

12.05.2015 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Tools & Prozesse Gruppe

12. Mai 2015



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 Durchlaufzeit Pendenzen (I)
3. **Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 Release 8.10 (I)
 - 3.2 Cockpit / Portal (I)
 - 3.3 WWZ: Integration eigenes Selfcare Portal (D)
 - 3.4 FTTH Projekt (E)
 - 3.5 Vision (E)
4. **Operation / Support**
 - 4.1 Kommunikations Konzept (D)
 - 4.2 Dezide (I)
 - 4.3 WWZ: Anpassungen Workflows (D)
 - 4.4 Release Informationen (D)
5. **Verschiedenes**
6. **Nächste Sitzung**



Protokoll der letzten Sitzung



Erledigte Tasks



Feedback zu Pendenzen von QL

- **Dokumentvorlage**
 - Prozess wird derzeit von der Kommunikationsabteilung überprüft, Termin für Umsetzung derzeit noch ausstehend
- **Wechselprozesse**
 - <Mündliche Info>



Feedback zu Pendenzen



Priorisierung der einzelnen Pendenzen

- **Siehe Beilage**



Durchlaufzeit Pendenzen

- **<Folien folgen>**

3.1 Release 8.10





<Slides folgen>

3.2 Cockpit / Portal



<Live Demo>

3.3 WWZ: Integration eigenes Selfcare Portal

ANFORDERUNGEN AN DAS SELFCARE KUNDENPORTAL

Funktionalitäten

- **Einrichten des Zugangs zum Portal, Login, Passwort**
- **Kunden Stammdaten**
- **Zählerstand**
- **Rechnungen**
- **Verbrauchs- und Kostenvergleich über mehrere Perioden**
- **Produkte und Verträge**
- **Einbindung von Drittapplikationen**
- **Kontaktformular und Nachrichten-Center**
- **Tarifrechner**

3.4 FTTH





FTTH

- **Abläufe und Prozesse konnten durch FTTH Teil Projektgruppe definiert werden**
- **Die Prozesse konnten innerhalb von 2 Meetings sehr effizient gemeinsam definiert werden**
- **Feedback von Seiten Projekt Mitglieder?**



Antrag

Quickline Basic

Entscheide	Ja	Nein
Abnahme Prozesse gem. versendeten Unterlagen aus der Arbeitsgruppe <i>Die T&P Mitglieder nehmen die Arbeit der FTTH Prozess Gruppe ab</i>		

3.5 Vision





Rücknahme Kabelmodem / Verte! Box

- **Beim Wechsel des Kunden auf ein Produkt mit Vision muss der Kunde die alten Endgeräte (Kabelmodem, Verte!) Box zurückgeben**
- **Wird dem Kunde heute beim Austausch per Post eine «GAS Rücksende Etikette» mitgesendet?**



Antrag

Quickline Basic

Entscheide	Ja	Nein
Bei Wechsel auf Vision wird dem Kunde immer eine GAS Rücksendetikette mitgesendet <i>Die Briefe werden entsprechend angepasst</i>		

4.1 Kommunikations Konzept



<Folien folgen am Dienstag>

4.2 Dezide



<Live Demo>

4.3 WWZ: Anpassungen Workflows

Anpassungen Workflowübersicht im QMC

Anpassungen für dezentrale Bestellabwicklungen in den QL-Shops

Mit der laufenden Eröffnung von neuen Shops, sollen die Bestellungen wenn möglich dezentral, also in den naheliegenden Shops durchgeführt werden können.

Leider ist mit der aktuellen WF-Übersicht und der Tatsache von vielen Bestellungen täglich nicht möglich.

Deshalb braucht es aus der Sicht von WWZ folgende Anpassungen.

Übersichtlichkeit der offenen Aufgaben

Summenbildung in der Baumansicht

Pro Zeile die summierte Anzahl an offenen Aufgaben

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht

Eigene (0) Weitere (556)

	Priorität	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow
Alle Queues (556)				
WWZ Telekom AG (556)	Mittel	19.02.2015 10:50	16.12.2014 04:30	Geräterückgabe
Administration (106)	Mittel	08.01.2015 17:00	17.11.2014 04:30	Geräterückgabe
Services Bestellung (106)	Mittel	15.04.2015 11:58	27.03.2015 12:45	Analog Check
Unterschrift prüfen (93)	Mittel	30.03.2015 09:27	30.03.2015 08:10	Analog Check
Willkommensbrief versenden (9)	Mittel	08.01.2015 10:39	17.11.2014 04:30	Geräterückgabe
Netzbetreiber mahnen (4)	Mittel	15.04.2015 11:58	08.04.2015 11:45	Analog Check
Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen (0)	Mittel	19.02.2015 10:47	16.12.2014 04:30	Geräterückgabe
Bestellbestätigung inkl. Vertrag und POA versenden (0)	Mittel	19.02.2015 10:43	16.12.2014 04:30	Geräterückgabe
Adressverwaltung	Mittel	24.04.2015 07:06	23.04.2015 22:13	Adresswechsel
Adresswechsel	Mittel	11.03.2015 16:39	11.03.2015 16:39	Geräteplan aktivieren
Adresswechsel durchführen	Mittel	19.02.2015 10:42	16.12.2014 04:30	Geräterückgabe
Services Bestellung	Mittel	23.04.2015 20:45	23.04.2015 20:45	Adresswechsel
Adresse in ERP erfassen	Mittel	23.04.2015 16:23	23.04.2015 16:23	Analog Check
Fachhändler	Mittel	23.04.2015 10:35	23.04.2015 10:35	Adresswechsel
Finanzen	Mittel	23.02.2015 15:13	16.12.2014 04:31	Geräterückgabe
Services Bestellung	Mittel	19.02.2015 10:52	16.12.2014 04:30	Geräterückgabe
Prüfung Kautions	Mittel	19.02.2015 10:50	16.12.2014 04:30	Geräterückgabe
Manuelle Bonitätsprüfung	Mittel	09.04.2015 16:51	09.04.2015 14:13	Analog Check
Geräterückgabe	Mittel	15.04.2015 11:59	03.03.2015 08:40	Analog Check
Analog Check	Mittel	23.04.2015 16:20	23.04.2015 16:20	Analog Check
Geräteplan aktivieren				
Logistik				
Services Bestellung				
Geräteadressen erfassen				
Technik				

Filtermöglichkeiten

Filter für Spalten und weitere Spalten anzeigen

- **Filter setzen für jede Spalte**
- **Neue Spalte mit Anzeige der Vermittler-ID und dem zugehörigen Text**
- **Neue Spalte mit Anzeige des Ortes der Installationsadresse**
- **Neue Spalte mit Anzeige des gewünschten Quickline-Shops zur Abholung**
- **Neue Spalte mit der Angabe, ob die Geräte bereits erfasst wurden**
- **Neue Spalte mit Angaben zum Produkt und den gewünschten Geräte (bei Lieferengpässen, z.B. Mobiltelefone oder Verte-Boxen)**

Aufschaltdatum

31.12.9999 wenn möglich vermeiden bei Telefonieportierungen

- **Festnetztelefonie**

- Auf den nächsten regulären Kündigungstermin
- Per sofort portieren (ca. 3 Wochen)
- **Portieren per:**

- **Mobiltelefonie**

- **Auf den nächsten regulären Kündigungstermin**
- Per sofort portieren (ca. 3 Wochen)

- **Kombiprodukt**

- **Auf den nächsten regulären Kündigungstermin und gewünschte Aufschaltung aus einem anderen Produkt**

Kündigung des bisherigen Telefonanschlusses:

- Auf den nächsten regulären Kündigungstermin
- Per sofort portieren (ca. 3 Wochen)
- Portieren per: 15



Termin unbekannt
Termin unbekannt
Termin bekannt

Kündigung des bisherigen Telefonanschlusses:

- Auf den nächsten regulären Kündigungstermin 15
- Per sofort portieren (ca. 3 Wochen)



Termin bekannt
Termin unbekannt

Termin bekannt

Shop in Shop-Berechtigungen

Shops sollen nur Workflows aus bestimmten Orten bearbeiten/sehen

- Berechtigungen in Workflows auch auf Stufe Ortschaften eingrenzen zu können
 - Mai 2015 – 1 neuer Shop
 - Juni 2015 – 2 neue Shops
 - Juli 2015 – 1 neuer Shop
 - August 2015 – 2 neue Shops

Mehrere offene Workflows pro Kunde

- Hinweis, dass für diesen Kunden noch weitere offene Workflows vorhanden sind, wie in diesen Beispiel mit 2 Mobilbestellungen

Workflows

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung ▼
184134	Services Bestellung	Geräteadressen erfassen	warten auf Eingabe	24.04.2015 09:23:40	29.04.2015 09:25:52
184105	Services Bestellung	Geräteadressen erfassen	warten auf Eingabe	24.04.2015 09:06:32	29.04.2015 09:10:32

4.4 Release Informationen



Form der Release Notes

- **In welcher Form sollten in Zukunft neue QMC Funktionen bei den Mitarbeiter an der Front bekannt gemacht werden?**
 - Heutiger Ansatz?
 - Slides?
 - Online Demo?
 - Schulungs Tool (wie z.B. bei Mobile Prozessen)?