

Datum 21. Oktober 2014, 08.30 bis 13:30 Uhr

Ort KFN, Stansstaderstrasse 30, 6370 Stans

Anwesend Stefan Linder, Localnet (SL)
Adrian Rüegg, WWZ (AR)
Simon Zwahlen, Renet (SZ)
Markus Felber, KFN (MF)
Renato Mantese, Energie Seeland (RM)
Fabian Künzi, GB Muri (FK)
Quickline AG: Marc Loosli (ML), Marc Haller (MHA)

Gast -

Entschuldigt Nick Gast, Quickline AG (NG)

Verteiler Alle An- und Abwesenden, Quickline GL

Protokollführer Marc Haller

Die Präsentation „QL Tools&Prozesse 21.10.14“ 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.		
	ML versendet die angepasste Präsentation im Anschluss an das Tools & Prozesse Meeting.	ML	
2.	Reporting		
2.1	Erledigte		
	Siehe Präsentation.		
	<u>DEV-801</u> : Pendency kann geschlossen werden, da Take2 Abo mit dem Projekt Redesign 2015 hinfällig werden.		
	<u>PM-74</u> : Pendency kann geschlossen werden, da dies mit dem Projekt Mobile Redesign 15 behoben wird.		
	<u>DEV-384</u> : Pendency kann geschlossen werden, da dies mit dem Projekt Mindestvertragsdauer (MVD) gelöst wird.		
	<u>DEV-793</u> : E-Mail und SMS Versand an Endkunde Tool wird mit dem Release 8.7 per 10.11.14 auf dem LIVE System bereitgestellt. Die Tools & Prozess Gruppe kann an den Meetings weitere Templates einbringen.	Alle	

	<p><u>(Neu) DEV-1172: Kündigungsschreiben um Gerätepreis erweitern</u></p> <p>Als Erweiterung zu der Pendenz DEV-419, kann zu dem Endgeräte Rückgabertext noch ein Verkaufspreis ausgegeben werden. Dazu muss aber ein einheitlicher Preis für die Geräte Modem, Router und Verte! Boxe definiert werden.</p> <p>Alle Tools & Prozess Mitglieder klären bis zu dem nächsten Meeting ab, wieviel sie verrechnen wollen. Die Preise werden vorgängig per E-Mail an alle Tools & Prozess Mitglieder verschickt.</p>	Alle T&P Gruppe Mitglieder	
2.2	Feedback zu Pendenzen		
	<p><u>DEV-1124: Berechnung der Kautionshöhe</u></p> <p>Es wurde einstimmig beschlossen, dass eine einheitliche Empfehlung der Kautionshöhe erarbeitet werden soll und diese dann allen Partnern verschickt werden soll.</p>	Alle	
	→ Pendenz an dem nächsten Tools & Prozess Meeting nochmals traktandieren.	ML	
	→ Alle Tools & Prozess Mitglieder klären nochmals ab, ob die Kautions- Beträge wie in der Pendenz aufgeführt, so empfohlen werden können.	Alle T&P Gruppe Mitglieder	
	<p><u>DEV-986: Bonitätsprüfung Aufschaltung Senderpakete</u></p> <p>Ein Bonitätsprüfungs- Workflow soll bei Pay- Paketen- Bestellungen angelegt werden, wenn folgende Kriterien erfüllt sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innerhalb der letzten drei Monate hat keine Bonitätsprüfung stattgefunden. - Der komplette Rechnungsbetrag hat sich innerhalb der letzten Rechnungsperiode verdoppelt. - Ein noch zu definierender Minimalwert wurde überschritten. 	MHA/ ML	
	→ Sample Report (nur Gesamtumsatz) mit Angabe der letzten Bonitätsprüfung nochmals an KFN und WWZ versenden.	MHA	
	→ Pendenz an dem nächsten Tools & Prozess Meeting nochmals traktandieren.	ML	
	<p><u>DEV-817: Feedback zum Thema Kundenumfrage</u></p> <p>Wurde in der Marketing Gruppe verworfen! Alternativ könnte man einen Report erstellen. Kriterium dabei, alle Aufschaltungs- Workflows während einer definierten Zeitperiode mit mindestens einem Produkt.</p>	AR	
	→ AR erstellt eine Template-Liste mit allen benötigten Daten und verschickt diese an alle Tools & Prozess Mitglieder.	AR	
	→ Pendenz an dem nächsten Tools & Prozess Meeting nochmals traktandieren.	ML	
2.3	Priorisierung der einzelnen Pendenzen		
	Feedback zu Fragen		

	<p>Pendenzen wurden nicht behandelt!</p> <p>Vorschlag AR Traktanden in Zukunft neuen Pendenzen vorziehen. Vorschlag einstimmig angenommen!</p>	ML	
3.	Neuheiten Anpassungen		
3.1	Mobile Redesign 2015		
	Siehe Präsentation.		
	<p><u>Frage von SZ:</u> Wird das gefreezte Flat Abo nach der Einführung von Mobile Redesign 2015 auch gedrosselt oder gilt dann nach wie vor die Fairuse Regelung?</p> <p>ML klärt dies ab und orientiert die Tools & Prozess Mitglieder.</p>	ML	
	<p><u>Frage von RM:</u> Wie ist der Stand des einheitlichen Kassensystems?</p> <p>ML klärt dies bei dem QL Vertrieb ab und orientiert die Tools & Prozess Mitglieder. Interesse an dem System bekunden GB Muri und ESAG.</p>	ML	
	<u>Antrag:</u> Abos bis auf Wechselprozesse einstimmig von allen Tools & Prozess Mitgliedern angenommen.		
	<p><u>Telko mit Reto Bitschnau:</u></p> <p>Siehe Wechselprozess, Geräte verkaufen ohne Geräteplan und Änderungsantrag (siehe unten):</p>		
	<p><u>Wechselprozess:</u></p> <p>Änderung zum Vorschlag: Die Wechselgebühr (Restlaufzeit des alten Abo). (UC von Flat auf Smart wechseln) kann auch als Geräteplan, bzw. Ratenzahlung über 24 Monate bezahlt werden.</p>		
	<p><u>Geräte verkaufen ohne Geräteplan:</u></p> <p>Tools & Prozess Gruppe: Könnte man die Geräte auch zu einem anderen Preis verkaufen? Reto: Der Preis wäre dann sicher höher (siehe Digitec!)</p>		
	<p><u>Änderungsantrag:</u></p> <p>Das Debitorenrisiko, dass bereits nach 90 Tagen wieder ein neues Gerät bestellt werden kann ist zu gross. Daher soll die Frist auf 120 Tage erhöht werden, wenn auf dieselbe Mobile Nummer ein weiteres Gerät bestellt wird.</p> <p>Das Risiko besteht darin, dass der Kunde anhand des Geräteplans ein Gerät bezieht, dieses während drei Monaten bezahlt, dann ein weiteres kauft und dann nichts mehr bezahlt.</p> <p>Ein Gerätebezug soll nur mittels eines neuen Gerätebezugs-Workflow (Gerät bezieht sich immer auf die Mobile Nummer!) mit integrierter Bonitätsprüfung möglich sein.</p> <p>Für die Bonitätsprüfung gelten die üblichen Regeln. Der Workflow verhält sich bei dem Bonitätscheck bei den aufgeführten Zuständen folgendermassen:</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn Rot: → Der Workflow muss manuell weiterbearbeitet werden. - Wenn Grün und es wurde bereits ein Gerät (auf dieselbe Mobile Nummer) innerhalb der letzten 120 Tage bezogen: → Der Workflow muss manuell weiterbearbeitet werden. - Wenn Grün und kein Gerätebezug (auf dieselbe Mobile Nummer) innerhalb der letzten 120 Tage: → Automatische Auslieferung des Gerätes. Der Workflow ist abgeschlossen. <p>Der Änderungsantrag wurde von allen Tools & Prozess Mitglieder einstimmig angenommen.</p>		
3.2	Info zu Portal/Website		
	Siehe Präsentation.		
4.	Operation / Support		
4.1	Wartungs-/Störungs- Informationen Tool		
	Siehe Präsentation.		
	E-Mails Versand wird über ein weiteres Tool (Bsp. Newsletter-Versand) gelöst.		
	Phase 2: Im Adressen Report soll die Korrespondenz-Adresse und die E-Mail Adresse des Kunden stehen.		
	Der REST Service für die Webseite (www.quickline.com) muss die Meldung anhand der PLZ ausgeben.		
	Die Filterkriterien werden noch um das Kriterium Access Technologie (HFC oder FTTH) ergänzt.		
	Die Texte der Templates werden von MF nochmals überarbeitet und sobald erledigt an MHA/ML geschickt.	MF	
	Die Meldungen müssen auf dem Kunden (QMC / Selfcare) ersichtlich sein protokolliert werden.		
	Die Meldungen müssen auch auf Ebene POP erfasst werden können		
4.2	Reporting		
	Siehe Präsentation.		
	Die Reports sollen nur noch im „csv“, bzw. Exel Format verfügbar sein. PDF wird nicht mehr benötigt		
	<u>Wünsche:</u>		
	Es steht der Wunsch nach einem Report mit partnerübergreifenden Vergleichs- Zahlen zur Diskussion. Der Report müsste nach Produkten (nicht nur Diensten) gegliedert sein. Der Report müsste in Relation zu den plombierten Anschlüssen stehen. Der Report muss sich nach den Richtlinien von Swisscable richten. Der Report muss von der Partnern- Versammlung abgenommen werden.	ML	

	ML: Wir werden diese Anforderungen abklären und einen Vorschlag ausarbeiten.		
	Der Marketing Report „Anzahl Kunden / Bestellungen / Kündigungen“ sollte nach Produkten und nicht nur nach Diensten (Internet, Festnetz, usw.) gegliedert sein.		
	<u>Wunsch GBM:</u> ML erarbeitet einen Vorschlag.	ML	
	<u>Wunsch WWZ:</u> Die Auswertung sollte pro Sachbearbeiter möglich sein. ML erarbeitet einen Vorschlag.	ML	
4.3	Informationen bei QMC Störungen		
	Siehe Präsentation.		
5.	Verschiedenes		
5.1	Input GB Muri		
	Siehe Präsentation. → Konnte nicht behandelt werden und wird an dem nächsten Tools & Prozess Meeting nochmals traktandiert.	ML	
5.2	WWZ: Analog Abschaltung 2015		
	Siehe Präsentation. → Konnte nicht behandelt werden und wird an dem nächsten Tools & Prozess Meeting nochmals traktandiert.	ML	
6.	Nächste Sitzung		
	Donnerstag, 13. November 2014 08:30-14:00 Ort: Nidau		