

# Protokoll

## Quickline Tools- und Prozessgruppe

Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	13.11.2014	Sitzungszeit	08:30 – 13:30
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum	8.12.2014		
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau		Dateiname	2014-11-13_QL TP_protokoll.docx	

Anwesend	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Stefan Lindner	SL	Localnet AG	Localnet
	Adrian Rüegg	AR	WWZ Telekom AG	WWZ
	Simon Zwahlen	SZ	RENET AG	RENET
	Markus Felber	MF	KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG	KFN
	Fabian Künzi	FK	Gemeindebetriebe Muri	GBM
	Marc Loosli	ML	Quickline AG	QLAG
	Nick Gast	NG	Quickline AG	QLAG
Gast	Matthias Heri	-	Quickline AG	QLAG
Protokollführer	Marc Haller	MHA	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Renato Mantese	RM	Energie Seeland AG	ESAG

Verteiler	Alle An- und Abwesenden, Quickline GL
-----------	---------------------------------------

Die Präsentation „QL Tools & Prozesse 13.11.14“ wurde vorgängig versendet.  
Die aktualisierte Version der Präsentation ist Bestandteil dieses Protokolls. Informationsfolien werden an der Sitzung nicht ausführlich diskutiert, es sei denn es gibt Fragen oder Gegenanträge.

	(E) Entscheid, (P) Pendenz, (I) Info	Zuständig/ Termin
<b>1.</b>	<b>Protokoll</b>	
(I)	Das Protokoll wurde genehmigt.	
<b>2.</b>	<b>Reporting</b>	
<b>2.1</b>	<b>Erledigte</b>	
(I)	<u>DEV-1127</u> - Verteilung STB Umbuchen Ist behoben. Wird durch MF nochmals geprüft.	MF
(I)	<u>SWOPS-23</u> - Kosovo als Land aufnehmen (für Staatsangeh.) Ist aufgenommen. Ländercode ist 3-stellig (XXX)	
(I)	<u>DEV-793</u> - E-Mail und SMS Versand an Endkunde Wurde geprüft und funktioniert.	
<b>2.2</b>	<b>Feedback Pendenzen</b>	
(P)	<u>DEV-1124</u> - Bonitätsprüfung - Regelung der Kautionshöhe (1) → Berechnung der Kautionshöhe (Empfehlung) Vorschlag gemäss Folien einstimmig angenommen. Es soll eine Empfehlung <u>ohne</u> Mobile Geräteplan und <u>ohne</u> das Thema Aufenthaltsbewilligungen im Partner Wiki bereitgestellt werden.  Abo-Kosten x 3 (Zeit bis zur Mahnung) Festnetz CHF 100.- (in Kombi CHF 150.-) Mobile CHF 100.-	ML

(P)	<u>(Neu)DEV-1244</u> – Rechtliche Situation Ausweis Kopie beim BACOM abklären Es soll die rechtliche Situation beim BACO betreffend dem Thema Abgabe einer Kopie des Ausweises abgeklärt/weiterverfolgt werden.	ML
(I)	<u>DEV-986</u> - Bonitätsprüfung Aufschaltung Senderpakete Penzenz schliessen. Es besteht kein Bedürfnis.	
(I)	<u>DEV-1330</u> - → Regelung der Geräterückforderung  Der Rückgabebrief bei Geräterückforderung soll um den Satz „Die Geräte werden bei uns fachgerecht entsorgt“ erweitert werden (Input von FK). Im Geräterückgabe- Workflow soll eine Option (Ja/Nein) für die Verrechnung der Geräte geschaffen werden. (Standartwert := Ja) Die Preise (siehe unten) werden automatisch gerechnet und im Workflow angezeigt. Es soll kein Freitextfeld zur Übersteuerung der Beträge geben (Werte können im Partner ERP korrigiert werden). Der Prozess gilt auch für EWB. Die Beträge werden in der Partnerabrechnung ausgewiesen.  Konsolidierte Preise von allen einstimmig angenommen. - Modem und WLAN Modem : CHF 150.- - Verte: CHF 300.- - Vision: CHF 350.-	
<b>2.2</b>	<b>Neue Pendenzen</b>	
(I)	<u>DEV-817</u> - Kundenumfrage nach Service aktivierung versenden AR konnte das Thema noch nicht vorbereiten. Penzenz wird an der nächsten Tools & Prozess Gruppe nochmals traktandiert.	AR
(E)	<u>DEV-986</u> - Bonitätsprüfung Aufschaltung Senderpakete Erledigt. Penzenz schliessen.	
(I)	<u>DEV-1137</u> - Bei Internet-Kündigung den Kunden vor E-Mail Datenverlust warnen Zuzug von Matthias Heri, Produktmanager Internet der QLAG. Es wurde ein Lösung in 2 Phasen erarbeitet.	
(E)	<u>Phase 1:</u> Beim künden des Internetservices wird dem Kunden eine Kündigungsbestätigung mit der Nachricht, dass innerhalb eines Monates alle Email-Kontos gekündet werden, ausgestellt. Zusätzlich wird dem Kunden ein Email zum Zeitpunkt der Kündigung verschickt. Zwei Wochen vor der endgültigen Kündigung der Email Kontos wird nochmals ein Email verschickt. Die Benachrichtigung-Emails sollen an alle vorhandene Email Adressen verschickt werden.	
(P)	Die Penzenz DEV-1137 beschränkt sich auf das Ausstellen des Kündigungsschreibens. Für den zweimaligen Email Versand wird eine	



	neue Pendency (siehe unten) erstellt. Die Texte können bei Matthias Heri organisiert werden.  Prio: asap	
(P)	(Neu) DEV-1245 – Zweimalige Email Benachrichtigung wenn Endkunden Email Datenverlust. Siehe dazu Beschreibung Phase 1.  Prio: 20	
(E)	Das Kündigungsschreiben soll noch um den Text „Telefonie Nummer fällt weg, wenn nicht outportiert“ ergänzt werden. MF sendet uns noch einen Text betreffend Email und Festnetz Kündigung.	MF
(E)	Phase 2: Es wird im Produktmanagement ein Projekt „Email Adressen als Standalone Produkt“ (Email laufen ohne einen anderen Dienst im QMC weiter) eröffnet, welches der Marketinggruppe vorgestellt wird.	Matthias Heri
(E)	<u>DEV-1041</u> - Upgrade Internet / Prio: 11	
(E)	<u>DEV-1136</u> - E-Mailadresse trotz Kündigung bestehen lassen Pendency schliessen.	
(E)	<u>DEV-1134</u> - Kabelmodem - Letzte Messung Ursache prüfen und ein Monitoring dafür einrichten.  Prio: 100	
(E)	<u>DEV-1053</u> - FTTH Internet 20 Neukunden sollen dies nicht bestellen können. Vorschlag ML dieses Thema mit dem neuen Produkt Redesign 2015 nochmals aufnehmen. Pendency schliessen. (Info: Es sind sonst keine Migrationen mehr möglich)	
(E)	<u>DEV-1059</u> - Wir bitten um eine Information per Mail, wenn etwas nicht läuft! ... Pendency schliessen.	
(E)	<u>DEV-1135</u> - Gutschrift Prüfen das bei der Gutschriften History mehrere Zeilen angezeigt werden. → Wenn nicht korrigieren. In der Kunden History soll zusätzlich der Grund vermerkt sein. Der englische Begriff Amount soll in Deutsch ausgegeben werden. Der EP Betrag und den Text „zu Lasten“ sollen entfernt werden.  Prio: 17	
(E)	<u>DEV-1087</u> - Bestellprozess Verte ( Zusatzboxen ) Pendency schliessen, da es mit dem Vision Projekt umgesetzt wird.	
(E)	<u>DEV-1138</u> - QMC-> X-Spam-Flag Der Status ist ersichtlich und sollte automatisch gesetzt sein. Pendency der Technik zuweisen.  Prio: 17	
(E)	<u>DEV-1112</u> - E-Mail-Adresse bei Kündigungen Pendency schliessen.	

(E)	<u>DEV-1133</u> – Zwangskündigung Die Briefvorlage wird von SZ und MF erarbeitet und ML zugestellt.  Prio: 17	SZ/MF
(E)	<u>DEV-1132</u> - Quickline Wiki Zugang als Informationsplattform Partner Wiki im QMC Lite für Benutzer mit Spezialrecht zugänglich machen (Marketing Mitarbeiter).  Prio: 12	
(I)	<u>DEV-1124</u> - Bonitätsprüfung - Regelung der Kautions Siehe Traktandum Feedback Pendenzen (oben)	
(E)	<u>DEV-1131</u> - Löschen von Mobilbestellungen (über Extranet getätigt) ML prüft dies intern nochmals. Pendezen wird nochmals traktandiert. Solche Tickets können vom 2-Level Support nicht bearbeitet werden.	ML
(E)	<u>DEV-1163</u> - Suspension Kombi-Abonnemente Pendezen in die Marketing Gruppe geben. Vorschlag 50% pro Monat verrechnen und Kunden sperren. (Aufnahmen bleiben erhalten und Email läuft weiter)	ML
(I)	<u>DEV-1164</u> - WF bei Portierungen Der Wunsch ist, dass in jedem Fall ein Benachrichtigungs- Workflow angelegt wird wenn die Mobile- oder Festnetz- Portierung durchgelaufen ist. Grund: Das Mobile Gerät wird neu bereits vor der Portierung ausgeliefert. ML: Der Festnetz Portierungs-Brief sollte nicht mehr verschickt werden. Hierbei handelt es sich um einen Bug. ML: Stand heute wird, wenn im Anmeldeprozess keine SMS oder Email Benachrichtigung gewünscht wurde, dem KNU ein Benachrichtigungs-Workflow angelegt. Alle prüfen diesen Fall nochmals und die Pendezen wird nochmals an einer Tools & Prozessgruppe traktandiert.	ML
(E)	<u>(Neu) DEV-1252</u> – ONP Liste um Mobile und offene Portierungen erweitern / Prio: 15	
(E)	<u>DEV-1172</u> - Geräterückforderungsschreiben um Gerätepreis erweitern (Pendezen umbenannt: Neu Geräterückforderungsschreiben statt Kündigungsschreiben)  Prio: 17	
	<u>DEV-1176</u> - Stornierung des Handybezug muss möglich sein falls ein Gerät nicht ausgeliefert wird. Pragmatischer Ansatz: Mit der Einführung des Projektes Mobile Redesign 15 und dem dazugehörigen Geräteplan kann künftig ein Gerät per sofort gekündigt werden. Das Gerät wird dem Partner voll verrechnet. Der Partner kann dann dieses Gerät selber weiter verkaufen. Diese Pendezen dem Marketing zuweisen und den Prozess genau dokumentieren lassen.	

(I)	<u>DEV-1177</u> - Kündigung DTV Premium in AiO Pendenz nochmals traktandieren.	ML
(I)	DEV-1178 - DigiTV Bestellung anpassen bei bestehendem Kunde MF prüft diese Pendenz intern nochmals. Es sollte eigentlich bereits eine Funktion dafür geben.	MF
(E)	<u>DEV-1179</u> – Briefvorschau bei Kurzbrief Den Text „Vorschau“ als Wasserzeichen reinschreiben.  Prio: 9	
<b>3</b>	<b>Neuheiten / Anpassungen</b>	
<b>3.1</b>	<b>Erweiterung der Fieldforce App</b>	
(I)	Inputs und Ideen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es sind zu viele Schritte bis zu der Modemanalyse.</li> <li>- Ticket Expert könnte man noch integrieren</li> <li>- NG wird noch abklären wie das mit dem neuen Prozess Tool gelöst werden kann.</li> </ul> Alle: Nochmals internes Feedback abholen und weitere Inputs, Vorschläge und Ideen innerhalb der nächsten 3 Monate auf der Ideenplattform hinterlegen und dann nochmals an der Tools & Prozess Gruppe traktandieren.	<b>Alle</b>
<b>4</b>	<b>Operation / Support</b>	
<b>4.1</b>	<b>Testprozess für neue QMC Release</b>	
(I)	Inputs: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es sollte eine zentrale Ansprechperson pro KNU definieren werden welche gezielt angeschrieben werden kann.</li> <li>- Die Benachrichtigung, wann der Testrelease erfolgt muss 2 Wochen vor diesem erfolgen.</li> <li>- Die Releasenotes erfolgen dann zwei Wochen vor dem Produktiv Release.</li> <li>- Testumgebung laufend weiter entwickeln.</li> </ul>	
<b>4.2</b>	<b>WWZ: QMC, wie weiter</b>	
(I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Release sind schlecht, da zu viele Hotfixe.</li> <li>- Im Wiki sollte eine Liste geführt werden</li> <li>- Kommunikations- Konzept nun rasch erarbeiten und umsetzen (Nicht bei jedem Hotfix ein Email versenden, sondern Informationen zentral im Wiki führen)</li> <li>- Weiteres Vorgehen an der nächsten Tools &amp; Prozess Gruppe nochmals traktandieren</li> </ul>	
<b>5</b>	<b>Verschiedenes</b>	
(I)	Die Einführung und Umsetzung der Tools & Prozess Gruppe wird von allen als positiv gewertet.	
(P)	Für die Sitzungen nächstes Jahr wird ML eine Doodle Umfrage starten.	ML
(E)	Die Pendenz „DEV-1044 - Portierungsformular bei Shop Bestellung entfernen“ mit dem QMC Release 8.8 umsetzen.	MHA

(E)	Die Pendeuz „DEV-679 - Abholeinladung bei Bestellungen mittels QL Shop Extranet Account unterdrücken“ nicht umsetzen. Diese wird an der nächste Tools & Prozess Gruppe nochmals traktandiert.	ML
<b>5.1</b>	<b>Sitzungstermine 2015</b>	
(I)	Ein Intervall von 6 Wochen wird von allen Teilnehmern als sinnvoll erachtet.	
<b>6</b>	<b>Nächste Sitzung</b>	
	Nächste Sitzung findet am 18.12.2014 in Nidau mit Mittagessen statt.	

d