

27.1.2014 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Quickline Tools- und Prozessgruppe



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

The screenshot shows the Quickline web interface for customer management. The header includes the Quickline logo and navigation links: Kunde suchen, Workflows, Kunde, Programme, Tools, and a user profile icon (lan.ara). The main content area is for customer 'Taffyta Muttonfudge, Burggässi 8, Leukerbad' (Kunden-Nr.: 100279070 (DEV) Valaiscom AG). A sidebar on the left contains navigation options: Favoriten (History, Workflows, Scheduler, Tickets, FTTH verwalten), Info, Kundendaten (Anschlussadresse, Kundeninformationen, Korrespondenzadresse, Vertragsadresse, Rechnungsadresse, Adressmutationen einreichen, Benutzerkategorien), Dateien (Kommunikation), and Kommunikation. The main area is titled 'Kündigungsbrief' and contains a form with a dropdown menu for 'Diese Adresse verwenden' (set to 'Installationsadresse'), a checkbox for 'Text zur Geräterückgabe darstellen?' (with 'Ja' and 'Nein' buttons), and a 'Freitext' input field. A 'Dokument generieren' button is at the bottom. A red-bordered box highlights the generated text: 'Wir bitten Sie um allfällige Rückgabe der Leihgeräte innert zehn Tagen nach Ablauf der Vertragsdauer. Ansonsten müssen wir Ihnen die Gerätekosten in Rechnung stellen.'



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

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Lan.mha

Kunde suchen

Kundensuche

Firma [Info](#)
 Name [Info](#) Vorname [Info](#)
 Meyer-Gilgen
 PLZ Ort [Info](#)
 Strasse Nr. [Info](#)
 Partner [Info](#)
 Alle
 Festnetz Geräteadresse

Kunden-Nr. Partner Kd.Nr. [Info](#)
 E-Mail [Info](#)
 Node [Info](#) Workflow Id
 Inaktive Kunden anzeigen
 In Bestellungen suchen [Info](#)
 Ausgewählte Dienste

Gespeicherte Suchen


Resultate: 50 von 2677

| I | T | M | D | V | K | Kdn. Nr. * | Partner | P. Kd.Nr. | Name | Vorname | Firma | Strasse | Nr. | PLZ | Ort | Aktionen |
|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------|------------------------------|-----------|--------------|-----------|----------------------|------------------|-----|------|-----------------|---|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 28 | Energie Seeland AG | 36846 | Meier-Gilgen | Thomas | | Unterfeldweg | 9 | 3250 | Lyss | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 118 | GA Region Grenchen | 14384 | Meier | Ferdinand | | Schänzlistrasse | 15 | 2545 | Selzach | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 161 | GA Region Grenchen | 21073 | Meier | Roland | Implico AG | Gotthelfstrasse | 4 | 2543 | Lengnau BE | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | 182 | GA Region Herzogenbuchsee AG | 42 | Meyer | René | | Bernstrasse | 6 | 3360 | Herzogenbuchsee | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 277 | RENET AG | 996 | Meier | Erich | Ruckstuhl AG | Rütistrasse | 17 | 4900 | Langenthal | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | 434 | GA Region Herzogenbuchsee AG | 107 | Meier | Kurt E. | | Oberdorfstrasse | 1 | 4554 | Etziken | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 979 | RENET AG | 4305 | Meyer | Adelbert | Bedachungen Fassaden | Sängeliweg | 27 | 4900 | Langenthal | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 1138 | GA Region Herzogenbuchsee AG | 238 | Meyer | Thomas | | Hegenrain | 3 | 3366 | Bettenhausen | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 1226 | ges | 46 | Meier | Konrad | | Allmend | 5 | 4617 | Gunzgen | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |
| <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | 1279 | GA Region Grenchen | 20977 | Meier | Alcide | | Gibelfeldstrasse | 5 | 2540 | Grenchen | <input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/> |

1 - 10 von 50 Einträge



DEV-815 Kombi Bestellung editieren (T&P)

Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ Ian.ara ▾

Kunde > Aufträge > Bestellung migrieren

Bestellung migrieren

Bitte geben Sie die Quell- und die Ziel-Workflow-ID ein.
Es werden nur die blau angezeigten Werte übernommen.
Schlagen Checks fehl, so erhalten Sie eine ausführliche Fehlermeldung. Die angegebenen Voraussetzungen müssen erst manuell geschaffen werden:

- Der Quell-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Ziel-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Quell-Workflow muss abgebrochen sein und muss die dazugehörige Bestellung gelöscht haben.
- Der Ziel-Workflow darf die Bestellung noch nicht bearbeitet haben.
- Migration muss nach Abbrechen des Quell-Workflow am selben Tag geschehen! (Sperrung der Nummer)

Quell-Workflow (ID)

Folgende Werte werden übernommen:

- Festnetz-Nummer

Ziel-Workflow (ID)

Suchen



DEV-815 Kombi Bestellung editieren (T&P)

Kunde > Aufträge > Bestellung migrieren > Bestellung migrieren
[zurück zu Bestellung migrieren](#)

Bestellung migrieren

Bitte geben Sie die Quell- und die Ziel-Workflow-ID ein.
Es werden nur die blau angezeigten Werte übernommen.
Schlagen Checks fehl, so erhalten Sie eine ausführliche Fehlermeldung. Die angegebenen Voraussetzungen müssen erst manuell geschaffen werden:

- Der Quell-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Ziel-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Quell-Workflow muss abgebrochen sein und muss die dazugehörige Bestellung gelöscht haben.
- Der Ziel-Workflow darf die Bestellung noch nicht bearbeitet haben.
- Migration muss nach Abbrechen des Quell-Workflow am selben Tag geschehen! (Sperrung der Nummer)

| Quelle | | Ziel | |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| Quell-Workflow (ID) | 7091 | Ziel-Workflow (ID) | 7092 |
| Request ID | 232554 | Request ID | 232555 |
| Service Request ID | 362393 | Service Request ID | 362396 |
| Vorname | QL Kunde | Vorname | QL Kunde |
| Nachname | test test | Nachname | test test |
| Strasse | Beundengasse | Strasse | Beundengasse |
| Nr. | 1 | Nr. | 1 |
| PLZ | 3250 | PLZ | 3250 |
| Ort | Lyss | Ort | Lyss |
| Workflow Kunde | 0 | Workflow Kunde | 0 |
| Workflow Aufgabe | Manuelle Bonitätsprüfung | Workflow Aufgabe | Manuelle Bonitätsprüfung |
| Workflow Status | warten auf Eingabe | Workflow Status | warten auf Eingabe |
| Workflow | Services Bestellung | Workflow | Services Bestellung |
| Workflow QMC User-ID | | Workflow QMC User-ID | |
| Workflow letztes Update | 19.01.2015 12:02:51 | Workflow letztes Update | 19.01.2015 12:10:43 |
| Workflow erstellt | 19.01.2015 12:02:26 | Workflow erstellt | 19.01.2015 12:10:34 |
| Business | <input checked="" type="checkbox"/> | Business | <input checked="" type="checkbox"/> |

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| Gewünschte Telefonnummer | 032 530 41 94 |
| Portierung | <input type="checkbox"/> |
| Spezial-Nummer | <input type="checkbox"/> |

[Speichern](#)



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

The screenshot shows the Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and user information. Below the navigation bar, the customer's name and address are displayed: "Flash Flash, Obere Rainstrasse 24, Neuheim" with customer number "100150581 ((DEV) WWZ Telekom AG)". A search bar and a "Kundennummer" field are also visible.

The main content area is titled "Internet > E-Mail". On the left, there is a sidebar menu with options like "Favoriten", "History", "Workflows", "Scheduler", "Tickets", "FTTH verwalten", "Info", "Kundendaten", "Finanzen", "Werkzeuge", "Endgeräte", "Kombi", "Internet", "Übersicht", "Abo wechseln", "E-Mail", "PPPoE", "Statische IP", and "Volumen".

The main content area displays an "E-Mail" notification: "Neues Passwort wurde erfolgreich generiert. Neues Passwort: H4KxZyhC". Below the notification, there is a link "E-Mail Kontoinformationen abrufen".

Below the notification, there is a table with the following columns: "E-Mail Adresse", "Hinweis", and "Zugriff". The table contains one row with the email address "test1234@quickline.ch" and a "bitte auswählen" dropdown menu.





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

The screenshot shows the QUICKLINE web interface. At the top, there is a navigation bar with the QUICKLINE logo on the left and menu items: 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.ara'. Below the navigation bar, the customer information is displayed: 'Flash Flash, Obere Rainstrasse 24, Neuheim' and 'Kunden-Nr.: 100150581 ((DEV) WWZ Telekom AG)'. There are also links for 'Kundennummer', 'zu Favoriten hinzufügen', and 'Kundeninfo anzeigen'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a sidebar with sections: 'Favoriten' (History, Workflows, Scheduler, Tickets, FTTH verwalten), 'Info', 'Kundendaten' (Anschlussadresse, Kundeninformationen, Korrespondenzadresse, Vertragsadresse, Rechnungsadresse, Adressmutationen einreichen, Benutzerkategorien), and 'Dateien' (Kommunikation). The right column is titled 'E-Mail Kontoinformationen' and features a dropdown menu labeled 'Diese Adresse verwenden' with 'Installationsadresse' selected, and a blue button labeled 'Dokument generieren'. A breadcrumb trail at the top of the main content area reads 'Kundendaten > Dateien > Vorlage auswählen' and 'zurück zu Dateien'.



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

The screenshot shows the Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and user information (lan.ara). Below the navigation bar, there is a sidebar menu on the left with categories like Favoriten, Info, Kundendaten, Dateien, Finanzen, Werkzeuge, Endgeräte, Kombi, Internet, Festnetz, Mobil, Digital-TV, and Zusatzdienste. The main content area is titled "Generiertes Dokument" and contains a blue button "Zurück zur Übersicht". The document content is as follows:

Firma von User 100150581
Flash Flash
Obere Rainstrasse 24
6345 Neuheim

Zug, 19.01.2015
Ihre Kunden-ID: 100150581

Quickline Email-Konten

Sehr geehrter Herr Flash

Mit Quickline haben Sie die Möglichkeit, Ihr persönliches Email-Konto einzurichten. Dieses können Sie selber über Ihren myQuickline-Account verwalten und wenn nötig Ihr Passwort ändern und/oder zurücksetzen. Eine Anleitung dazu finden Sie auf www.quickline.com/anleitungen oder schauen Sie sich das Supportvideo auf www.quickline.com/supportvideos an.

Um Ihre Emails direkt in Ihrem Outlook zu empfangen, benötigen Sie die folgenden Server-Einstellungen:
Email-Adresse: test1234@quickline.ch
Benutzername Ihres Email-Kontos: test1234@quickline.ch
Passwort Ihres Email-Kontos: H4KxZyhC
IMAP: imap.quickline.com
POP: pop.quickline.com
SMTP: smtp.quickline.com
Eine Anleitung zur Einstellung von Outlook finden Sie ebenfalls auf www.quickline.com/anleitungen.

Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, helpdesk@quickline.com
- (DEV) WWZ Telekom AG, 031 999 99 99
- Persönlich in den Kundencentern, Metalli und Chollerstrasse, Zug

Freundliche Grüsse
Ihr lokaler Netzbetreiber
(DEV) WWZ Telekom AG





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 - Internet 100 - Quickline Swiss Flat - Verte! | | CHF 91.10 Die ersten 3 Monate geschenkt! |



QMC – Anschlussadresse bearbeiten

The screenshot shows the QMC web interface. At the top, there is a navigation bar with the 'QUICKLINE' logo on the left and menu items: 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.ara'. Below the navigation bar, the customer name 'The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen' and customer number '100131509 ((DEV) ggs)' are displayed. A search input field for 'Kundennummer' and buttons for 'zu Favoriten hinzufügen' and 'Kundeninfo anzeigen' are also present.

The main content area is titled 'Kundendaten > Anschlussadresse'. On the left, there is a sidebar menu with sections: 'Favoriten' (with a 'Seite hinzufügen' link), 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', and 'Mobil'. The 'Kundendaten' section is expanded to show 'Anschlussadresse' as the active sub-section, with other options like 'Kundeninformationen', 'Korrespondenzadresse', 'Vertragsadresse', 'Rechnungsadresse', 'Adressmutationen einreichen', 'Benutzerkategorien', 'Dateien', and 'Kommunikation'. The 'Finanzen' section shows 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', and 'Mobil' all with a green 'aktiv' status indicator.

The main content area contains a blue informational message: 'Es sind offene Adressänderungs-Workflows auf diesem Kunden vorhanden. Dies bedeutet, dass an diesem Kunden bereits Änderungen vorgenommen wurden, welche noch nicht in der QMC gespeichert wurden. Sie können diese Änderungen mit dem untenstehenden Link betrachten. Offene Aufträge'. Below this is the 'Anschlussadresse' form. A green success message at the top of the form reads: 'Änderungen wurden erfolgreich abgesetzt!'. The form includes tabs for 'Privat / Firma' (with 'Privat' selected), and input fields for 'Anrede' (Frau), 'Name' (Rose), 'Vorname' (The), 'PLZ / Ort' (4624 Härkingen), 'Strasse' (Boningerstrasse), 'Strassennummer (Haus)' (bitte auswählen), and 'Stock / Wohnung' (bitte auswählen). A 'Haus erfassen' link is located below the street number field.



QMC – Anschlussadresse (Kundeninformationen)

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen Kundennummer [★ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs)

Kundendaten > Kundeninformationen > Offene Aufträge [zurück zu Kundeninformationen](#)

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

Kundendaten

- Anschlussadresse
- Kundeninformationen**
- Korrespondenzadresse
- Vertragsadresse
- Rechnungsadresse
- Adressmutationen einreichen
- Benutzerkategorien
- Dateien
- Kommunikation

Offene Änderungsworkflows

Änderungsauftrag mit Ticket #7096

[Workflow öffnen](#)

Die Änderungen wurden von lan.ara vorgenommen. Sie werden voraussichtlich am 26.01.2015 angewendet.

Installationsadresse

| Name | Alter Wert | Neuer Wert | Änderung |
|-----------------------|------------|------------|----------|
| Name | Rose | Roses | Änderung |
| Strassennummer (Haus) | | 16 | Änderung |

[Alle Daten anzeigen](#)



QMC – Anschlussadresse Workflow

Kunde: Firma von User 100131509 - Rose, The- Boningerstrasse 8, 4624
QMC-ID: 100131509 Partner-Kundennr.: 15522
Telefon: E-Mail: 100131509@maildomain.ch
Vermittler: [unbekannt]

Adresswechsel durchführen Zurück Abbruch Weiter

Alle Änderungen akzeptieren
Diese Funktion dient nur zum Einstellen eines einheitlichen Status. Wenn unterhalb die Werte verändert werden, werden für den Speichervorgang die einzelnen Werte in der Tabelle berücksichtigt.

Änderungsauftrag mit Ticket #7096
Die Änderungen wurden von lan.ara vorgenommen. Sie werden voraussichtlich am 26.01.2015 angewendet.

Installationsadresse

| Name | Alter Wert | Neuer Wert | Änderung | Korrektheit geprüft und bestätigt |
|------|------------|------------|----------|---|
| Name | Rose | Roses | Änderung | <input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/> |

Installationsadresse Details:
Firma: Firma von User 100131509
Nach-, Vorname: Rose, The
Strasse, HNr: Boningerstrasse 8
PLZ, Ort: 4624 Härkingen



Mobile Redesign 2015 - Bestellprozess

Quickline Mobil

neue Rufnummer

neue Rufnummer 076 761 20 43 [»Ändern](#)
 neue Spezialnummer (CHF 300.00)
 Rufnummer behalten/portieren

Bezeichnung für diese Mobilnummer vergeben: ?

Der Hauptnutzer ist jünger als 16 Jahre. ?

Ihr Mobil-Abo

Smart Flat M [» Aboauswahl](#) [» Details](#) CHF 55.00

Ihr Handy

Kein Handy
 Neues Handy [» Handydetails](#)

| | | | |
|------------|---------------|-------------------|------------------------|
| Hersteller | Modell | Speicherkapazität | Verkaufspreis ohne Abo |
| Apple | iPhone 6 Plus | 64 GB | CHF 997.00 |

Farbe: space-grau
 silber
 gold

Ihr Handy-Plan ?

| Anzahlung | Anzahl Raten | Monatliche Rate |
|---|--------------|-----------------|
| <input checked="" type="radio"/> CHF 1.00 | 24 Monate | CHF 41.50 |
| <input type="radio"/> CHF 149.00 | 24 Monate | CHF 35.30 |
| <input type="radio"/> Ohne Ratenzahlung | | |

SIM-Karte CHF 40.00

[+ weitere Rufnummer](#)

| | einmalige Kosten | monatliche Kosten |
|--|------------------|-------------------|
| Gesamtkosten für Ihre gewählten Produkte und Optionen | CHF 41.00 | CHF 146.50 |

[zurück](#)
[weiter zu den Kundendaten](#)



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 |
| - Smart Flat M | | CHF 55.00 |

| | einmalige Kosten | monatliche Kosten |
|--|------------------|---|
| Gewählte Produkte | | |
| Einzelprodukte | | |
| - Internet 50 | | CHF 50.00 |
| - Smart Flat M | | CHF 55.00 |
| Gewählte Optionen | | |
| Internet 50 | | |
| Wireless-Modem: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> 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 | CHF 1.00 | Anzahlung: CHF 1.00 Anzahl Raten: 24 Monatliche Rate: CHF 41.50 |
| SIM-Karte | CHF 40.00 | Ja |
| Portierung | | Nein |
| Spezialnummer | | Nein |
| Ist der Hauptnutzer jünger als 16 Jahre? | | Nein |

einmalige 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.quickline.com> können Sie Ihre Produkte bei Quickline bequem 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

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs) [★ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Mobil > Gerätepläne > Neues Mobiltelefon zurück zu Gerätepläne

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●

Mobil aktiv ●

- Mobilabos
- Gerätepläne**
- Aufschalten
- Rechnung

Digital-TV aktiv ●

- Zusatzdienste

Mobil

Rufnummer 079 935 83 95

Der Tarifplanwechsel wurde erfolgreich abgeschlossen. ✕

Aktuelles Gerät

| | | | |
|-------|-------|--------|---------------------------|
| Marke | Apple | Modell | iPhone 5S 16GB space grey |
|-------|-------|--------|---------------------------|

Neues Gerät

Marke

Modell

Kapazität

Farbe angeben

Verkaufspreis CHF 689.00

Lieferart

Geräteplan

| Geräteplan | Anzahlung | MT Rate |
|--|------------|-----------|
| <input checked="" type="radio"/> Handy-Plan 149 | CHF 149.00 | CHF 22.50 |
| <input type="radio"/> Handy-Plan 0 | CHF 1.00 | CHF 28.65 |
| <input type="radio"/> Ohne Geräteplan (Total Verkaufspreis wird sofort fällig) Cash-Rabatt auf VP CHF 25.00 | | |



Mobile Redesign 2015 - Geräteplan

The screenshot shows the Quickline web interface for a customer. The header includes the Quickline logo and navigation links like 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.ara'. The customer's address is 'The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen' with customer number '100131509'. The main content area is titled 'Mobil' and shows the phone number '079 935 83 95'. A blue warning box states: 'Hinweis: Der Restbetrag und die Anzahlung werden sofort fällig. Die Geräteelieferung wird auch sofort ausgelöst.' Below this, there are two tables. The first table, 'Ausgewähltes Gerät', lists: Marke (Apple), Kapazität (16 GB), Verkaufspreis (CHF 689.00), IMEI, Modell (iPhone 5S), Farbe angeben (space-grau), and Lieferart (Quickline Zentrallager). The second table, 'Ausgewählter Geräteplan', lists: Geräteplan (Handy-Plan 149), Mt. Rate (CHF 22.50), Anzahlung (CHF 149.00), and Letzte Rate (1 / 2017). At the bottom, there is a section for 'SIM-Karte' with the message 'Kunde benötigt neue SIM-Karte' and buttons for 'Ja' and 'Nein'. A 'Zurück' button and a 'Bestätigen' button are also present. On the left side, there is a sidebar menu with categories like 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobil', 'Gerätepläne', 'Aufschalten', 'Rechnung', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The 'Mobil' and 'Gerätepläne' items are marked as 'aktiv'.



Mobile Redesign 2015 - Geräteplan

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen Kundennummer [★ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs)

Mobil > Gerätepläne > Neues Mobiltelefon [zurück zu Gerätepläne](#)

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●

Mobil aktiv ●

- Mobilabos
- Gerätepläne**
- Aufschalten
- Rechnung

Digital-TV aktiv ●

- Zusatzdienste

Mobil

Rufnummer 079 935 83 95

Lieferadresse

Privat / Firma

Anrede

Name

Vorname

Strasse Nr.

PLZ Ort

Ausgewähltes Gerät

| | |
|---------------|------------------------|
| Marke | Apple |
| Modell | iPhone 5S |
| Verkaufspreis | CHF 689.00 |
| Lieferart | Quickline Zentrallager |
| IMEI | |

Ausgewählter Geräteplan

| | |
|-------------|----------------|
| Geräteplan | Handy-Plan 149 |
| Anzahlung | CHF 149.00 |
| Mt. Rate | CHF 22.50 |
| Letzte Rate | 1/2017 |



Mobile Redesign 2015 - Mobilabos

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs) Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Mobil > Mobilabos

Favoriten [Seite hinzufügen](#)

History

Workflows

Scheduler

Tickets

FTTH verwalten

Info

Kundendaten

Finanzen

Werkzeuge

Endgeräte

Kombi aktiv ●

Internet aktiv ●

Festnetz aktiv ●

Mobil aktiv ●

Mobilabos

Gerätepläne

Aufschalten

Rechnung

Mobilabos

[Bestellen](#)

| Nummer | Status | Startdatum | Mobilabo | Identifikation | Mobiltelefon | Mind. Vertragslaufzeit | Geräteplan Restbetrag | |
|---------------|-----------------------|------------|----------|----------------|---------------------------------|------------------------|-----------------------|------------|
| 079 935 83 95 | Aktiv | 17.03.2014 | Flat | Harald | Apple iPhone 5S 16GB space grey | 29.08.2016 | kein Geräteplan | Aktionen ▾ |
| 079 203 34 85 | Portierung terminiert | 18.05.2015 | Flat | Cecile | | keine | | |

[inaktive Mobilabos anzeigen](#)

- Sperrsets verwalten
- PUK/IMSI und Diagnose
- Tarifplan wechseln
- Neues Mobiltelefon
- Warnungen Betrag/Guthaben (SMS / Datenvolumen)
- Portierungsinformationen
- Erweiterte Einstellungen



Umzug

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ Ian.ara ▾

Perseus Perseus, Sunnmatt 42, Worben Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen
Kunden-Nr.: 1915 ((DEV) Energie Seeland AG)

Werkzeuge > Umzug

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Kundendaten
- Finanzen

Werkzeuge

- Übersicht
- Abuse
- Kündigungen
- Passwort vergessen
- Scheduler
- SMS
- Sperrern Nein
- Provisioning
- Umzug**
- Technologie-Wechsel

Umzug

Bitte die UserID des Ziel-Accounts und das Umzugsdatum angeben!
Ein Umzug ist nur an einem Werktag möglich.

User ID

Umzugsdatum

[Weiter](#)

[zurück zu Umzug](#)

Umzug

Service übernehmen?

- SMS
- Email

[Zurück](#) [Weiter](#)

[zurück zu Umzug](#)

Umzug

Soll MOBIL übernommen werden?

[Zurück](#) [Weiter](#)



Umzug

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.ara

Perseus Perseus, Sunnmatt 42, Worben
Kunden-Nr.: 1915 ((DEV) Energie Seeland AG) Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Info > History

Favoriten Seite hinzufügen

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Übersicht
- History** Ja
- Tickets
- Serviceübersicht
- Workflows

Kundendaten

History Hinzufügen

Kategorien Legende
 [Erweiterten Filter verbergen](#)

Suchbegriff Von Bis

[Einschränken](#) [Zurücksetzen](#)

Montag 19.1.2015

- 17:23 ● **USER: Details** Kundenumzug initiiert! Von Kunde: 1915 zu Kunde: 100279103 am 21.01.2015 durch User *lan.ara*
- 17:23 ○ **Datei hochgeladen** lan.ara hat Datei: Kundenumzug.pdf ins QMC-Dateiarchiv gespeichert!



Diskussion FTTH Bestell- und Wechselprozesse

Fakten zu den FTTH Bestellprozessen

- Erst nach erfolgreichem 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?



QUICKLINE





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 für alle KNU identisch ausgelegt, evtl. kleine Unterscheidungen zwischen P2P und GPON**
- **Support für folgende Prozesse (Neubestellung, Kündigung, Umzug (HF – FTTH, FTTH – HF, FTTH-FTTH), Gerätewechsel, neue Portzuweisung**
- **Prozesse werden für 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: <i>Erfassung von Gebäude-, Wohnungs und Leitungsdaten erfolgt ausschliesslich via QDE V3 (Gebäudemanager wird deaktiviert)</i> | ✓ | |
| Prozesse: <i>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)</i> | ✓ | |
| RF Overlay <i>RF Overlay wird im QMC als Service abgebildet</i> | ✓ | |



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

- Favoriten**
 - Seite hinzufügen
 - Endgeräteübersicht
 - Workflows
 - Kündigungen
 - Scheduler
- 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: <i>Variante 2 umsetzen</i> | ✓ | |
| QDE QDE wird entsprechend den neuen Anforderungen erweitert, die Funktionen sind durch die QL FTTH Partner in die entsprechenden Umsysteme zu integrieren | ✓ | |
| 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 | ✓ | |

Erneuerungen 2014

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

RÜCKBLICK

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.



Ausblick



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 Echtzeit-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 (qmctest@quickline.com) 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 annähernd 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