Quickline Tools- und Prozessgruppe



L.	Protokoll der letzten Sitzung	
2.	Reporting	
	2.1 Erledigte	<b>(I)</b>
	2.2 Feedback zu Pendenzen	(E)
	2.3 Priorisierung der einzelnen Pendenzen	(E)
	2.4 Info an PV	<b>(I)</b>
	2.5 Offene Projekte	<b>(I)</b>
3.	Neuheiten / Anpassungen	
	3.1 Release 8.7 / 8.8	<b>(I)</b>
	3.2 Redesign 2015	(D)
	3.3 FTTH Architektur 2015	(E)
	3.4 Vision	(1)
1.	Operation / Support	
••	4.1 TicketXPert Update	(1)
	4.2 Testprozess für neue QMC Release	(I)
	4.3 Anfrage AR: QMC Qualität	(·) (D)
	4.5 Amage Am Qivie Quantat	(5)

5. Verschiedenes

6. Nächste Sitzung



# Protokoll der letzten Sitzung





# **Erledigte Tasks**



# Priorisierung der einzelnen Pendenzen

• Siehe Beilage



### Info an nächster PV

Empfehlung der QL Tools &Prozesse Gruppe, sowie Anpassung der Prozesse im QMC bezüglich

- Preise für nicht zurückgegebene Endgeräte
- Kautionshöhe

Kommunikationskonzept QMC

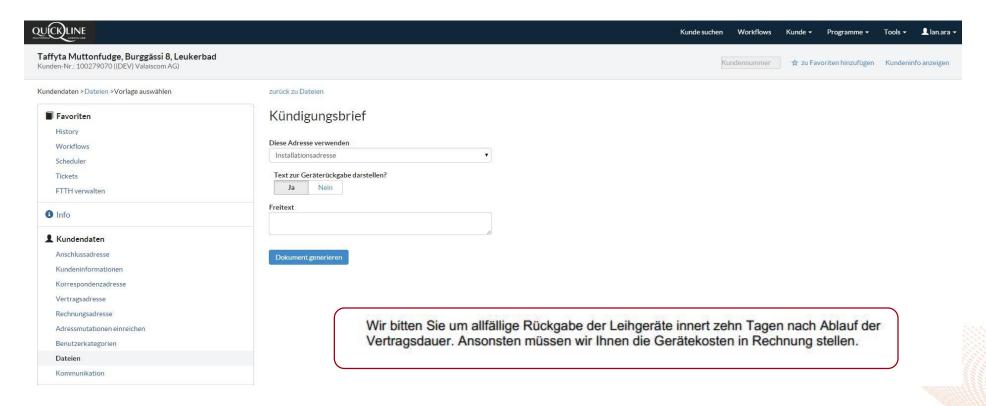


## Offene Projekte Quickline

- Vorschlag definitiver Wechselprozesse
- Vorschlag Umzugsprozess
- Reports

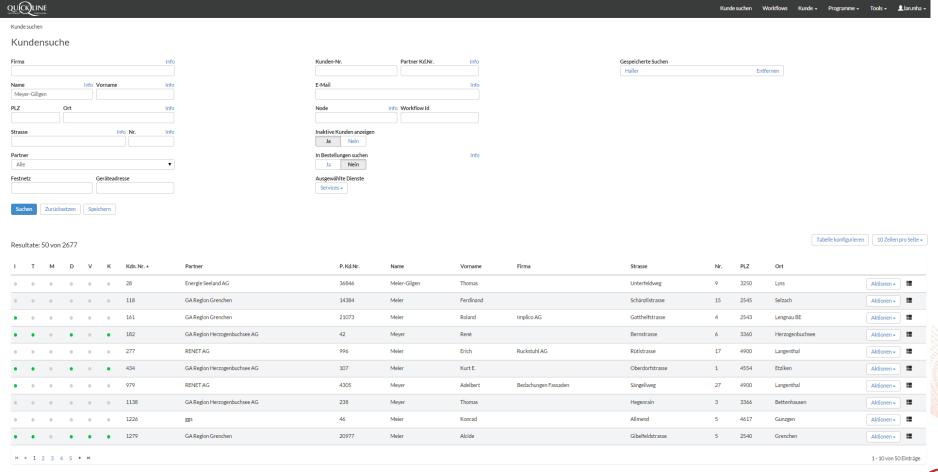


## DEV-419 Kündigungsschreiben erweitern (T&P)





## DEV-410 QMC: Kundensuche Feld Nachname optimieren (T&P)



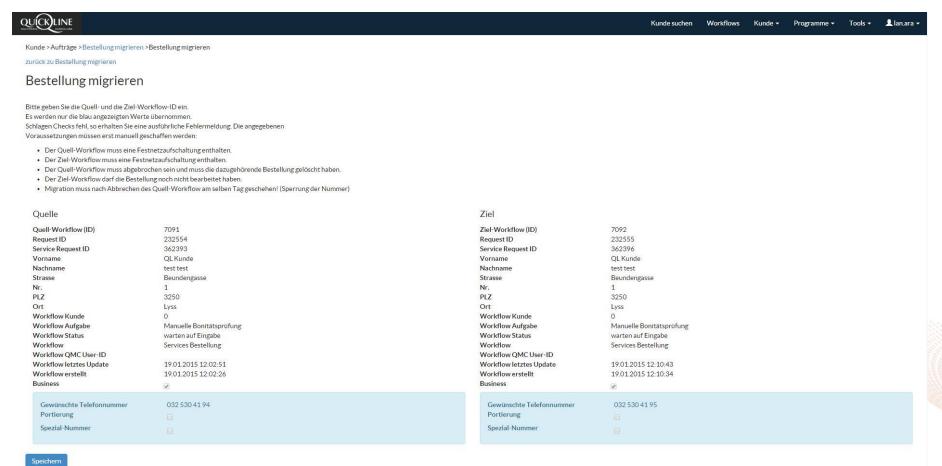


# DEV-815 Kombi Bestellung editieren (T&P)

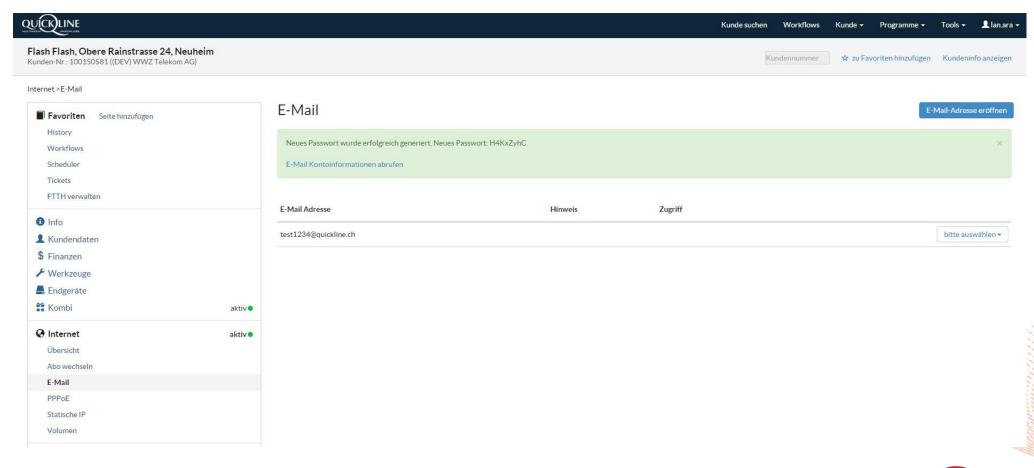
de > Aufträge > Bestellung migrieren			
estellung migrieren			
e geben Sie die Quell- und die Ziel-Workflow-ID ein. rerden nur die blau angezeigten Werte übernommen. agen Checks fehl, so erhalten Sie eine ausführliche Fehlermeldung. Die angegebenen aussetzungen müssen erst manuell geschaffen werden:			
<ul> <li>Der Quell-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.</li> <li>Der Ziel-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.</li> <li>Der Quell-Workflow muss abgebrochen sein und muss die dazugehörende Bestellung gelöscht haben.</li> <li>Der Ziel-Workflow darf die Bestellung noch nicht bearbeitet haben.</li> <li>Migration muss nach Abbrechen des Quell-Workflow am selben Tag geschehen! (Sperrung der Nummer)</li> </ul>			
II-Workflow (ID)			
91			
ende Werte werden übernommen:  • Festnetz-Nummer			
Workflow (ID)			
92			



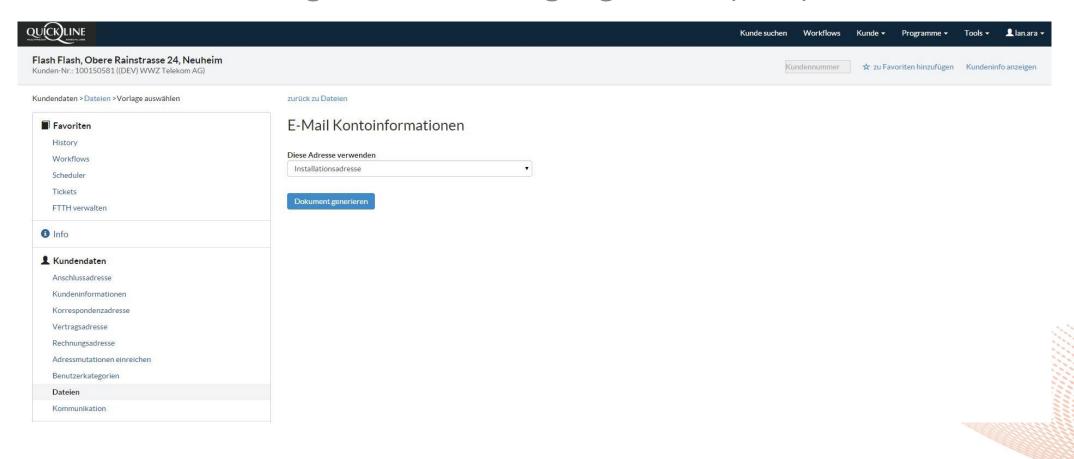
### DEV-815 Kombi Bestellung editieren (T&P)



## DEV-822 Briefvorlage für E-Mail Zugangsdaten (T&P)

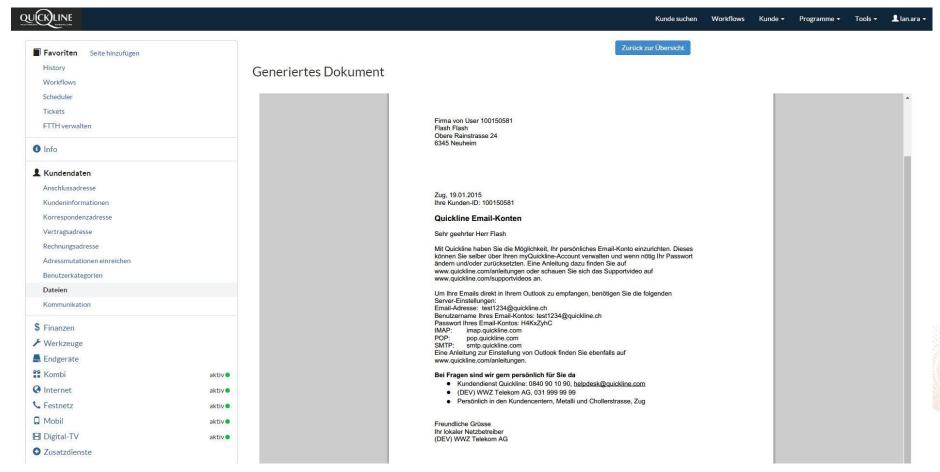


# DEV-822 Briefvorlage für E-Mail Zugangsdaten (T&P)





## DEV-822 Briefvorlage für E-Mail Zugangsdaten (T&P)



## DEV-824 Anmeldungen: Vertrag Erstellung (T&P)

### Schritt 6 | Bestätigung

Vielen Dank für Ihre Bestellung! Unten sehen Sie Ihre Bestellbestätigung, die wir Ihnen auch an Ihre E-Mail-Adresse gesendet haben. Wir werden uns in Kürze bei Ihnen melden, um die genauen Details zur Installation und die definitive Verfügbarkeit abklären zu können.

Drucken Sie Ihrem Kunden die Abonnementserklärung aus. Diese dient dem Kunden als Bestätigung.

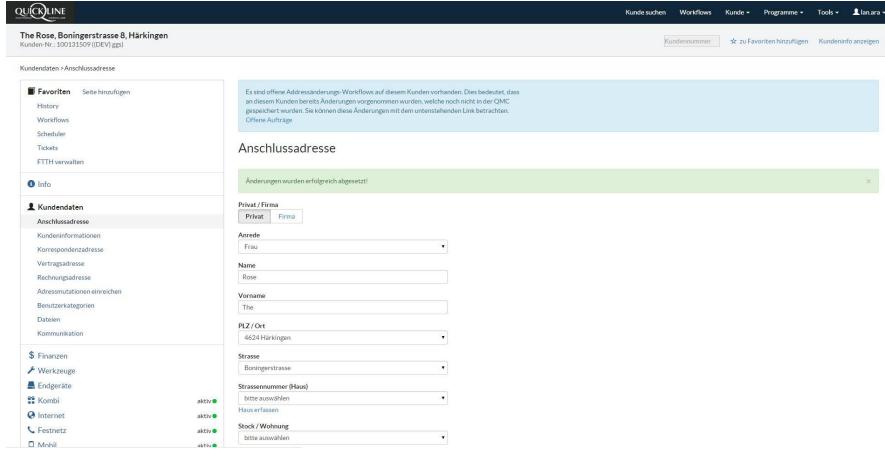
Je nach Vereinbarung füllen Sie die erforderlichen Angaben noch per Handschrift aus, lassen das Formular vom Kunden unterschreiben und übermitteln es per Fax an das zuständige Kabelnetzunternehmen. Quickline Vertrag herunterladen

Ihre Bearbeitungsnummer: W0

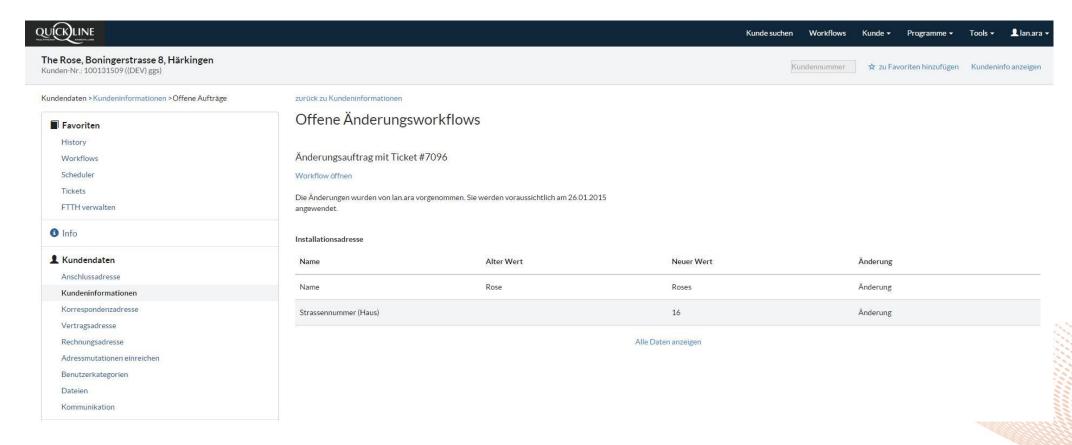
	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gewählte Produkte		
All-in-One Gold		CHF 91.10
- Internet 100		Die ersten 3 Monate geschenkt!
- Quickline Swiss Flat		
- Verte!		



### QMC – Anschlussadresse bearbeiten

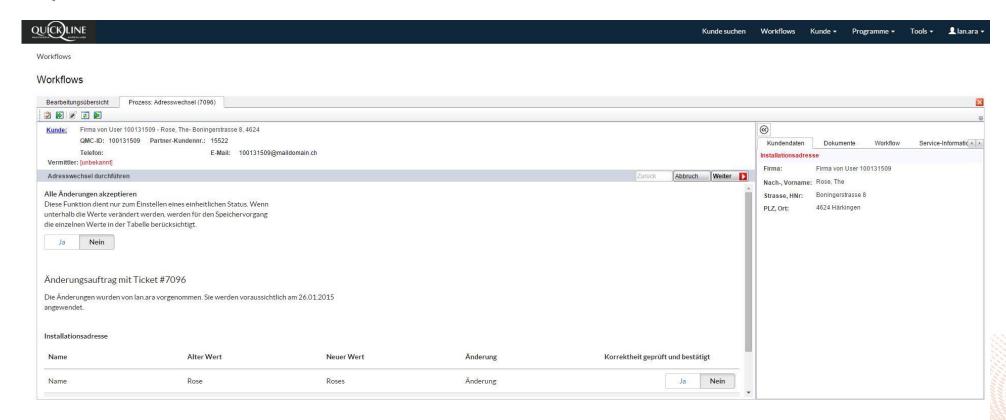


# QMC – Anschlussadresse (Kundeninformationen)



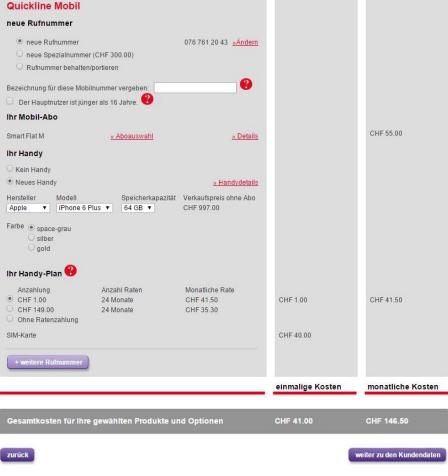


### QMC – Anschlussadresse Workflow





# Mobile Redesign 2015 - Bestellprozess





### Mobile Redesign 2015 - Bestellprozess

### Schritt 6 | Bestätigung Vielen Dank für Ihre Bestellung! Unten sehen Sie Ihre Bestellbestätigung, die wir Ihnen auch an Ihre E-Mail-Adresse gesendet haben. Wir werden uns in Kürze bei Ihnen melden, um die genauen Details zur Installation und die definitive Verfügbarkeit abklären zu können. WICHTIG Hier finden Sie die Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarungen für Ihre Gerätepläne. Download Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung (PDF) Wir haben Ihnen diese Dokumente auch per E-Mail zugeschickt. Ihre Bearbeitungsnummer: W7097 einmalige Kosten monatliche Kosten Gewählte Produkte Einzelprodukte Internet 50 CHF 50.00 CHF 55.00 - Smart Flat M

		einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gewählte Produkte			
Einzelprodukte			
- Internet 50			CHF 50.00
- Smart Flat M			CHF 55.00
Gewählte Optionen			
Internet 50			
Wireless-Modem: Nein			
Quickline Mobil			
076 761 20 43			
Nummer	076 761 20 43		
Abo	Smart Flat M		
Gerätetyp	Apple iPhone 6 Plus 64 GB, space-grau		
Geräteplan	Anzahlung: CHF 1.00 Anzahl Raten: 24 Monatliche Rate: CHF 41.50	CHF 1.00	CHF 41.50
SIM-Karte	Ja	CHF 40.00	
Portierung	Nein		
Spezialnummer	Nein		
lst der Hauptnutzer jünger als 16 Jahre?	Nein		
		einmalige Kosten	monatliche Kosten

monatliche Kosten

### Mobile Redesign 2015 - Bestellprozess

test test Aarbergstrasse 18 3250 Lyss CH

Lyss, 19.01.2015 Unsere Referenz: 7097

#### Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung

Sehr geehrter Herr test

Herzlichen Dank für Ihre Bestellung. Wir freuen uns sehr, dass Sie sich für unsere Dienstleistung entschieden haben, und setzen alles daran, Ihnen attraktive Produkte und einen optimalen Service zu bieten.

In der Beilage erhalten Sie die Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung für Ihr gewünschtes Gerät.

#### Wussten Sie, dass

- Sie jederzeit ein neues Gerät beziehen können?
  - Ob verloren, gestohlen oder defekt mit der Ratenzahlung müssen Sie nur noch den offenen Restbetrag bezahlen und können sofort ein neues Gerät beziehen.
- wir Sie frühzeitig informieren, sobald Ihre Ratenzahlung in naher Zukunft ausläuft. So verpassen Sie garantiert nicht eines der neusten Geräte zu ergattern
- Sie nach Rückzahlung nur noch die Abokosten bezahlen und für das Gerät nichts mehr. Sie bezahlen so also nur wirklich das was sie auch brauchen.

#### «myQuickline» ist Ihr Online-Kundenbereich

Unter https://my.guickline.com können Sie Ihre Produkte bei Quickline beguem selber verwalten.

#### Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

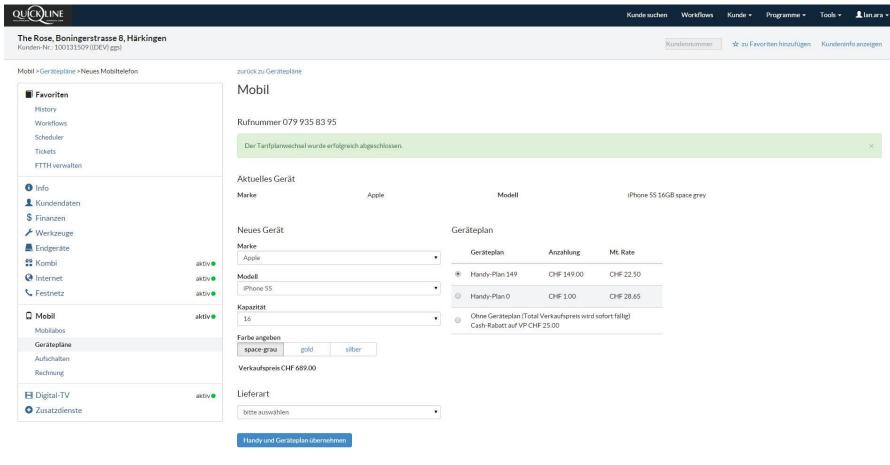
- (DEV) Energie Seeland AG, 031 999 99 99
- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, helpdesk@quickline.com

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Quickline und danken für Ihr Vertrauen.

Freundliche Grüsse Ihr lokaler Netzbetreiber (DEV) Energie Seeland AG

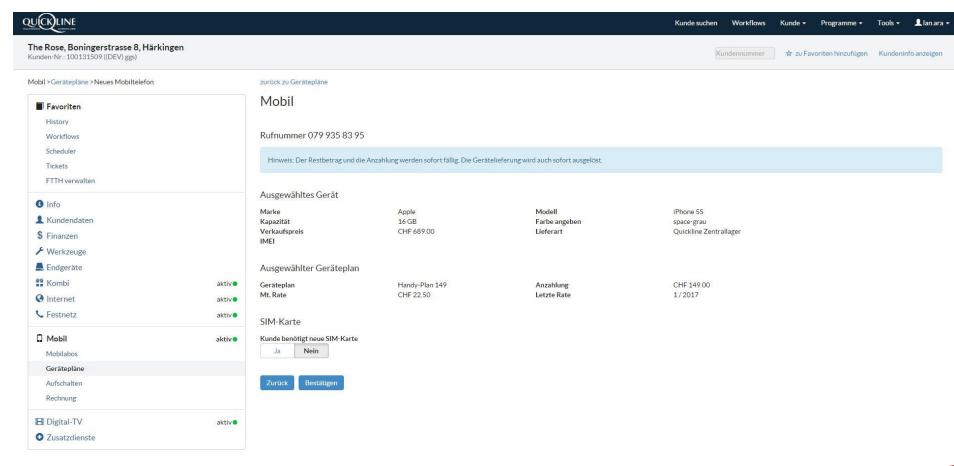


## Mobile Redesign 2015 - Geräteplan



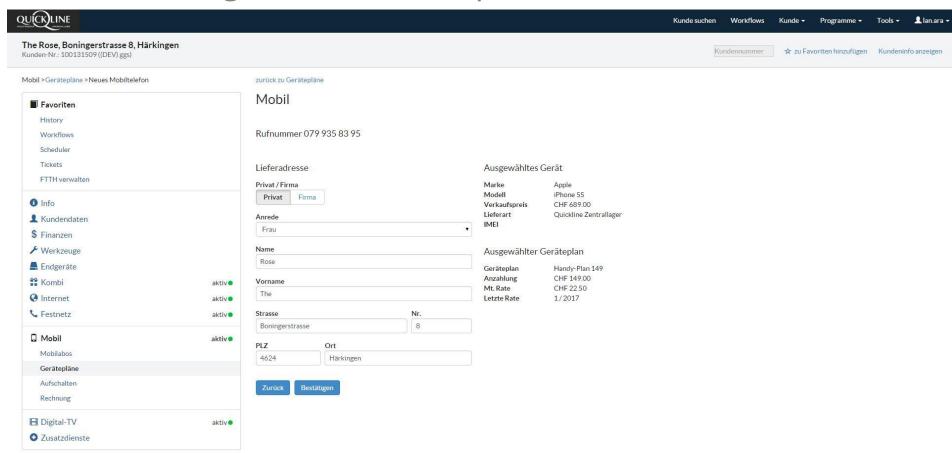


## Mobile Redesign 2015 - Geräteplan

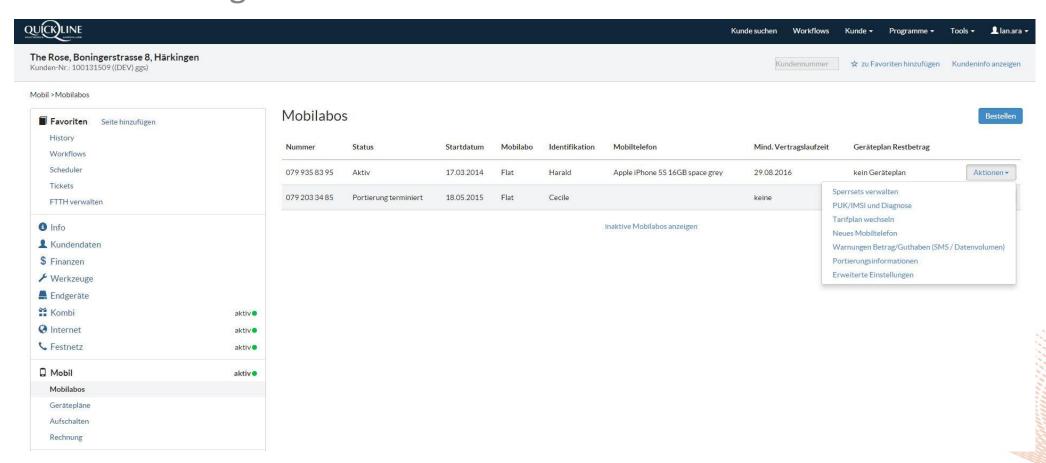




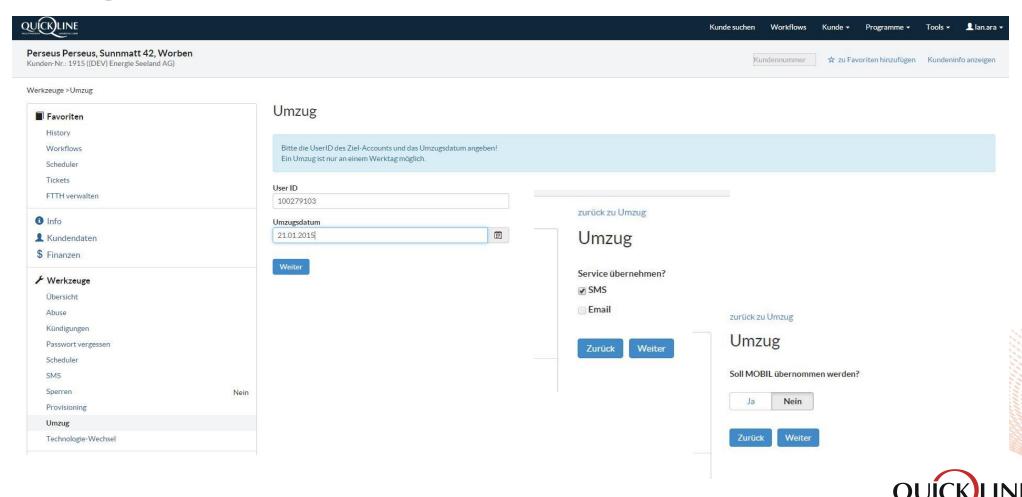
## Mobile Redesign 2015 - Geräteplan



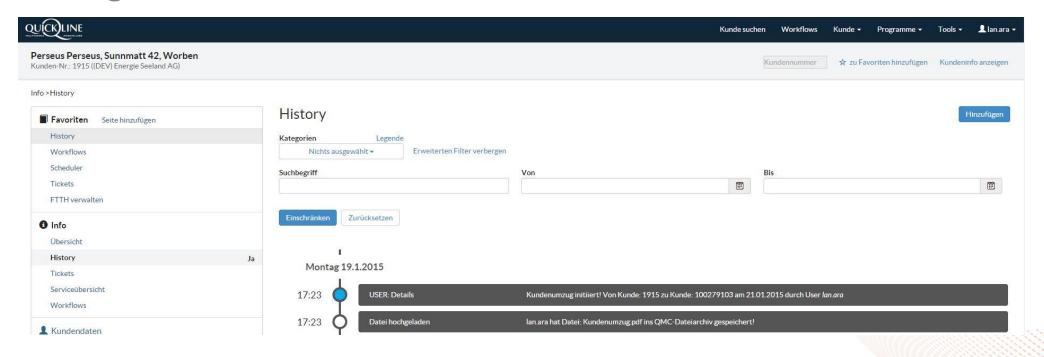
## Mobile Redesign 2015 - Mobilabos



### Umzug



### Umzug





### Diskussion FTTH Bestell- und Wechselprozesse

### Fakten zu den FTTH Bestellprozessen

- Erst nach erfolgtem Verfügbarkeitscheck steht fest, ob beim Kunden FTTH Produkte zur Verfügung stehen.
- Bei FTTH Verfügbarkeit (BEP-Ready) auf einem Gebäude wird im Bestellprozess nur das FTTH Produktangebot angezeigt
- Bei FTTH Kombis ist der Netzkostenanteil (Grundanschluss) inkludiert.
- Bei Einzelprodukten stellt der Partner den Netzkostenanteil (Grundanschluss) selbst in Rechnung.
- FTTH Start wird im Rahmen des Projekts Veredelung Grundanschluss weiterverfolgt und steht zum Launch des Redesign 2015 Portfolios nicht zur Verfügung.
- Nach der Selektion des Produkts durch den Kunden direkt auf der Website wird dieser von der Website in die Service Konfiguration des QMC Order Prozess geführt.



## Diskussion Logistik Zubehör (Powerline Adapter)

- Im Zusammenhang mit Vision gibt es im Bestellprozess die Möglichkeit Quickline Powerline Adapter dazu zu bestellen (Starterkit, sowie Einzeladapter)
- Wie sollten diese logistisch gehandhabt werden ?
  - Gleich wie Kabelmodem (via KNU)
  - Gleich wie Mobile Endgeräte (via zentraler Logistik (ALSO))
- Wie sollte die Verrechnung gehandhabt werden?







### Grundsätze FTTH Architektur 2015

### Erfassung der Gebäude / Leitungsinformationen

- Die Erfassung von Gebäude / Leitungsinformationen erfolgt ausschliesslich über das QDE Interface V3
- Gebäudemanager wird nicht mehr weiterentwickelt und wird im Zusammenhang mit QDE V3 deaktiviert, nicht mehr nutzbar



### Grundsätze FTTH Architektur 2015

### Prozesse

- Prozesse sowie System ist ausgelegt für die Erfassung von Endgeräte auf Endkunden
- Prozesse werden f
  ür alle KNU identisch ausgelegt, evtl. kleine Unterscheidungen zwischen P2P und GPON
- Support f
  ür folgende Prozesse (Neubestellung, K
  ündigung, Umzug (HF FTTH, FTTH HF, FTTHFTTH), Ger
  ätewechsel, neue Portzuweisung
- Prozesse werden f
  ür End-to-End Bau von FTTH Netzen optimiert (Analog HF)
- TicketXPert wird als Prozess / Workflowtool im FTTH fall abgelöst



### Grundsätze FTTH Architektur 2015

### **RF Overlay**

• RF Overlay auf dem Quickline Endgerät wird im QMC als Services abgebildet, welcher aktiviert und gekündigt werden kann



Entscheide	Ja	Nein
Datenerfassung: Erfassung von Gebäude-, Wohnungs und Leitungsdaten erfolgt ausschliesslich via QDE V3 (Gebäudemanager wird deaktiviert)	<b>√</b>	
Prozesse: Die Prozesse und Systeme werde ausgelegt um die Endgeräte auf Endkunden zu erfassen. Die Abläufe werden für den End-to-End Bau von FTTH Netzen optimiert (analog HF Netz)	<b>√</b>	
RF Overlay RF Overlay wird im QMC als Service abgebildet	<b>√</b>	



### Portzuweisung neue FTTH Architektur

- Endgerät kann an einem beliebigen Anschluss am GPON Splitter oder P2P Port eingesteckt werden
- System erkennt das Gerät automatisch aufgrund der Geräteadresse und konfiguriert den Port innert Minuten korrekt
- Portzuweisung wird nach dem ersten Starten des Gerätes fixiert und kann via QMC wieder gelöst werden
- Die Erfassung im QMC, bzw. das anschliessen des Gerätes kann in einer beliebigen Reihenfolge geschehen



### Systemabgrenzungen

### Aufgaben der Systemen

- Verwalten der Leitungen (Leitweg, Status, etc.)
- Verwalten der Steigzonen Verkabelung, Anschlüsse (OTO Anschlüsse)
- Verwalten der Gebäude/Wohnungsinformationen
- Verwalten, Inventar der Splitter, FAN Ports
- Workforce Management (OTO Bauaufträge, Patch Aufträge, Depatch Aufträge)
- Provisionierung und Diagnose des FAN (Fiber Access Node)
- Provisionierung und Diagnose der Services



### Betroffene QMC-Bereiche

Endgeräte > FTTH verwalten



Seite hinzufügen

Endgeräteübersicht

Workflows

Kündigungen

Scheduler

- 1 Info
- Kundendaten
- **\$** Finanzen
- Werkzeuge

Endgeräte

Übersicht

Endgerät hinzufügen

FTTH verwalten

#### FTTH verwalten

Status	Bestellung	Erw. Aufschaltung	Aufschaltung	SystemName	Port	OTO-ID	Ticket Nr.	
Aktiv	16.05.2014 13:54:23	16.05.2014	16.05.2014 14:06:31	EWB FTTH	-	B.110.421.504.7.1	Tickets nicht verfügbar!	Aktionen▼

## Betroffene QMC-Bereiche

Programme > Technik > FTTH Leitung überwachen

### FTTH Leitung Überwachung

Partner System	Port

#### Suchen

Partner System	Port	Standort Partner System	Strasse	Nr	Stock	Wohnung	
Localnet fn01.bur007	0/4/10	Bernstrasse, Burgdorf (BUR007)	Bernstrasse	129	Parterre inkl. Hochparterre	01	Löschen
Localnet fn01.bur007	0/2/29	Bernstrasse, Burgdorf (BUR007)	Bernstrasse	93	1. Stock	01	Löschen
Localnet fn01.bur007	0/1/3	Bernstrasse, Burgdorf (BUR007)	Bernstrasse	109	Parterre inkl. Hochparterre	01	Löschen
Localnet fn01.bur007	0/1/13	Bernstrasse, Burgdorf (BUR007)	Bernstrasse	121	2. Stock	01	Löschen
Localnet fn01.bur007	0/2/41	Bernstrasse, Burgdorf (BUR007)	Minderweg	13	3. Stock	01	Löschen



## Variante 1: Keine (optionale) FTTH-Infos im QMC

- FTTH-Informationen (OTO-Ready, OTO-ID, etc.) werden im QMC nur noch angezeigt und komplet via QDE übermittelt und verwaltet
- QMC gibt den FAN-(Splitter)-Port nicht mehr vor
- Bau-, Patch- und Depatch-Aufträge entfallen
- QMC führt die FTTH Felder nicht nach, sondern zeigt diese lediglich gemäss den QDE Informationen an
- Aufschaltprozess wird identisch wie bei HF durchgeführt
- Port / Leitung / Workforce Verwaltung wird seitens KNU abgebildet



## Variante 1: Beurteilung

#### Vorteile:

- Sehr viel einfacher und schneller
- Datenpflege entfällt im QMC

#### Nachteile:

- QMC zeigt nur via QDE eingepflegte Informationen an
- Keine Kontrolle über Bau/Patchaufträge im QMC (kein einfluss auf Aufschaltprozess)



## Variante 2: Workflow Unterstützung im QMC

- FTTH-Informationen (OTO-Ready, OTO-ID, etc.) werden im QMC nur noch angezeigt und komplet via QDE übermittelt und verwaltet
- QMC gibt den FAN-(Splitter)-Port nicht mehr vor
- Bau-, Patch- und Depatch-Aufträge werden via QDE an Umsysteme übergeben
- Aufschaltprozess wird FTTH Spezifisch angepasst und wartet auf die Rückmeldungen via QDE zu den Workflows
- QMC führt die FTTH Felder nicht nach, sondern zeigt diese lediglich gemäss den QDE Informationen an
- Port / Leitung Verwaltung wird seitens KNU abgebildet



### Variante 2: Beurteilung

#### Vorteile:

- Sehr viel einfacher & schneller
- Datenpflege entfällt im QMC
- Anbindung an bestehenden Workforce Systeme möglich (Bau/Patch/Depatchaufträge im QMC)

#### Nachteile:

QMC zeigt nur via QDE eingepflegte Informationen an



### Variante 3: QMC übernimmt Port-Verwaltung

- FTTH-Informationen (OTO-Ready) werden im QMC verwaltet
- QMC gibt den FAN-(Splitter)-Port vor, gemäss einheitlicher Logik
- Bau-, Patch- und Depatch-Aufträge werden via QDE an Umsysteme übergeben
- Aufschaltprozess wird FTTH Spezifisch angepasst und wartet auf die Rückmeldungen der Umsystem via QDE



## Variante 3: Beurteilung

#### Vorteile:

- Ablauf ähnlich wie heute
- Alle relevanten Informationen im QMC

#### Nachteile:

- Hohe Entwicklungskosten und Aufwand zum erstellen von einheitlichen Prozessen
- Hoher Aufwand zur Datenpflege
- Div. neue Prozesse erforderlich (Definition, hoher mehraufwand bei Entwicklung)
- Prozess Restriktionen (OTO Nummer wechseln, etc.)
- Fehlerpotential: Wenn nicht so gearbeitet wird, wie im Patch-Auftrag steht (Port: IST <> QMC)



# Entscheid Umsetzungsvariante

#### **Vorschlag Quickline AG, Variante 2**

Entscheide	Ja	Nein
Umsetzungsvarianten: Variante 2 umsetzen	<b>√</b>	
QDE QDE wird entsprechend den neuen Anforderungen erweitert, die Funktionen sind durch die QL FTTH Partner in die entsprechenden Umsysteme zu integrieren	<b>√</b>	
QL Tools & Prozesse Gruppe Ausschuss Es sollten 2-3 Personen aus der QL Tools & Prozesse Gruppe definiert werden, welche die Prozess Definition im Detail begleiten und unterstützen	<b>√</b>	



# Erneuerungen 2014

- Multi-Browser Kompatibilität
- Mehr Geschwindigkeit
- Gruppieren von Tickets
- Höhere Systemflexibilität
- Erweiterte Statistiken
- Mehr Transparenz
- Erweiterung der Oberfläche





## Advanced Service Level Management

- Servicezeiten exakt überwachen
- Dynamische Eskalationszeiten zur Laufzeit eines Services. Eskalationen können dynamisch festgelegt und kontrolliert werden.
- Die Aktivitäten einer Eskalation werden eigens über individuelle Eskalations-Workflows definiert.
- Somit kann an einem Eskalationszeitpunkt jeder beliebige Prozess gestartet werden und ist in der Ereignissteuerung nicht beschränkt.
- Auf Workflow-Ebene stehen diverse Plug-ins zur Definition von Fertigstellungsterminen und zur dynamischen Eskalationsberechnung bereit.







### Advanced User Management

- Verschiedenste Benutzer und Benutzergruppen können individuell konfiguriert werden, dass effektive Arbeitsabläufe gewährleistet werden.
- Mit den Passwort-Richtlinien lassen sich die Gültigkeit von Passwörtern und einer bedarfsgerechten Policy zu entsprechen.
- Automatisches Logout nach Zeitablauf erhöht zudem die Sicherheit im System.
- Über das Team Management lassen sich Teams mit Mitgliedern auch aus unterschiedlichen Berechtigungsgruppen bilden. So können spezifische Rollen oder auch interdisziplinäre Task Force Teams vorübergehend oder dauerhaft eingerichtet werden.





## TicketXpert Dashboard

- Gewünschte Informationen als Echzeit-Grafiken in Widgets darstellen lassen.
- Die Widgets können mit Vergleichen und Gruppierungen so erstellt werden, dass Datenquellen im Widget miteinander verglichen werden (bspw. offene im Vergleich zu geschlossenen Tickets)
- Mit dem Grafik-Typ wird festgelegt, in welcher Weise die Daten aufbereitet werden (Balken-, Linien-, Torten-Diagramme etc.)
- Über die Datengültigkeit kann definiert werden, wie häufig die vom Widget erhobenen Daten aktualisiert werden sollen.
- Zur Dokumentation können Kommentare und Anmerkungen zum Widget erstellt werden.





# TicketXpert Business Intelligence

- Jedes Feld lässt sich individuell Auswerten





## Testprozess für neue QMC Release

#### Organisatorisches

- Der anstehende Release wird nochmals gemäss bereits vorgestelltem Testkonzept ablaufen.
- Wir werden jedes eingehende E-Mail (<a href="mailto:qmctest@quickline.com">qmctest@quickline.com</a>) innert 24 Stunden bestätigen. Falls dies nicht der Fall ist, bitte umgehend an mich (MHA) eskalieren. Leider konnten wir nicht nachvollziehen warum im vergangenen Release E-Mails bei uns nicht angekommen sind.
- Beim (über)nächsten Release (8.9) werden die Fehler über das Ticket Expert an uns gemeldet werden können. Dadurch wird auch gewährleistet, dass alle gemeldeten Fehler mit ihrem Bearbeitungsstatus einsehbar sein werden.
- Die Ankündigung für den Testrelease erfolgt zwei Wochen vor der Bereitstellung. Das Testfenster ist dann für eine Woche geöffnet.



### Testprozess für neue QMC Release

#### Organisatorisches

- Die Releasenotes erfolgen dann zwei Wochen vor dem Produktiv Release.
- Falls das Feedback des anstehenden Testreleases aus der Tools & Prozess Gruppe positiv ausfallen sollte, wird die Testumgebung bei dem nächsten Release allen Partnern zugänglich gemacht.
- Die Kommunikation an alle Partner erfolgt dann an definierte zentrale Ansprechpersonen. Diese müssen Vorgängig noch ermittelt werden.



#### QMC... wie weiter?

#### Qualität schlecht!?

- Die Qualität der letzten Release wurde von den Partnern mehrheitlich als fehlerhaft wahrgenommen. Viele Hotfix Meldungen unmittelbar nach dem Release verunsicherten viele Nutzer obwohl es gar kein Bereich war der sie betroffen hatte. Nichts desto trotz hatten wir natürliche Probleme, dass die Qualität nicht immer über alle Zweifel erhaben war.
- Leider mussten wir nun feststellen, dass die «absolute» transparente Kommunikation auch zu starken Verunsicherungen führte und das Vertrauen in die Applikation dadurch nicht gerade gestärkt wurde.



#### QMC... wie weiter?

#### Was könne wir tun?

- Die Entwicklungszeit eines Releases wird nun auf 2, maximal 3 Sprints (6-9 Wochen) verkürzt. Dadurch wird die Komplexität stark reduziert!
  - → Kürzere Release := bessere Qualität!
- Die Testumgebung wird laufend weiter ausgebaut, damit möglichst alle Prozesse annährend an die Produktiv Umgebung getestet werden können
- Umsetzung des im Oktober verabschiedeten Kommunikationskonzept, so dass die sich die Anzahl an Hotfix Meldungen reduziert



#### QMC... wie weiter?

#### Abgenommenes Kommunikations-Konzept

- Es erfolgt nur noch eine Mitteilung per E-Mail an QL-OPInfo wenn grösser Teile der QMC Plattform gestört sind (Häufig genutzte Funktionen stehen nicht zur Verfügung)!
- Es werden aber alle noch anstehenden Hotfixe mit Status, Zeitpunkt der Bereitstellung und einer kurzen Beschreibung im Partner Wiki veröffentlicht und einsehbar sein.
- Es wird fix eingeplant das einmal in der Woche (Donnerstag 12:15 Uhr) über den Mittag ein Wartungsfenster geöffnet wird. Dies wird nicht mehr per E-Mail angekündigt sondern im Partner Wiki definiert.
- Die Störungstypen und die dazugehörige Eskalations-Stufe (E-Mail oder Wiki Publikation) werden noch definiert und im Partner Wiki veröffentlicht.







# Nächste Sitzung

Termin: 17. März 2015

Ort: Nidau

