

17.03.2015 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

# Quickline Tools- und Prozessgruppe



1. **Protokoll der letzten Sitzung**
2. **Reporting**
  - 2.1 Erledigte (I)
  - 2.2 Übersicht (I)
  - 2.3 Feedback zu Pendenzen (E)
  - 2.4 Priorisierung der einzelnen Pendenzen (E)
3. **Neuheiten / Anpassungen**
  - 3.1 Release 8.9 / Cockpit (I)
  - 3.2 Partielle Produktverfügbarkeit (E)
  - 3.3 Vision (E)
  - 3.4 QL Basic (E)
  - 3.5 Feedback FTTH Projektteam (I)
  - 3.6 Umzugsprozess (E)
  - 3.7 Redesign 2015 (E)
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**
  - 5.1 Dokumentvorlagen (E)
6. **Nächste Sitzung**



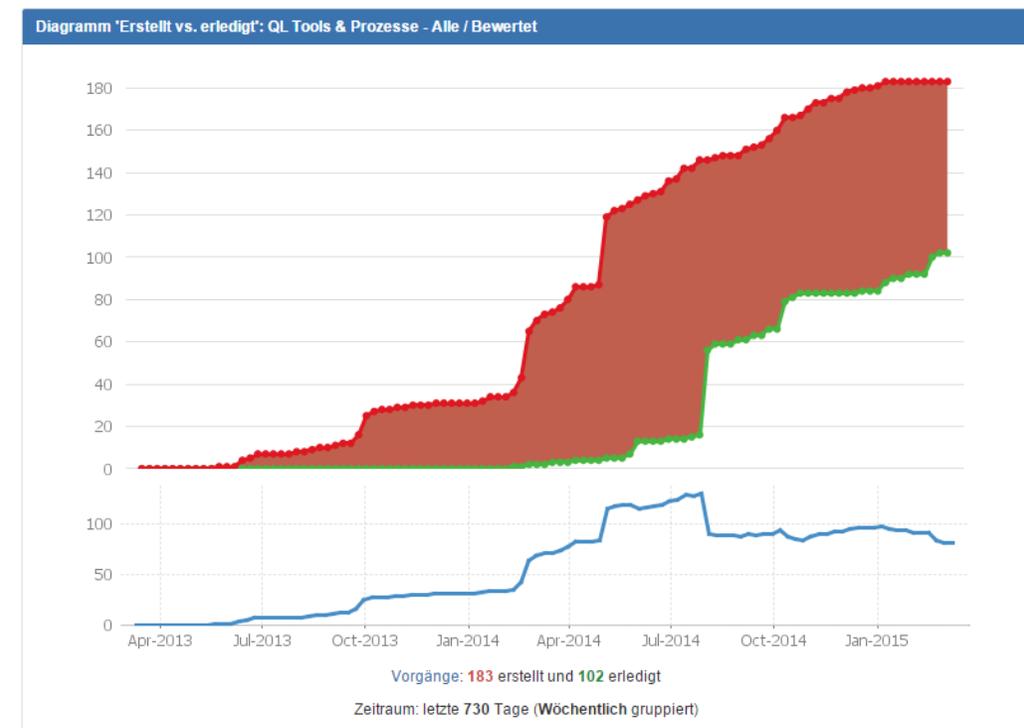
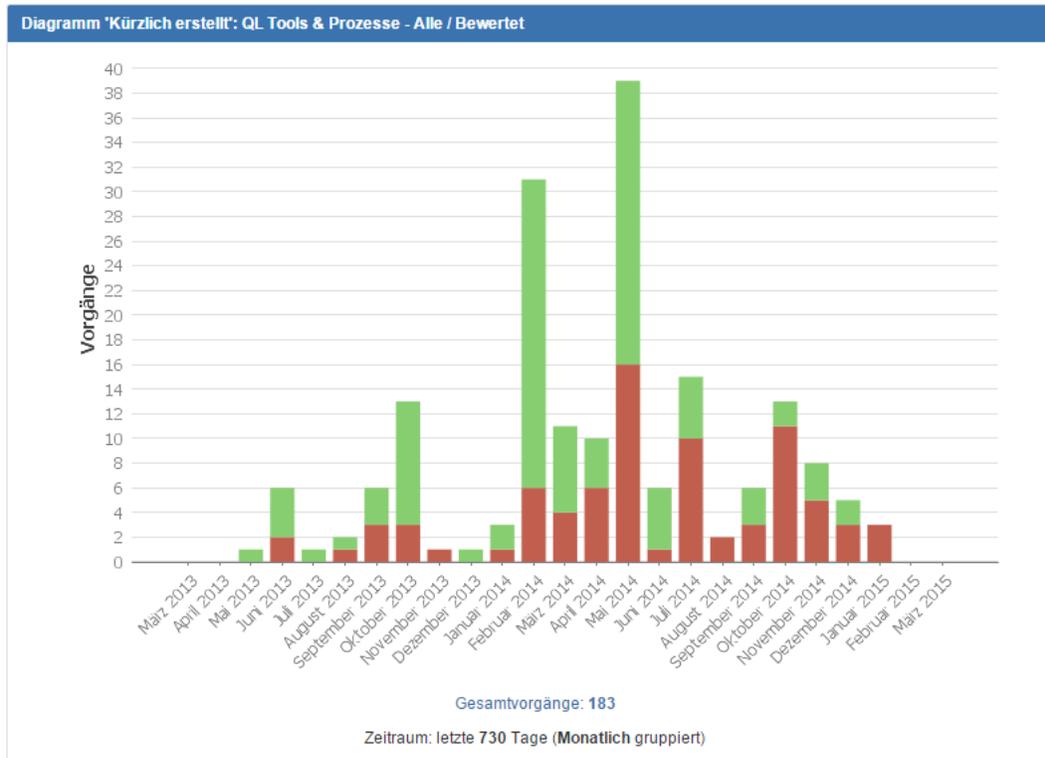
# Protokoll der letzten Sitzung

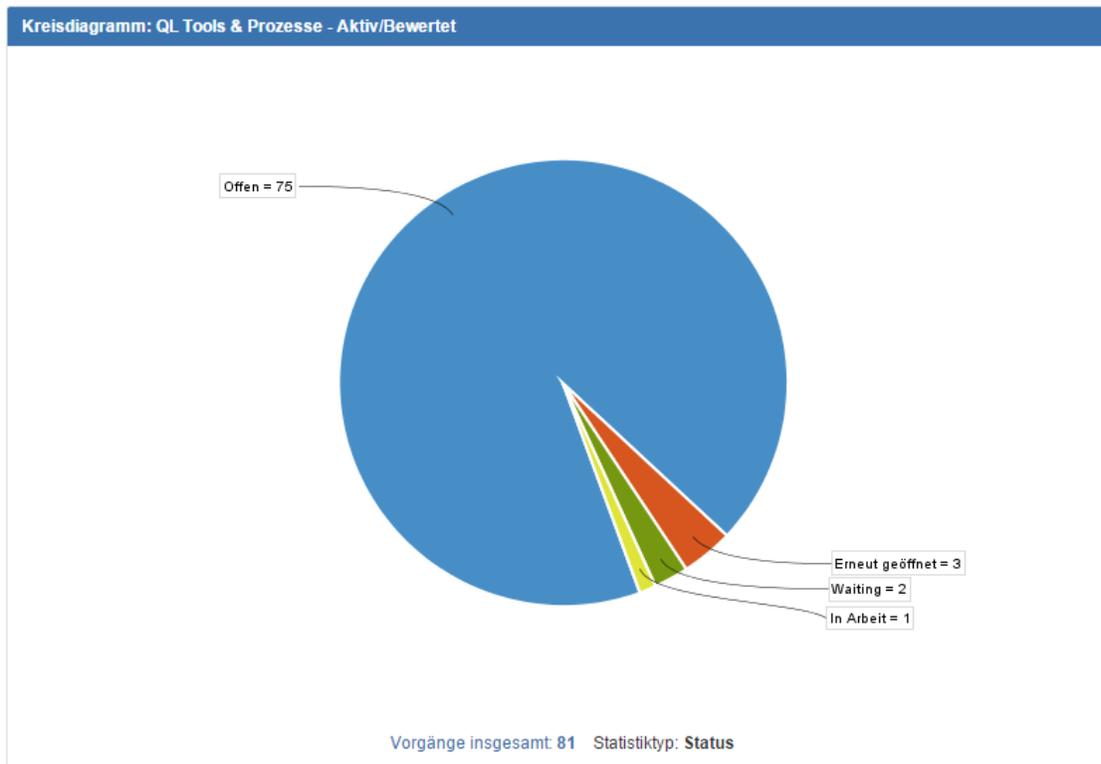


# Erledigte Tasks



# Erledigte vs. Erstellte Tasks







# Statistik der Bewertung Verteilung

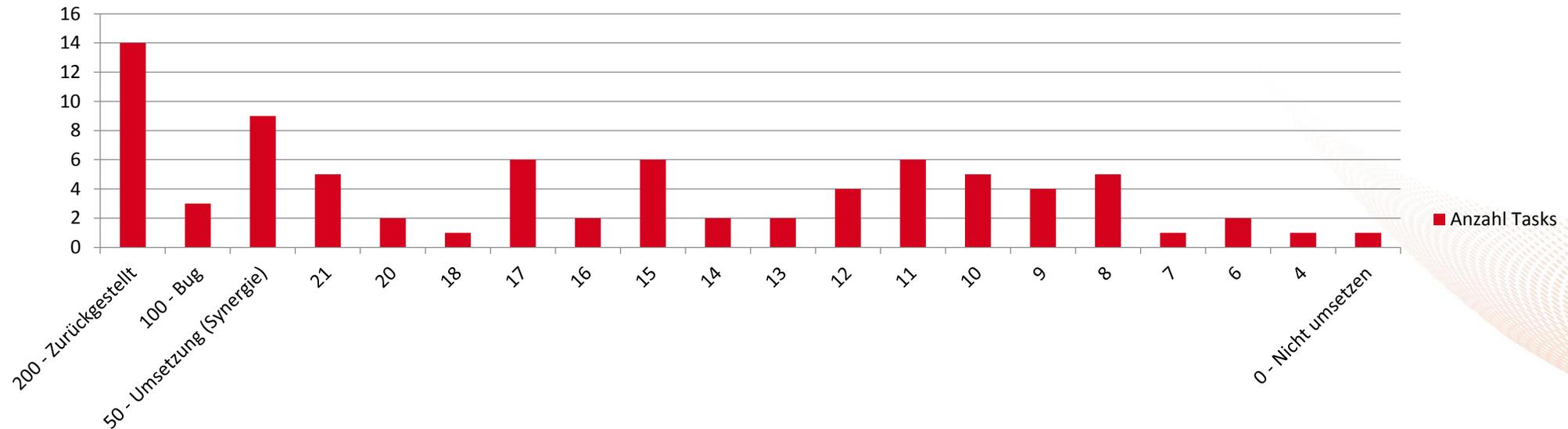
Zweidimensionale Filterstatistik: QL Tools & Prozesse - Alle / Bewertet						
Bewertung	Status					
	OFFEN	IN ARBEIT	ERNEUT GEÖFFNET	GESCHLOSSEN	WAITING	S:
0 - Nicht umsetzen	1	0	0	21	0	22
10	5	0	0	1	0	6
100 - Bug	1	0	1	9	1	12
11	6	0	0	6	0	12
12	3	1	0	2	0	6
13	2	0	0	5	0	7
14	2	0	0	1	0	3
15	5	0	1	6	0	12
16	2	0	0	10	0	12
17	6	0	0	6	0	12
18	1	0	0	1	0	2
20	1	0	1	7	0	9
200 - Zurückgestellt	14	0	0	5	0	19
21	5	0	0	4	0	9
4	1	0	0	0	0	1
50 - Umsetzung (Synergie)	9	0	0	9	0	18
6	2	0	0	0	0	2
7	1	0	0	0	0	1
8	4	0	0	2	1	7
9	4	0	0	1	0	5
P1 - SW Bug	0	0	0	1	0	1
P2 - SW Bug	0	0	0	5	0	5
<b>Summe, Vorgänge:</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>102</b>	<b>2</b>	<b>183</b>

Zeigt 22 von 22 Statistiken an.  
Filter: [QL Tools & Prozesse - Alle / Bewertet](#)



# Offene Tasks

## Verteilung der Bewertungen





## Diskussion

- **Tasks mit 10 oder weniger Stimmen?**
- **Erwartungen der T&P Mitglieder?**



## Feedback von QL zu Pendenzen

- **Feedback zum erhöhen des Gutschriftswert**
  - Die Limite von 250 CHF wurde im 2014 nur bei <1% (30 Stück) ausgeschöpft. Die Handhabung dieser Spezialfälle sollte weiterhin über die heutigen Prozesse erfolgen



## Priorisierung der einzelnen Pendenzen

- **Siehe Beilage**

# 3.1 Release 8.9





# Maximale Anzahl E-Mails

Bei 10 E-Mail Adressen ist der Button «E-Mail-Adressen» nicht mehr vorhanden

QUICKLINE

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian.ara

Flash Flash, Obere Rainstrasse 24, Neuheim  
Kunden-Nr.: 100150581 ((DEV) WWZ Telekom AG)

Kundenummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Internet > E-Mail

**Favoriten** Seite hinzufügen  
History  
Workflows  
Scheduler  
Tickets  
FTTH verwalten

**Info**  
Kundendaten  
Finanzen  
Werkzeuge  
Endgeräte  
Kombi aktiv

**Internet** aktiv  
Übersicht  
Abo wechseln  
E-Mail  
PPPoE  
Statische IP  
Volumen

### E-Mail

E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff
acc_02@quickline.ch		bitte auswählen
acc_03@quickline.ch		bitte auswählen
acc_04@quickline.ch		bitte auswählen
acc_05@quickline.ch		bitte auswählen
acc_06@quickline.ch		bitte auswählen
acc_07@quickline.ch		bitte auswählen
acc_08@quickline.ch		bitte auswählen
acc_09@quickline.ch		bitte auswählen
acc_10@quickline.ch		bitte auswählen
testusergroup@quickline.ch		bitte auswählen



# Erweiterung bei Kombibestellung um Smartcard Auswahl

	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gesamtkosten für Ihre gewählten Produkte und Optionen	CHF 0.00	CHF 70.00



## Portierungsformular bei Shop Bestellung entfernen

Das Portierungsformular wird mit der Bestellung im Shop generiert – aber nicht mehr via E-Mail versendet

### Vollmacht für die Nummernportierung – Bestellung 8381 / 362771

Ich will meinen Anbieter wechseln und meine bisherige(n) Rufnummer(n) beibehalten.

Adresse, unter der mein Vertrag beim bisherigen Anbieter registriert ist:

Name / Vorname	Huber Beat
Strasse	Seidengasse 7
PLZ / Ort	3270 Aarberg
Bisheriger Anbieter	Swisscom (Schweiz) AG

Ich ermächtige Quickline AG und deren Partner:

- die Übernahme der unten aufgeführten Nummer(n) bei meinem bisherigen Anbieter zu veranlassen
- meinen entsprechenden bisherigen Vertrag (bzw. meine Verträge) zu kündigen. Enthält der Vertrag weitere Leistungen, bezieht sich die Kündigung nur auf den Vertragsteil mit der/den entsprechenden Nummer(n).

Rufnummer  
076 799 33 44

**Wichtiger Hinweis:**

Fax-, Datenrufnummern werden nicht portiert und zum Übernahmezeitpunkt gekündigt.

Das genaue Datum und die Zeit der Übernahme wird mir von Quickline bekannt gegeben. Die Leistungserbringung der bisherigen Anbieter endet auf diesen Zeitpunkt.

**Wichtig: Handschriftliche Änderungen oder Ergänzungen können aus systemtechnischen Gründen für die weitere Bearbeitung nicht übernommen werden.**

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

(bitte Name und Vorname zusätzlich in Blockschrift)

Das unterzeichnete Original ist einzusenden an den neuen Anbieter: (DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG  
Stadtplatz 28, 3270 Aarberg  
Eine Kopie dieser Vollmacht wird dem bisherigen Anbieter zugestellt.

Interne Vermerke Quickline: Generiert: 27.02.2015 10:21:02 / POA Id: 655857



# Kommentarfeld bei Bestandskunden im Order anzeigen

The screenshot displays the Quickline web interface for a customer named Buzz Lightyear. The page title is "Bestellung" (Order). A red notification banner at the top states: "Allfällige Rabatt-Abzüge sind im Endpreis nicht berücksichtigt. Abzüge werden auf Ihrer Monatsrechnung ausgewiesen." (Possible discount deductions are not taken into account in the final price. Deductions will be shown on your monthly bill.)

The left sidebar contains navigation options: Favoriten (History, Workflows, Scheduler, Tickets, FTTH verwalten), Info (Kundendaten, Finanzen, Werkzeuge, Endgeräte, Kombi, Internet, Festnetz), Mobile (Mobile-Abos, Gerätepläne, Aufschalten), and Digital-TV.

The main content area shows order details:

- Lieferart:** Quickline Shop
- Quickline-Shop:** Name: Energie Seeland AG, Strasse/Nr.: Beundengasse, PLZ/Ort: 3250 Lyss
- Wunschtermin für Aufschaltung:** 27.02.2015
- Bemerkungen:** A text area containing the comment "Kunde hat neues Mobile bestellt" (Customer has ordered new mobile).
- Sperrung von Mehrwertdiensten:** A note about blocking services.





# Zweimalige Email Benachrichtigung wenn Endkunden Email Datenverlust

The screenshot shows the Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and menu items: 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.ara'. Below the navigation bar, the customer's name 'Grandma Duck, Lerchenweg 1, Lyss' and customer number '7 ((DEV) Energie Seeland AG)' are displayed. A search box for 'Kundennummer' and buttons for 'zu Favoriten hinzufügen' and 'Kundeninfo anzeigen' are also visible.

The main content area is titled 'Kundendaten > Kommunikation > E-Mail Detail'. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Favoriten' (with 'Seite hinzufügen'), 'History', 'Workflows', 'Scheduler', 'Tickets', 'FTTH verwalten', 'Info', and 'Kundendaten' (with sub-options: 'Anschlussadresse', 'Kundeninformationen', 'Korrespondenzadresse', 'Vertragsadresse', 'Rechnungsadresse', 'Adressmutationen einreichen').

The main content area is titled 'E-Mail' and shows the following details:

- Versendet am:** 25.02.2015 13:33
- Versender:** noreply@quickline.ch
- Empfänger:** myqltest.adr7@quickline.ch
- Betreff:** Achtung Ihr E-Mail Konto wird gelöscht.
- Inhalt:** Liebe Kundin, lieber Kunde  
Ihr Internetvertrag wird auf den 28.02.2015 gekündigt.  
Ihr E-Mail Konto: myqltest.adr7@quickline.ch wird gelöscht. Bitte beachten Sie, dass Sie 30 Tage nach der Kündigung keinen Zugriff mehr auf Ihr E-Mail Konto haben.  
Ihre E-Mails und die Daten werden unwiderruflich gelöscht.
- Signature:** Ihre Quickline
- Statusinformation:**



# Kündigung AiO Premium

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

**Alices Sister, Eichenweg 29, Solothurn**  
Kunden-Nr.: 100065147 ((DEV) GA Weissenstein GmbH) Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Digital-TV > Übersicht > Kündigen zurück zu Übersicht

### Kündigung für:

Paket: PREMIUM Themenpaket: Pay-TV/Radio  
Frühester Kündigungstermin: 28.02.2015 23:59:59

Beim zu kündenden PREMIUM Paket handelt es sich um ein Kombi-Paket. Möchten Sie die im PREMIUM inklusiven Pakete behalten?

#### PREMIUM Inklusiv-Pakete

Paket	Status
ENTERTAINMENT	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>
PLUS	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>
SPORTS	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>

Möchten Sie das PREMIUM Paket kündigen? Die ausgewählten Inklusiv-Pakete werden auf den Kündigungstermin aufgeschaltet.

Kündigungsdatum:

**Favoriten**

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

**Info**

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

**Digital-TV** aktiv ●

- Übersicht
- Aufschalten
- Box verwalten

**Zusatzdienste**





## Abholeinladung bei Shop

Bei einer Quickline Shop - Bestellung aus dem Extranet mit Lieferart „Quickline Shop“, erscheint nun im Aufschaltungs- Workflow nach dem[Lieferschein versenden] Schritt ein Kontrollkästchen mit dem Text „Soll die Abholeinladung erstellt und versendet werden?“. Der Schritt [Abholeinladung erstellen] und der SMS und Email Versand erscheint nur im Fall wenn das Kontrollkästchen auf „Ja“ gesetzt ist.



## Netbuilder Performance verbessern

**Der Aufbau der Netbuilder Anzeige wurde komplett umgebaut und die Performance wurde erheblich verbessert**



# Quickline Portal

## Profil anpassen

PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER COCKPIT LI

QUICKLINE

MYQUICKLINE > PROFIL ANPASSEN

### Profil anpassen

Benutzername *	<input type="text" value="75"/>	E-Mail Adresse *	75@maildomain.ch
	<div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Die Länge des Benutzernamens muss zwischen 5 und 30 Zeichen sein.</div>	Mobile-Nummer *	+41 79 111 11 11
Nickname	<input type="text" value="Li"/>	Geburtsdatum *	29.12.1955
Nachname *	Shang	Sprache	Deutsch
Vorname *	Li	Jugendschutz	Nein
neue PIN	<input type="text" value="Geben Sie Ihre gewünschte PIN ein"/>		
neue PIN wiederholen	<input type="text" value="Geben Sie Ihre gewünschte PIN erneut ein"/>		

\* Diese Einstellungen können im Kundencenter bearbeitet werden.

ÄNDERN





# Quickline Portal

## Passwort ändern

PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER COCKPIT LI

**QUICKLINE**

MYQUICKLINE > PASSWORT ÄNDERN

### Passwort ändern

**Benutzername** 75

**Altes Passwort**

**Neues Passwort**

**Neues Passwort wiederholen**

Auf allen Geräten abmelden

**ÄNDERN**

**Das Passwort muss enthalten:**

1. mindestens 8, maximal 16 Zeichen
2. mindestens 1 Ziffer (0-9) oder 1 Sonderzeichen (-,!,\*!@)
3. mindestens 1 Grossbuchstaben
4. mindestens 1 Kleinbuchstaben
5. keine Umlaute (ä, ö, ü), Akzente (é, è, à, ...) oder Leerzeichen

Gross- und Kleinbuchstaben werden unterschieden,  
z.B. abcd-xyz ist ein anderes Passwort als Abcd-XYZ





# Cockpit

## Einstiegsseite

The screenshot displays the Quickline Cockpit user interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for PRIVATKUNDEN, BUSINESS, DIE GRUPPE, PARTNER, and COCKPIT (which is active). The user's name 'THE' is visible in the top right corner. Below the navigation bar, the Quickline logo and version information 'v0:10.0-build663-r708' are shown. A large red banner at the top right contains the text 'TEST 1'. The main content area is divided into several sections:

- START**: A section with the greeting 'Willkommen Adrian' and the heading 'Produkte'.
- Internet**: A card for 'Internet 50' with details: Vertrags-Nr 324604, Aktiviert 27.02.2015, Status Aktiv seit 01.10.2013, and a 'Produkt verwalten' button.
- Telefonie**: A card for 'Quickline Swiss Flat - 032 384 64 00' with details: Aktiviert 02.11.2009, and a 'Produkt verwalten' button.
- Digital TV**: A card for 'Smartcard (017 5803 6590-0)' with details: Aktiviert 28.05.2008, Geräte-Adresse 017 5803 6590-0, and a 'Produkt verwalten' button.
- Mobile**: A card for 'Adrian - 079 210'.
- Hilfe**: A section with the heading 'Hilfe' and sub-heading 'Homepage Hilfe', followed by the text 'Hier gibt es Hilfe. Auch auf Quickline.' and a large red banner containing 'TEST 2'.
- User Profile**: A sidebar on the right for 'Adrian Moser' showing 'Kundennummer 75' and 'Ihr lokaler Kabelanbieter' with a small image placeholder.



# Cockpit

## Internet - Verträge

The screenshot displays the 'Cockpit' user interface for 'QUICKLINE'. The top navigation bar includes 'PRIVATKUNDEN', 'BUSINESS', 'DIE GRUPPE', 'PARTNER', and 'COCKPIT'. The user is identified as 'THE'. The main content area is titled 'Internet - Verträge' and features a red banner for 'All-in-One Bronze Internet 50'. A sidebar on the right shows user details for 'Adrian Moser', including 'Kundennummer 75' and 'Ihr lokaler Kabelanbieter'. The main content area lists contract details: 'Kontaktnummer 324604', 'Aktivierungsdatum 01.10.2013', and 'Geräteadresse 00:24:d1:aa:0b:97'. Action buttons include 'Change Internet Bundle', 'Statische-IP bestellen', and 'Vertrag pausieren'. A red 'TEST 1' banner is overlaid on the top right of the interface.



# Cockpit

## TV und Radio

The screenshot shows the 'Cockpit' interface for 'TV und Radio' services. At the top, there is a navigation bar with icons for 'PRIVATKUNDEN', 'BUSINESS', 'DIE GRUPPE', 'PARTNER', and 'COCKPIT' (which is highlighted). A user profile icon labeled 'THE' is on the right. Below the navigation bar, the 'QUICKLINE' logo and version 'v0.10.0-build663-r708' are on the left, and a large red banner with 'TEST 1' is on the right. The main content area is titled 'TV und Radio' and includes a 'START > DIGITAL-TV' breadcrumb. A central card features a plus sign icon and the text 'TV- oder Radio-Pakete bestellen'. To the right of this card is a 'Smartcard (017 5803 6590-0)' section with fields for 'Aktivierungsdatum' (28.05.2008) and 'Geräteadresse' (017 5803 6590-0), and buttons for 'Pay-Pakete verwalten', 'Favoriten verwalten', and 'Kosten anzeigen'. On the far right, a user profile for 'Adrian Moser' is shown with 'Kundennummer 75' and 'Ihr lokaler Kabelanbieter' with a small image placeholder.



# Cockpit

## Pay Pakete verwalten

PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER COCKPIT THE

QUICKLINE v0.10.0-build663-r708 TEST 1

START > DIGITAL-TV > PAY PACKAGES

**Pay-Pakete verwalten**

Pay-Pakete für Smartcard device # 138687

**Eigene Pay-Pakete verwalten**

**Verfügbare Pay-Pakete**

**Adrian Moser**  
Kundennummer: 75  
Ihr lokaler Kabelanbieter:

Albanian	Bosnian	Brazilian
<b>Gruppenname</b> International	<b>Gruppenname</b> International	<b>Gruppenname</b> International
<b>Status</b> Bestellbar	<b>Status</b> Bestellbar	<b>Status</b> Bestellbar
<b>Preis</b> CHF 19.90	<b>Preis</b> CHF 14.90	<b>Preis</b> CHF 36.90
Weitere Paket-Informationen	Weitere Paket-Informationen	Weitere Paket-Informationen
<input type="button" value="Pay-Paket bestellen"/>	<input type="button" value="Pay-Paket bestellen"/>	<input type="button" value="Pay-Paket bestellen"/>



# Cockpit

## Telefonie

PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER COCKPIT THE

QUICKLINE v0.10.0-build663-r708 TEST 1

START > TELEFONIE

### Telefonie

Port Line Zusätzliche Kosten anzeigen

### Festnetz

+ Add Line

**Quickline Swiss Flat - 032 384 64 00**

**Gestartet am**  
02.11.2009

**Status**  
Leitung aktiv

**Callbox status**  
inaktiv

**Lockset**  
Alle Anrufe zulassen (kein Sperrset)  
inaktiv

**Redirection status**

**Adrian Moser**

**Kundennummer**  
75

**Ihr lokaler Kabelanbieter**



# Cockpit

## Mobile & Geräte

Navigation: PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER **COCKPIT** THE

QUICKLINE v0.10.0-build663-r708 **TEST 1**

START > MOBILTELEFONIE

### Mobile & Geräte

Zusätzliche Kosten anzeigen

### Mobil Pläne

Bestell Plan

**Adrian**  
41792101421

**Tarifplan Name**  
Start

**Startdatum**  
02.02.2015

**Geräte beschreibung**  
Apple iPhone 5C 8GB weiss

PUK

Identifikation ändern

**Adrian Moser**  
Kundennummer  
75  
Ihr lokaler Kabelanbieter

# 3.2 Partielle Produktverfügbarkeit



## Partielle Produkt Verfügbarkeit

### Auftrag aus der PV / TK

- Machbarkeitsprüfung aus Prozess- und Datensicht
- Es gibt Situationen bei welchen nicht im gesamten Netz alle Internet Profile angeboten werden können
- in solchen Situationen der Partner verpflichtet ist:
  - frühzeitig die QL-PV zu informieren
  - sämtliche betroffenen Adressen (mit Einschränkung im QL-Produkt Portfolio) zu melden und zu bewirtschaften
  - die betroffenen Kunden im Beratungsgespräch oder im Online-Portal entsprechend mit einem Verfügbarkeits-Check zu informieren



## Partielle Produktverfügbarkeit

### Anforderungen

- Es geht darum, dass pro Haushalt QL Produkte explizit ausgeschlossen werden können und somit für den Endkunden nicht verfügbar (bestellbar) sind.  
Bsp: An der Hauptstrasse 20, 3250 Aarberg in der Wohnung XY soll kein Internet 200/20 angeboten werden.
- Der KNU/Partner soll die „Partielle Produktverfügbarkeit“ bei sich verwalten und in der QMC Plattform via QDE hinterlegen können.
- Die Produkte- Kennzeichnung richtet sich nach der, in den ERP's hinterlegten BillingProductID Liste.
- In einer ersten Phase sollen nur Internet- Abo Produkte als nicht Verfügbar in der QMC Plattform hinterlegt werden können. Kombi Angebote welche dieses Internet- Abo integrieren, sind entsprechend auch nicht verfügbar.
- Die „Partielle Produktverfügbarkeit“ kann pro FTTH/HF Anschluss per QDE Stammdatenabgleich in der QMC Plattform hinterlegt werden.



## Partielle Produktverfügbarkeit

### Anwendungsfälle

- Neukunden können im Bestellprozess nicht verfügbare Internet- Abo Produkte und Kombi Produkte nicht bestellen.
- Bestehende Kunden können im Endkunden Portal keinen Internet- Abo Wechsel auf ein nicht verfügbares Abo einleiten. (dito Kombi)
- KNU können im Admin Portal (QMC) Portal keinen Internet- Abo Wechsel auf ein nicht verfügbares Abo einleiten. (dito Kombi).
- Der KNU führt die „Partielle Produktverfügbarkeit“ in seinen Systemen (Master) und übermittelt diese per QDE via FTP Upload oder mittels der QDE Methoden „ModifyHF“ oder „ModifyFTTH“ via den Objekten FTTH oder HF.
- Produkte können nur bei Haushalten als nicht verfügbar markiert werden, bei welchen dieses Produkt nicht bereits aktiv ist.



## Partielle Produktverfügbarkeit

Objekte (Bsp.)

```
<Cable „oder“ FttH>  
  <NotAvailableProducts>  
    <BillingProduct ID=«392» />  
    <BillingProduct ID=«393» />  
    .....  
  </NotAvailableProducts>  
</Cable „oder“ /FttH>
```



## Auswirkungen auf QL Partner

- **Informationen zu HF müssen min. auf Gebäude Ebene verfügbar sein**
- **Liste der nicht verfügbaren Produktnummern muss aktuell gehalten werden**
- **Business Logik welche zum Ausschluss einzelner Produkte auf Gebäude / Wohnungen führt ist in den entsprechenden KNU Systeme abzubilden oder manuell zu pflegen**
  
- **Wie wird die Umsetzbarkeit von der T&P Gruppe beurteilt?**
- **Zeithorizont?**
- **Investitionskosten seitens KNU?**



# Antrag

Empfehlung z. Hd. QL PV/QL TK

Entscheide	Ja	Nein
<b>QDE Schnittstelle Erweiterung gemäss Vorschlag</b> <i>Die T&amp;P Mitglieder stimmen dem Grobentwurf zur Datenübermittlung an Quickline zu</i>		
<b>Umsetzbarkeit seitens KNU Systeme möglich?</b> <i>Die T&amp;P Gruppe erachtet es als umsetzbar das die KNU diese Informationen Quickline via QDE zur Verfügung stellen</i>		
Evtl. weitere Punkte aus Diskussion		

# 3.3 Vision



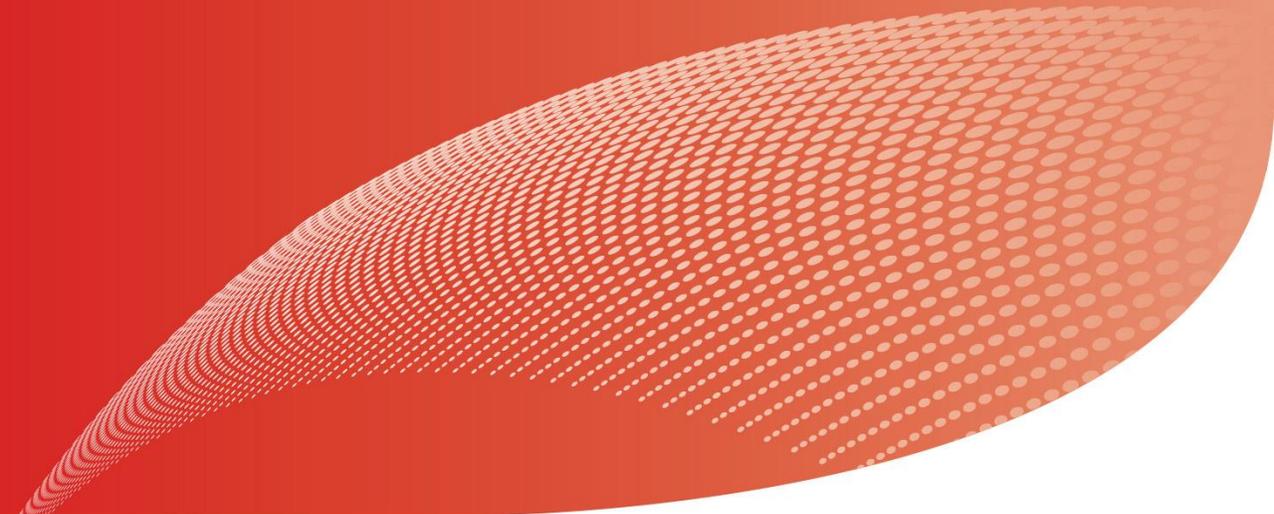
# Vision

## Wechselprozesse

**Wechsel des Kunden vom bestehenden Angebote auf neues AiO mit Vision:**

- **Verte! bleibt während einer gewissen Zeit (ca. 30 Tage) parallel zu Vision aktiv. Die Verrechnung wird in dieser Zeit unterbunden**
- **Wie soll der Wechsel des Internet / Telefonie auf neue Vision Box erfolgen?**
  - V1: Wechsel des Endgerätes per definiertem Datum / Zeit (heutige Funktion)
  - V2: Kunde kann Wechsel via SMS selbständig auslösen
  - V3: Gerät wird beim ersten anschliessen automatisch gewechselt
    - Wechsel dauert ca. 5-10 Minuten
- Empfehlung: V1 oder V2

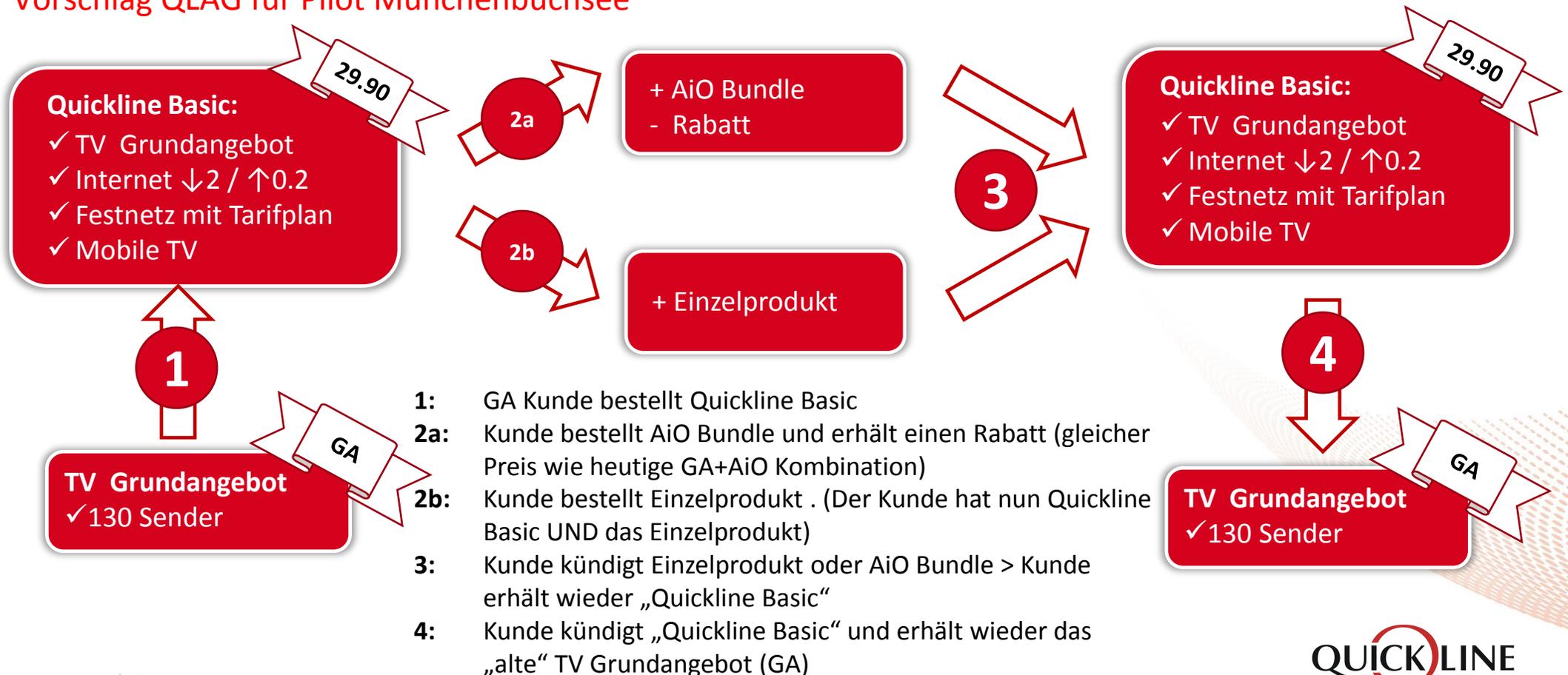
# 3.4 Quickline Basic





## Quickline Basic, Business Rules

### Vorschlag QLAG für Pilot Münchenbuchsee





## Wahl eines Projektteam

**Gemäss Auftrag der PV vom Februar 15 sind die Prozesse zum anbieten eines erweiterten Grundanschluss innerhalb eines Projektteam zu Hande der PV auszuarbeiten**

**Es werden dazu 2 Mitglieder aus der Marketinggruppe sowie 2 Mitglieder aus der Tools & Prozesse Gruppe gewählt**

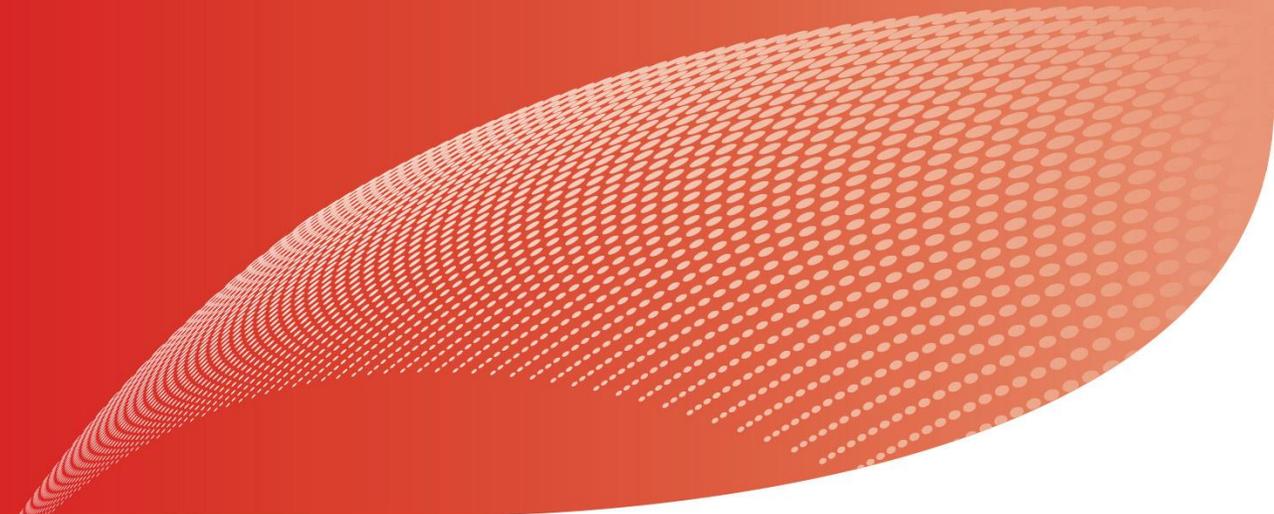


# Antrag

## Quickline Basic

Entscheide	Ja	Nein
<b>Wahl von 2 Mitglieder aus T&amp;P Gruppe</b> <i>Die T&amp;P Mitglieder stimmen der Wahl der Mitglieder zu</i>		
<b>Kompetenz</b> <i>Die T&amp;P Gruppe erteilt dem Projektteam «Quickline Basic» die Kompetenz die Prozesse auszuarbeiten und diese z.Hd. Der PV aufzubereiten</i>		

# 3.5 Feedback FTTH Projektteam





## Feedback aus FTTH Projektteam

- **Kurze mündliche Information zum aktuellen Stand der arbeiten**

# 3.6 Umzugsprozess





# Umzugsprozess

- **Ein Prozess für sämtliche Umzugs Use-Cases**
  - Wechsel der Wohnung
  - Wechsel des Gebäude
  - Wechsel der Ortschaft
  - Wechsel des QL Partner
  - Umzug ausserhalb des QL Gebiet (Phase 2)
  - Wechsel der Technologie (FTTH / HF)
- **Details zu den Prozesse, siehe Beilage**



## Offene Fragen

- ✓ **Entscheidung ob Prozess gestartet wird, kann vom ERP via QDE getroffen werden, ausser wenn eine FTTH Leitung aktiv ist und die Wohnung gewechselt werden sollte**
- ✓ **Partner übergreifender Umzug sowie **Technologie Wechsel** ist nur auf ein aktuelles Produkt möglich**
- ✓ **SIM Karte und Smartcard werden automatisch übernommen. Kabelmodem, FTTH CPE, Vision CPE, Verte! Werden beim Partnerübergreifenden Umzug gewechselt**
- ✓ **Zu welchem Zeitpunkt sollte die HF Prüfung erfolgen?**
- ✓ **Wenn, Wie und durch welchen Partner (alter oder neuer) sollte der Kunde über den Ablauf informiert werden?**



# Antrag

## Umzugsprozess

Entscheide	Ja	Nein
<b>Zustimmung zu den offenen Fragen</b> <i>Quickline ist ermächtigt den Prozess im Detail fertig auszuarbeiten auf Grundlage der «Offene Fragen»</i>		
<b>Prozesse</b> <i>Die T&amp;P Gruppe stimmt dem Grobentwurf der Prozesse zu. Die Detailausarbeitung der Prozesse erfolgt in der FTTH Projektgruppe</i>		

# 3.7 Redesign 2015





## Redesign 2015 mit Verte!

Quickline Kombi-Pakete	All-in-One S	All-in-One M	All-in-One L	All-in-One XL
<b>Internet</b> Download/Upload	10/1 Mbit/s	50/5 Mbit/s	100/10 Mbit/s	250/20 Mbit/s
<b>Quickline Personal Cloud</b> Online-Speicher inklusive	5 GB	10 GB	20 GB	40 GB
<b>*Festnetz Swiss Flat</b> inkl. Gratis-Telefonie in alle CH-Netze	✓	✓	✓	✓
<b>Mobile Smart Start</b>	✓	✓	✓	✓
<b>HDTV – Verte plus</b> Senderinfos TV-Sender Record Replay Mobile TV	Über 130 20 Stunden 1 Sender / 30 Stunden ✓	Über 190 50 Stunden 40 Sender / 30 Stunden ✓	Über 190 100 Stunden 40 Sender / 7 Tage ✓	Über 210 200 Stunden 40 Sender / 7 Tage ✓
<b>Kosten pro Monat</b>	<b>CHF 60.–</b>	<b>*CHF 80.–</b> <b>*CHF 85.–</b>	<b>*CHF 100.–</b> <b>*CHF 105.–</b>	<b>CHF 130.–</b>

\* Ohne Festnetz Swiss Flat: Rabatt CHF 15.–  
Eine zweite Set-Top Box kostet CHF 10.–  
Erweiterte Aufnahme: CHF 1.30 / Monat für weitere 10 Stunden  
Die Preise verstehen sich exkl. Kabel-TV-Grundgebühren der Kabelnetzunternehmen.

\*Preise AIO M und AIO L mit zwei Varianten zu  
80.00 / 100.00 resp. 85.00 / 105.00 zu definieren



## Einführung in 2 Phasen

- **Einführung des Redesign 2015 per August zusammen mit Verte!**
- **Anpassen des Produkte (Verte! durch Vision) bei Einführung Vision**

### Vorteile

- **FTTH Produkte und Prozesse können zusammen mit der neuen FTTH Architektur genutzt werden**
- **Risiko Minderung: Kein Big Bang Software Release mit Vision inkl. komplett neuem Produktdesign und Prozesse**
- **Prozesse und Produkte können bei Mitarbeiter gefestigt werden, bevor Vision eingeführt wird**

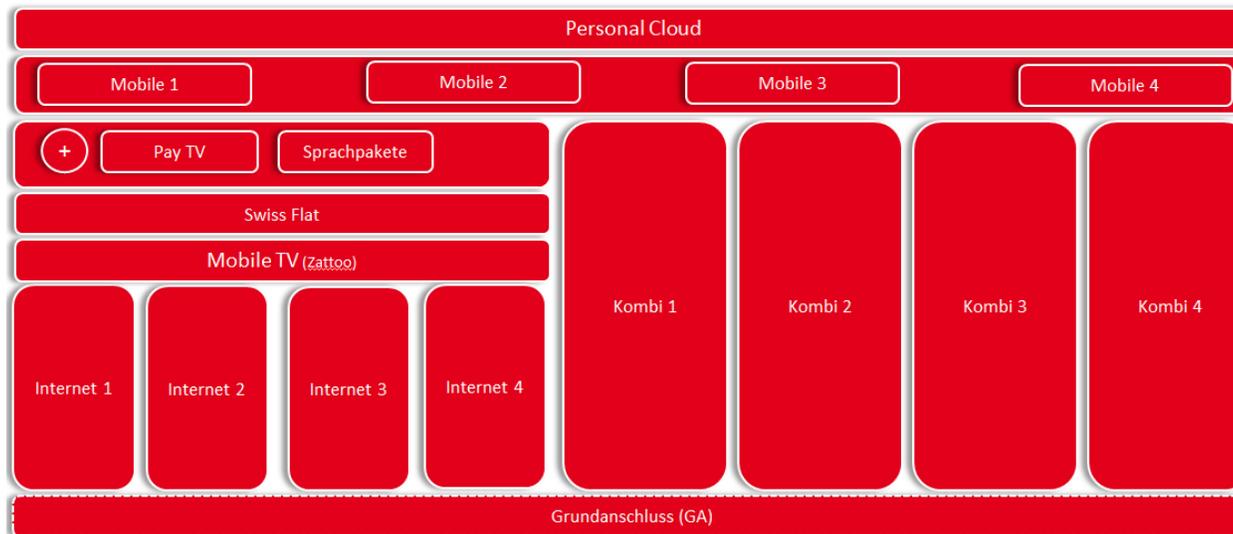
### Nachteile

- **Leichte Anpassung des Produktdesign innerhalb 1 Jahr**



# Portfoliostruktur HFC und FTTH

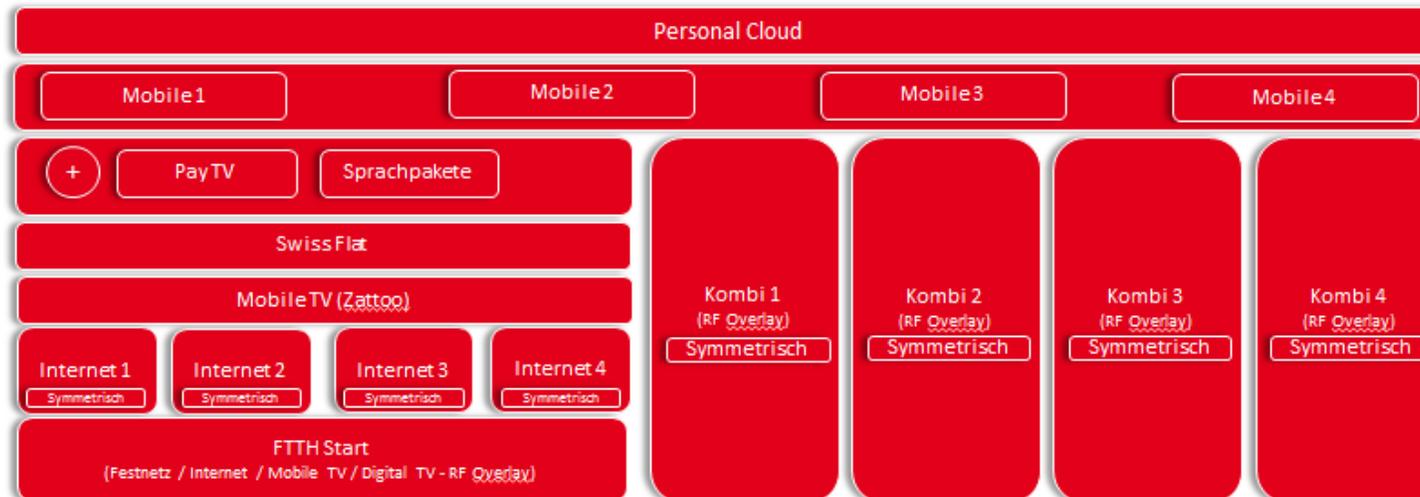
## Portfoliostruktur HFC



GEN-001: Ein Grundanschluss ist die Grundvoraussetzung für sämtliche QL HFC Produkte

## Portfoliostruktur HFC und FTTH

### Portfoliostruktur FTTH

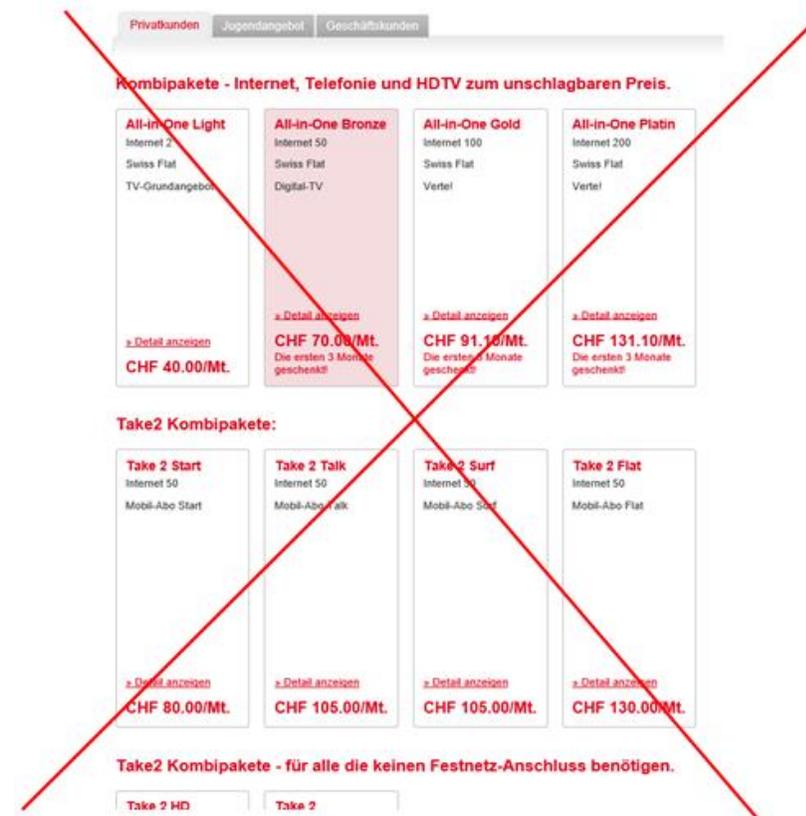


- GEN-003: Ein FTTH Start ist die Grundvoraussetzung für die Einzelprodukte
- GEN-004: Bei den Kombis 1 – 4 ist kein FTTH Start nötig, die Leistungen und Kosten sind bereits inkludiert.
- GEN-007: Für Ausnahme-Partner ist es möglich, dass Kunden über FTTH auch die HFC Produkte ohne Symmetrie beziehen können. Das FTTH Start ist in diesen Ausnahmefällen nicht Grundvoraussetzung, sondern nur ein Kabel-Grundanschluss. In den Kombis sind die Grundanschlusskosten in diesen Fällen nicht inkludiert und laufen auch separat über den Grundanschluss. (Ausnahmepartner: GARH)

# Order

## Optionen und mögliche Zusatzprodukte

- Im Orderprozess für Neukunden, welche via die Homepage kommen, werden nicht mehr alle Produkte angezeigt. D.h. der Schritt 2 im Bestellprozess entfällt. Es werden aktiv nur noch die Zusatzprodukte oder Optionen individuell offeriert, welche zum gewählten Hauptprodukt passen und für Up- / Cross-Sell Sinn machen.
- Für Bestellungen welche nicht via die Homepage abgewickelt werden, bleibt der Schritt 2 im Bestellprozess unverändert wie heute bestehen.





# Order

## Order Pay TV

Pay TV											
<b>Produkt:</b>	Mögliche Pay TV Zusatzpakete:										
<b>AiO S</b>	Plus + CHF 5	Entertainment + CHF 22	Premium + CHF 33	Sports + CHF 11	Adult + CHF 24						
<b>AiO M</b>	Plus inklusive	Entertainment + CHF 22	Premium + CHF 28	Sports + CHF 11	Adult + CHF 24						
<b>AiO L</b>	Plus inklusive	Entertainment + CHF 22	Premium + CHF 28	Sports + CHF 11	Adult + CHF 24						
<b>AiO XL</b>	Plus inklusive	Entertainment inklusive	Premium + CHF 6	<sup>1</sup> Sports + CHF 11	Adult + CHF 24						
Mögliche Pay TV Sender International:											
<b>Kombi 1-4</b>	Français 7.90	English 6.90	Turkish 4.90	Italiano 8.90	Albanian 19.90	Bosnian 14.90	Brazilian 36.90	Portuguese 4.90	Russian 9.90	Serbian 24.90	TürkMax 5.90

- <sup>1</sup>Wenn das Plus, Entertainment und Sports abonniert wird, wird das Premium angezeigt.
- Generell wird bei allen Pay TV Produkten der individuelle Preis angezeigt aufgrund der bereits abonnierten Basis. Heute werden nicht die effektiven Preise angezeigt, sondern immer die vollen und ein Infotext.

(Infotext: Allfällige Rabatt-Abzüge sind im Endpreis nicht berücksichtigt. Abzüge werden auf Ihrer Monatsrechnung ausgewiesen).

Beispielsanzeige der Soll Kosten: AiO L + Premium = CHF 28.00 anstelle von 33.00 / AiO XL + Premium = CHF 6.00 anstelle von 33.00

- Es wird ein Wechselprozess eingeführt, dass zum Beispiel Premium Kunden einfach zum Entertainment wechseln können. Heute sind zwei Prozessschritte nötig.



## Business Rules (bestehende und neue)

### Vertrags- Beginn und Dauer

Vertrags- Beginn und Dauer	
<b>BRL-002: Vertragsbeginn Kombi</b>	<p>Sobald der erste Einzelservice in einem Bundle aktiviert ist, beginnt der Vertrag und das Billing startet zu diesem Zeitpunkt zum Kombipreis. Ist ein Festnetz-Anschluss oder eine Mobile Bestandteil des Kombis kann es sein, dass dieser bis zu x Wochen später aktiviert wird (Portierung). Der Vertragsbeginn für das Kombi ist hier die Aufschaltung aller Services bis auf das Festnetz / Mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Im Promotionsberechtigten Fall wird für das fehlende Element „Festnetz“ ohne Ausnahme kein zusätzlicher Rabatt gewährt.</li><li>• Im Nicht-Promotionsberechtigten Fall wird dem Kunden bis zur Aufschaltung des Festnetz (Swiss Flat) ein Rabatt in der Höhe von CHF 15.00 gewährt. (Dauer unbegrenzt)</li></ul>



## Business Rules (bestehende und neue)

### Produktwechsel

Produktwechsel	
<b>BRL-003:</b> Wechsel von Kombi auf Einzelprodukt	Wenn ein Kunde von einem Kombi auf ein Einzelprodukt wechselt (Kündigung Kombi und Aufschaltung Einzelprodukt), sind sämtliche Elemente des Kombis zu deaktivieren und das neue Einzelprodukt mit dessen Ausprägung zu aktivieren. Bsp: Wenn von einem Kombi 4 mit Internetausprägung 250/20 auf ein Internet 4 gewechselt wird, ist das neue Profil 200/20 zu schalten.
	<b>FRM-001:</b> Wenn die Telefonie wegfällt, soll der Kunde explizit (Antwortschreiben Kündigung) darüber informiert werden da er seine Tel. Nr. verliert und somit auch nicht mehr portieren kann.
<b>BRL-008:</b> Wechsel von FTTH Kombi auf FTTH Einzelprodukt	Wenn von FTTH Kombi auf FTTH Einzelprodukt gewechselt wird, ist ein FTTH Start und das gewählte Einzelprodukt zu aktivieren und der Kunde über die Notwendigkeit des FTTH Start zu informieren.
Downgrade (Preis tiefer)	BRL-004: Downgrade auf Ende Monat möglich
Upgrade (Preis höher)	BRL-004: Upgrade auf jedes Datum möglich – Jedoch wird der komplette Monat zum neuen Tarif verrechnet
Up-Downgrade Restriktion	BRL-004: Pro Monat kann der Kunde max. 1x Up- und 1x Downgraden
<b>BRL-005:</b> Promotionen	Promotionen gelten für neue- und bestehende Kunden beim erstmaligen Abschluss eines Kombi-Abonnements. Nicht promotionsberechtigt sind Up- und Downgrades von bestehenden Kombi-Produkten und bei Umzug. Von einem Kombi-Rabatt kann nur einmal profitiert werden. Bsp 1: Wechsel von Kombi 1 auf Kombi 2: Der Kunde hatte schon auf dem Kombi 1 einen Rabatt und ist somit nicht Promotionsberechtigt Bsp 2: Wechsel Internet 1 auf Kombi 1: Der Kunde hatte bei Internet 1 keine Promotion und ist somit Promotionsberechtigt Bsp 3: Bei Wechsel während einer laufenden Promotionsphase von Kombi 1 auf Kombi 2 wird dem Kunden die restliche Promotionsdauer auf das neue Produkt übertragen. Der Promotionsbetrag ist für die restliche Zeit die vom Kombi 2 Bsp 4: Bei Umzug in ein anderes Partnernetz kann der Kunde, wenn er schon eine Promotion bezogen hatte, keine neue Promo erhalten.



## Business Rules (bestehende und neue)

### Kündigung

<b>Kündigung</b>	
<b>Vertragskündigung</b>	Schriftlich unter Einhaltung der regulären Kündigungsfrist
<b>Kündigung während Promotionszeit</b>	Es kann jederzeit während der Promophase gekündigt werden. Die Promozeit wird jedoch nicht an die Kündigungsfrist angerechnet
<b>BRL-006: Kündigungsfristen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Kündigungsfrist beträgt generell 3 Monate</li> <li>Die Ausnahmen bilden: Pay TV, Cloud Zusatzspeicher, Internet Security Pack = 1 Monat</li> </ul> <p>Der Kundendienst und die KNU haben die Möglichkeit aus Kulanz die Vertragsauflösung auf einen früheren Zeitpunkt vorzunehmen.</p>
	<p><b>Einzelprodukte:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Wenn Einzelprodukte auf der Grundlage von FTTH Start gekündigt wird, bleibt das FTTH Start weiterhin aktiv und wird fakturiert. In der Kündigungsbestätigung ist der Kunde darauf hinzuweisen.</li> <li>Wenn ausdrücklich <u>alle</u> Dienste (einzeln oder mit „alle“ genannt) gekündigt werden, wird auch das FTTH Start deaktiviert. <ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn beim Kunden nur FTTH verfügbar ist, hat der Kunde kein Digital TV mehr</li> <li>Wenn beim Kunden FTTH und HFC verfügbar ist, obliegt es dem KNU den Kabelanschluss zu plombieren oder die Kabel Grundgebühr wieder zu fakturieren. (Absprache mit dem Kunden)</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Kombi Produkte:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Wenn ein FTTH Kombi gekündigt wird, hat der Kunde auch kein Digital TV mehr (kein FTTH Start) <ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn beim Kunden nur FTTH verfügbar ist, obliegt es dem KNU nach Wunsch das FTTH Start zu aktivieren (Absprache mit dem Kunden). In der Kündigungsbestätigung ist der Kunde darauf hinzuweisen.</li> <li>Wenn beim Kunden FTTH und HFC verfügbar ist, obliegt es dem KNU nach Wunsch das FTTH Start, den Kabel Grundanschluss zu fakturieren oder diesen zu plombieren. (Absprache mit dem Kunden)</li> </ul> </li> </ol>



# Prozesse

## Generell

Anforderungen an die Prozesse:

- Die Prozesse werden kundenfreundlicher, übersichtlicher und einfacher gestaltet
- Der Kunde wird durch die Bestellung „geführt“
- Die Optionen / Zusatzprodukte werden für Upsell direkt in den Bestellprozess integriert
- ORD-005: Ein Verfügbarkeitscheck wird zu Beginn des Prozess auf der Webpage implementiert, um dem Kunden das für ihn verfügbare Produkt (HFC / FTTH) anbieten zu können

### Generell

ORD-005:  
Symmetrische Bandbreite  
(FTTH)

Ein Verfügbarkeitscheck und Abfrage „Bestehender Kunde“ ist zu Beginn des Prozess implementiert, um den Kunden das für sie verfügbare Produkt (HFC / FTTH) anbieten zu können:

- Wenn nur HFC verfügbar ist, dann werden die HFC Produkte (asymmetrisch) angeboten
  - Wenn nur FTTH verfügbar ist, dann werden die FTTH Produkt (symmetrisch) angeboten
  - Wenn HFC und FTTH verfügbar ist, dann werden die FTTH Produkte (symmetrisch) angeboten
  - Bei Wahl eines FTTH Stand Alone Produktes, muss dem Kunden auch das FTTH Start als Grundvoraussetzung angezeigt und automatisch selektiert werden.  
Auf Seiten QL ist eine automatisierte und periodische Prüfung vorzunehmen um sicherzustellen dass das FTTH Start immer aktiv ist. (Ausser bei Ausnahmepartner siehe unten)
- Bei FTTH Kombi Produkten sind die Kosten des TV-Grundanschlusses (FTTH Start) integriert. Die separate Faktura der TV-Grundanschlusskosten ist durch den KNU zu unterbinden.



# Prozesse

## Generell

### Generell

#### myQuickline (Cockpit)

Via myQuickline soll der Kunde seine Abos selber verwalten und modifizieren können:

- Abowechsel (Down / UP)– Einzelprodukt zu Einzelprodukt
- Abowechsel (Down / UP)– Kombi zu Kombi
- Abowechsel (UP)– Einzel zu Kombi
- **Nachträgliche Aktivierung / Bestellung der Swiss Flat in den Kombis**
- Die Optionen und Zusatzprodukte bestellen
- Kündigungen via myQuickline sind nicht möglich = bestehender Kündigungsprozess



# Order

## Ablauf / Darstellung des Bestellprozess via Homepage

- Der Bestellprozess startet auf der Quickline Homepage [www.quickline.ch](http://www.quickline.ch)
- Die HFC Kombi Produkte werden prominent mit 3 bis 4 Hauptfeatures dargestellt
- Die HFC Einzelprodukte werden weniger prominent dargestellt
- Ein Produkt kann angewählt werden und wird in der Detailansicht präsentiert
- In der Detailansicht sind die Features im Detail beschrieben
- Bei Kombis ist per Default Festnetz – Swiss Flat selektiert. Der Kunde kann mit Rabattgewährung das Festnetz exkludieren.  
Wenn Festnetz selektiert ist, wählt der Kunde beim Schritt „Optionen“ ob eine Nummer zu portieren ist oder er eine neue Nummer möchte.
- Je nach Auswahl wird der Preis inklusive oder exklusive Festnetz – Swiss Flat angezeigt.
- Der Verfügbarkeitscheck prüft die Verfügbarkeit des selektierten Produkts.
- Wenn das Produkt mit anderer Anschlusstechnologie verfügbar ist, wird der Kunden informiert und die Details zu diesem Produkt werden angezeigt.
- Die Initialselektion „mit/ohne Festnetz“ wird übernommen.
- Bestellung selektiertes Produkt
- Der Kunde wird in den Bestellprozess geleitet um Optionen und zusätzliche Produkte zu wählen.
- Die Pakete welche der Kunde bereits hat oder in der Kombination nicht sinnvoll sind, können nicht selektiert werden.
- Wenn das Festnetz bei der Produktwahl bereits deselektiert wurde, wird der Telefonie-Teil nicht mehr eingeblendet.  
Ansonsten ist Festnetzanschluss Swiss Flat per Default selektiert.
- Das Mobile Smart Start ist bei Kombis per Default selektiert und kann deselektiert oder modifiziert werden.



# Order

## Bestellung Einzelprodukt FTTH

- Die Grundvoraussetzung für die Bestellung eines Einzelproduktes ist das FTTH Start.
- Wenn der Kunde ein Einzelprodukt bestellt, wird ihm nach erfolgtem Verfügbarkeitscheck im Bestellprozess (Schritt 3) die Information unterbreitet, dass das FTTH die Basis bildet.

**! Das gewählte Produkt ist nur in der Kombination mit dem FTTH Start erhältlich**

FTTH Start    CHF 29.90    (i) (Mouse Over)

- Das FTTH Start ist automatisch selektiert und wird in die Berechnung des Gesamtpreises einbezogen.



## Migration bestehender FTTH Kunde

### Diskussion

- Wie soll mit bestehender FTTH Kunde umgegangen werden?
  - FTTH Start bei allen Kunden aktivieren?
  - FTTH Start nicht aktivieren, Wechselprozesse und Verrechnung wird seitens KNU gelöst?



# Antrag

Die T&P Gruppe bestimmt folgendes

Entscheide	Ja	Nein
<b>FTTH Start Thematik</b> <i>TBD</i>		
<b>Prozesse</b> <i>Die T&amp;P Mitglieder stimmen den vorgestellten Prozessen zu</i>		



## Antrag

Die T&P Gruppe empfiehlt der PV folgende Entscheide

Entscheide	Ja	Nein
<b>Umsetzung des Redesign 2015 in 2 Phasen</b> <i>Die T&amp;P Gruppe empfiehlt das Redesign 2015 in 2 Phasen einzuführen. Phase 1 auf Basis Verte! Per August 2015, Phase 2 mit Einführung Vision</i>		

# 4.1 TicketXpert Weiterentwicklung

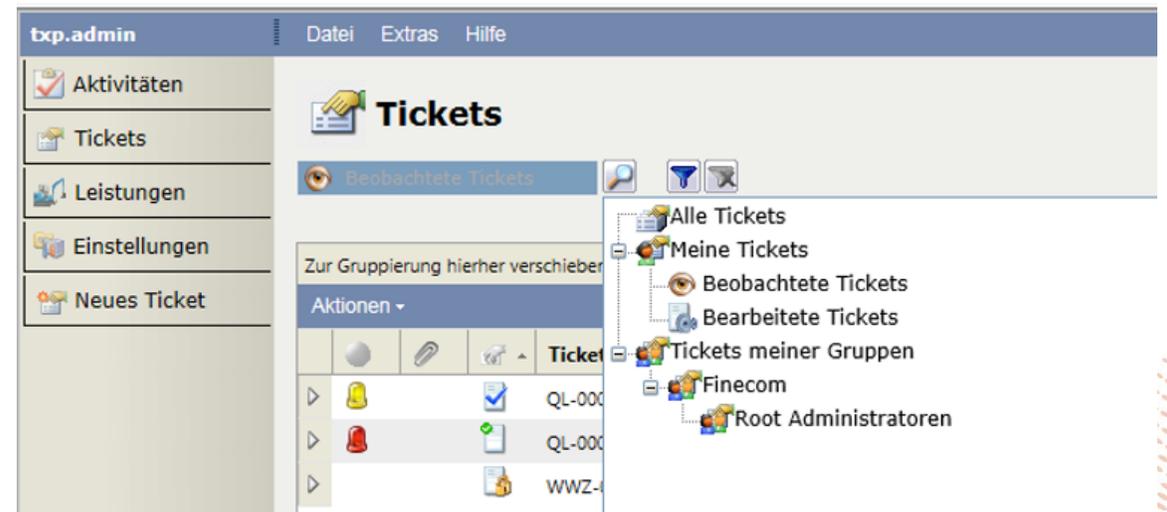


## Ab sofort verfügbar

### Tickets beobachten

Neu hat es in jedem Ticket neben der Ticketnummer oben rechts ein Symbol wie ein Auge. Mit einem Klick auf dieses, ist man ein Beobachter von diesem Ticket.

Bei der Filterung unter „Tickets“ findet man die Kategorie „Beobachtete Tickets“, welche eine Auflistung aller beobachteten Tickets zeigt. Mit einem erneuten Klick auf das Auge neben der Ticketnummer eines „Beobachteten Tickets“, wird die Beobachtung wieder beendet.





# Ab sofort verfügbar

## Stellvertretung aktivieren

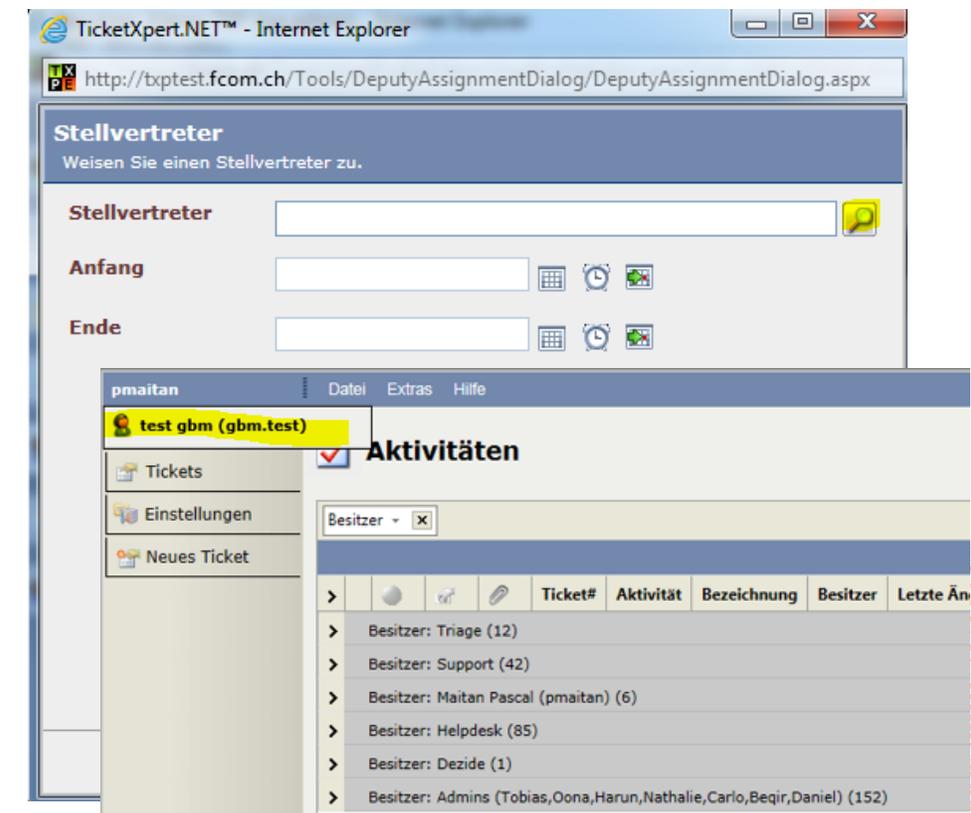
Mit einem Klick auf den eigenen Namen oben links kann neu eine Stellvertretung für den eigenen Ticketpool ausgewählt werden. Dies soll während Abwesenheiten verhindern, dass Tickets im eigenen Pool liegen bleiben.

Es kann der Zeitraum definiert werden, in welchem einem designierten Stellvertreter den Zugriff auf den eigenen Ticketpool gewährt wird.

Ist man Stellvertreter, kann man oben links mit der Maus über seinen Namen fahren und erkennt den zu stellvertretenden Benutzer. Klickt man diesen an, ist man im Ticketpool dieser Person und kann deren Tickets anschauen und bearbeiten.

Möchte man wieder auf den eigenen Account wechseln, fährt man mit der Maus links oben über den Namen und klickt den eigenen Benutzernamen wieder an.

Im Beispiel rechts, übernimmt der User „pmaitan“ die Stellvertretung vom User „gbm.test“





## Neue Funktionen

### SLA Integration

Die Ticket SLA werden aktuell an das Leistungsversprechen gegenüber den Quickline Partnern angepasst. Für den Kundendienst werden Partnertickets auch optisch automatisch priorisiert.

Dies ermöglicht seitens Quickline Kundendienst eine bessere Reaktionszeit auf alle Partneranfragen.

Termin: Ende März 2015



## Neue Funktionen

### Neues Eskalationsverhalten

Sollte die Frist eines Tickets ablaufen, muss dies für bestimmte Personen ersichtlich sein.

Ein Ziel ist es, die Mail-Flut welche durch das Ticketsystem ausgelöst wird etwas reduzieren.  
Die Ticket-Eskalationen können beispielsweise auf das Dashboard angezeigt werden.

Somit haben ausgewählte Personen auf Eskalationsgrafiken im Dashboard den Überblick, welche Tickets die Lösungszeit überschritten haben.

Auf Youtube existiert ein Video dazu:  
<https://www.youtube.com/watch?v=ZZtjNzsqms4>

Termin: Ende März 2015



## Neue Funktionen

### Durch Isonet angepasste Oberfläche

Der TicketXpert Hersteller Isonet wird im Verlauf vom Jahr 2015 mehrere Updates der Oberfläche machen, so dass diese auch von Tablets und Handys besser bedient werden kann.

Genauere Termine konnte uns Isonet noch nicht geben.



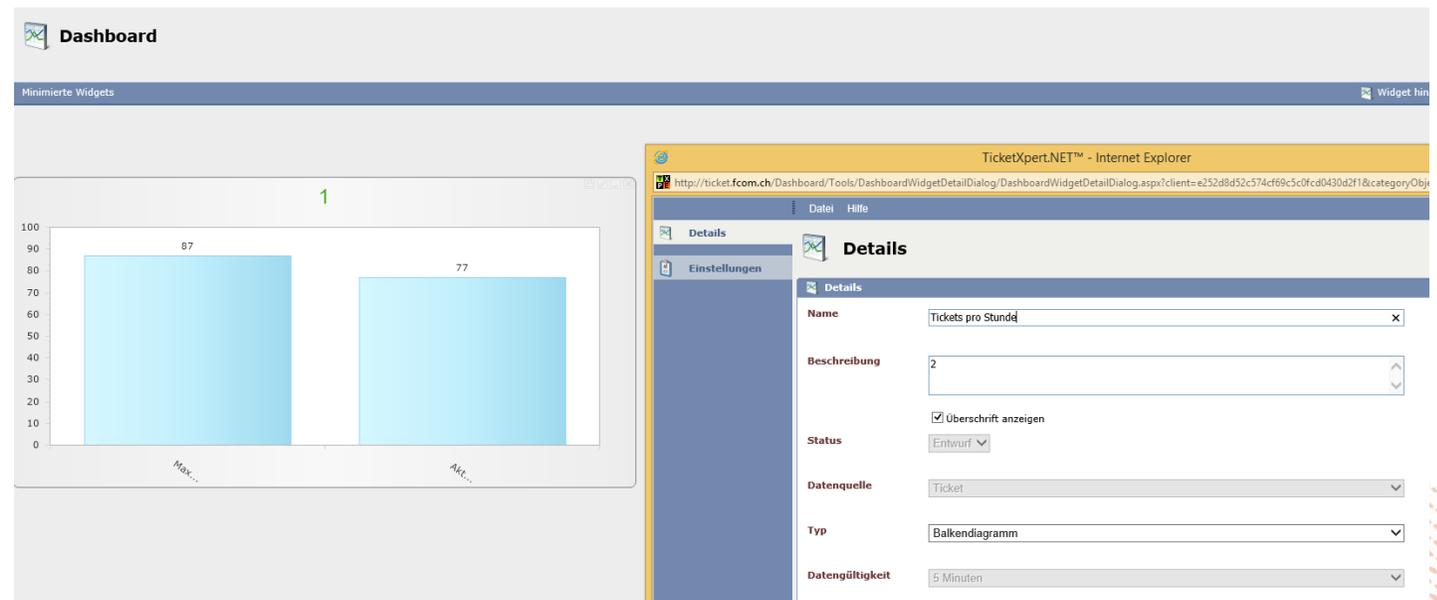
## Neue Funktionen

### TicketXPert Dashboard

Im TicketXPert Dashboard können verschiedenste Diagramme dargestellt werden, welche die Daten nach einer gewünschten Zeit automatisch aktualisieren.

Zum Beispiel können die eingehenden vs. die erledigten Tickets in einem Balkendiagramm darstellen. So kann schnell festgestellt werden, ob mehr Personen nötig sind, damit der Ticketpool abgearbeitet werden kann.

Termin: Ende März 2015





## Neue Funktionen

### HTML Texte und Grafiken

Alle Texte die versendet werden, können dank der Einführung des neuen Servers auf HTML umgeschrieben werden.

Dies erlaubt uns eine schönere und zeitgemässe Darstellung aller ausgehenden Ticketantworten.

So können beispielsweise aktuelle Promotionen und Aktionen grafisch dargestellt werden.

Dies ist eine sehr aufwendige Arbeit, da hunderte von Texten existieren, welche umgeschrieben werden müssen. Wir werden diese fortlaufend anpassen.



## 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](mailto: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.**



# Dokumentvorlagen

ESAG, Renato





**Unterlagen folgen direkt von ESAG, Renato**



# Nächste Sitzung

Termin: 5. Mai 2015

Ort: Nidau