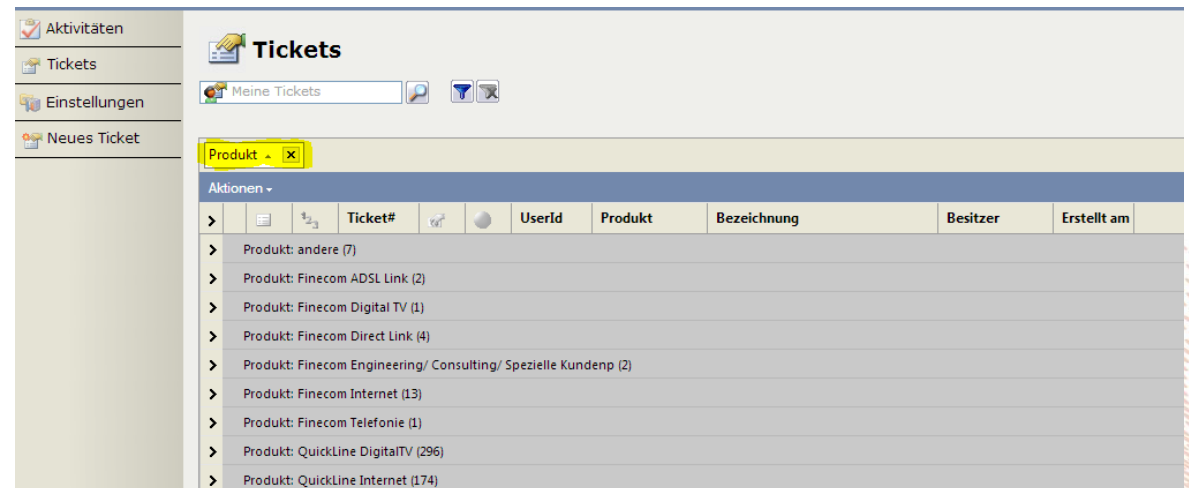
Durch die Gruppierung wird einfacher erkannt, zu welchem Produkt die meisten Anfragen offen sind. Dies kann auch zur Erkennung einer Störung sehr hilfreich sein.

Die Tickets lassen sich auch mehrfach gruppieren. Zum Produkt kann z.B. auch der Ersteller (Partner) Gruppieren dies ist für den Kundendienst sehr hilfreich um auch Partneranfragen schneller und zielgerichteter zu bearbeiten.



The screenshot shows the 'Tickets' interface with a search bar and a table of tickets. A yellow highlight is on the text 'Zur Gruppierung hierher verschieben'. The table has columns for Ticket#, UserId, Produkt, Bezeichnung, Besitzer, and Erstellt am.

	Ticket#	UserId	Produkt	Bezeichnung	Besitzer	Erstellt am
>	ABUSE-0...			Possible Spam Abuse Report - fco...	Maitan Pascal (...)	10.08.20...
>	QL-0004...	100002670	Quickline Verte!	Verte Aufnahme NOK	Maitan Pascal (...)	19.01.20...
>	QL-0004...	1024	QuickLine Digi...	Anfrage vom Kontaktformular (www...	Maitan Pascal (...)	29.01.20...
>	QL-0004...	100067917	QuickLine Digi...	Def. Smartcard !	Maitan Pascal (...)	03.02.20...
>	QL-0004...	2814	Quickline Mobil	Kein Netz in Attiswil	Maitan Pascal (...)	09.02.20...
>	QL-0004...	2420	QuickLine Tele...	Modem unterbrüche	Sassi Alexandr...	15.02.20...
>	QL-0004...	100079636	QuickLine Inte...	Internet Problem	Maitan Pascal (...)	08.03.20...



The screenshot shows the 'Tickets' interface with a search bar and a list of products. A yellow highlight is on the 'Produkt' dropdown menu. The list shows products and their counts.

Produkt	Anzahl
Produkt: andere	7
Produkt: Finecom ADSL Link	2
Produkt: Finecom Digital TV	1
Produkt: Finecom Direct Link	4
Produkt: Finecom Engineering/ Consulting/ Spezielle Kundenp	2
Produkt: Finecom Internet	13
Produkt: Finecom Telefonie	1
Produkt: QuickLine DigitalTV	296
Produkt: QuickLine Internet	174

## Fortlaufende Weiterentwicklung

### Höhere Systemflexibilität

**Das neue Ticket System lässt sich einfacher und intuitiver anpassen als sein Vorgänger. Dies ermöglicht eine höhere Flexibilität zum Beispiel zum Erstellen neuer Ticketkategorien. Mit neuen und verbesserten Kategorien können Tickets besser klassifiziert werden. Durch bessere Klassifizierungen wird gewährleistet, dass Einzelprobleme in der Masse schneller erkannt werden und nicht untergehen.**



## Fortlaufende Weiterentwicklung

### Statistiken

**Dank neuen Messmöglichkeiten und Kategorisierungen lassen sich mit wenigen Klicks neue Statistiken erstellen. Grafische Darstellungen und Exportmöglichkeiten werden integriert. Durch aussagekräftige Statistiken lässt sich besser Messen, wo der Schuh drückt und was verbessert werden muss.**





## Neuerungen bis Ende Oktober 2014

### Mehr Transparenz

Durch die verbesserte Administration der Ticketrechte können auch Tickets, die bei uns im Kundendienst oder im 2nd Level zur Bearbeitung sind, von unseren Partnern angeschaut werden. Auch in bereits erledigte Tickets wird die Einsicht ermöglicht.

### Tickets miteinander verknüpfen

Eine neue Funktion erlaubt es, Tickets miteinander zu verknüpfen. Dies ermöglicht eine bessere Übersicht bei Anfragen zu einem gleichen Problem.



## Neuerungen bis Ende Dezember 2014

### Integration von SLA Stufen

Durch die Integration von SLA Stufen im Ticket Xpert, können Tickets besser priorisiert werden. Es wird erkennbar ob es sich bei dem Fall um einen Einzelfall oder über ein flächendeckendes Problem handelt. Sowie zwischen Business und Privatkunden kann eine bessere Unterscheidung gemacht werden.



## Neuerungen bis Ende Dezember 2014

### Vereinfachung der Oberfläche

Durch die Vereinfachung der Ticket Oberfläche können Tickets mit weniger Klicks als zuvor erstellt werden. Unnötige Zwischenschritte können dank der neuen Konfigurationsmöglichkeiten entfernt werden. Es muss so einfach und so schnell wie möglich gehen, ein Ticket zu eröffnen, während man in einem Gespräch mit dem Kunden ist.





# Reporting

**Thema wird mangels Eingabe auf nächste Sitzung verschoben**

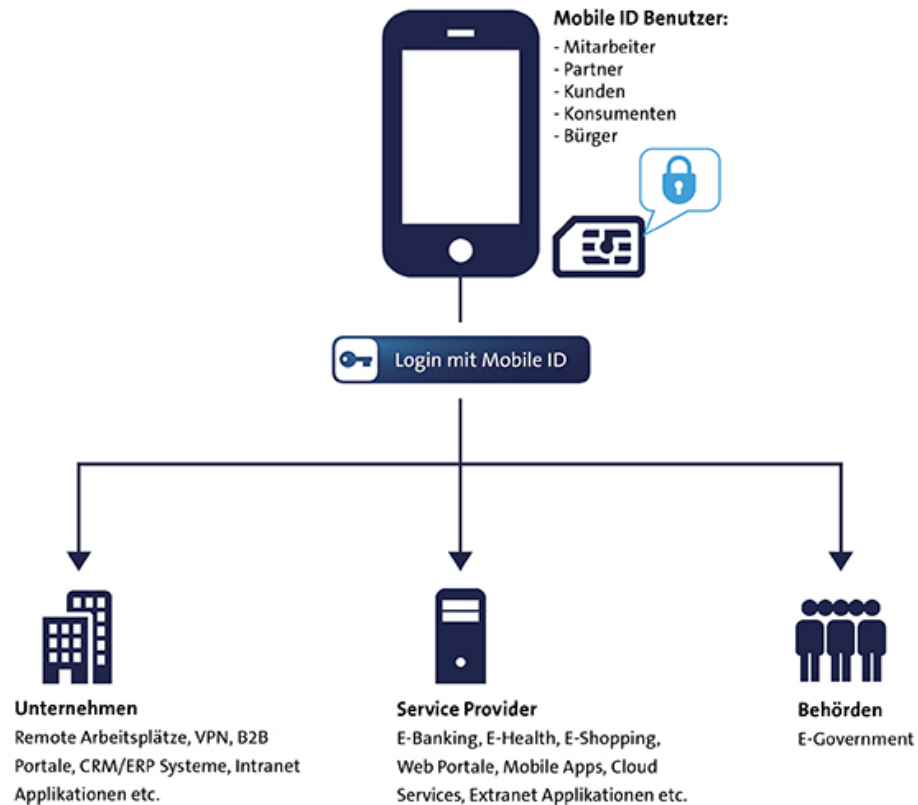
**Jeder KNU soll bitte 1-2 Slides erstellen über die aktuell verwendeten Reporting Kennzahlen sowie die in Zukunft gewünschten Zahlen**



## Mobile ID in Kürze

Mit Mobile ID können Sie sich auf den verschiedensten Portalen von Unternehmen, Service Providern und Behörden stets auf die gleiche Weise einloggen.

Mobile ID unterstützt heute alle gängigen Endgeräte und mobilen Betriebssysteme wie Apple iOS, Android, Blackberry, Microsoft Windows Phone oder Symbian. Die SIM-Karte dient dabei als sicherer Träger des Schlüsselmaterials, wodurch auch ein Gerätewechsel kein Problem darstellt.





## Ziel der ATV-Abschaltung

Eines der Ziele der ATV-Abschaltung ist, den Kunde zu einem kostenpflichtigen interaktiven Fernseherlebnis oder zumindest zur Bestellung von kostenpflichtigen Pay-Paketen zu bewegen, damit eine bestmögliche Kundenbindung entstehen kann. Damit für die Kunden die ATV-Abschaltung möglichst reibungslos vonstatten geht, wird versucht bereits im Vorfeld vielen Kunden den Wechsel auf DTV schmackhaft zu machen.

Aus diesem Grund wurde entschieden, dass zur ATV Abschaltung des analogen Signal den Kunden eine HD-Set-Top-Box Modell 700 zum Spezialpreis von 49.-- CHF angeboten wird.



## Aktuelle Umsetzung des Geräteverkaufs

Idealerweise wird die Set-Top-Box im QMC eingebaut und verkauft.

Ein Einbau eines Pairing Gerätes ist aber leider ohne Smartcard nicht möglich.

Damit er Kunde jederzeit selber Pay-Pakte aufschalten könnte, bedarf es aber einer Smartcard, welche zur Zeit nicht abgegeben werden soll.

Möchte der Kunde nun zusätzliche Paypakete bestellen, muss er uns die STB-Gerätenummer bekanntgeben (hoffentlich ist er gerade zu Hause) und dann in den Besitz einer Smartcard kommen (per Postversand oder Abholung im Shop.)

Würde dem Kunden mit der Set-Top-Box auch eine kostenlose Occasions-Smartcard abgegeben, müssten diese beiden Geräte durch das QMC gepairt werden um einen einwandfreien Einsatz zu gewährleisten, was ohne Zusatzpakete zur Zeit nicht möglich ist.



## Gedanken für eine verkaufsfördernde Umsetzung

Verkauf einer HD-Set-Top-Box Modell 700 zum Spezialpreis von 49.-- CHF inklusive einer Occasions-Smartcard.

Einbau der beiden Geräte und Absetzen des Pairingbefehls ans Conax Gateway.

Automatische Verrechnung über das QMC mit der nächsten Monatsrechnung.





# Nächste Sitzung

Termin: 21. Oktober 2014

Ort: KFN / Stanserhorn

Details: Folgen!