

23.06.2015 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Tools & Prozesse Gruppe

1. Dezember



- 1. Protokoll der letzten Sitzung**
- 2. Reporting**
 - 2.1 Erledigte**
 - 2.2 Wechselprozesse**
 - 2.3 Priorisierung der einzelnen Pendenzen**
 - 2.4 WWZ: QMC Release 9.0**
- 3. Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 Workflow UI**
- 4. Operation / Support**
 - 4.1 KFN: Partielle Produkteverfügbarkeit**
 - 4.2 GBM: Support Business Produkte**
 - 4.3 GBM: WLAN Modem**
 - 4.4 GBM: Telefoniekosten Auszug**
 - 4.5 GBM: TicketXPert**
 - 4.6 E-Mail Sicherheit**
- 5. Verschiedenes**
- 6. Nächste Sitzung**



Protokoll der letzten Sitzung



Erledigte Tasks

Wechselprozesse – E-Mail E-Mail Wechsel einleiten

E-Mail

E-Mail-Adressen Wechsel einleiten

E-Mail-Adresse eröffnen

E-Mail Adresse

Hinweis

Zugriff

testmail22@quickline.ch

Aktionen ▾

E-Mail Wechsel freigeben

Bearbeitungsübersicht Prozess: Email Wechsel (20132)

Kunde: Firma von User 100015731 - Bane, Bane- Spittelgasse 2, 3930 Visp
QMC-ID: 100015731 Partner-Kundenr.: 1012
Telefon: E-Mail: 100015731@maildomain.ch
Vermittler: [unbekannt] Info:

Leitet einen E-Mail Wechsel ein Zurück Abbruch Weiter

E-Mail Wechsel einleiten

Neue User-ID

E-Mail Adresse(n):
testmail22@quickline.ch

Ich bestätige, dass die Unterschrift auf der Ausweiskopie mit der Unterschrift auf dem Antrag-Email Wechsel des bisherigen Inhabers übereinstimmt
 Ich bestätige im Todesfall des bisherigen Inhabers eine Erbschaftsbestätigung, einen Antrag E-Mail Wechsel mit der Adresse und der Unterschrift des Erbberechtigten sowie eine Ausweiskopie des Erbberechtigten erhalten zu haben
 Falls sich der Ziel Kunde (Neue User ID) innerhalb des eigenen Partnergebietes befindet, soll der E-Mail Wechsel zu dem neuen Kunden per sofort eingeleitet werden

Kundendaten Dokumente Workflow Service-Informationen

Upload	Bezeichnung	OK
01.12.2015	Antrag E-Mail Umzug_201	

E-Mail Wechsel WF Ansicht

Workflows

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung ▼	Letzter Bearbeiter	Gruppe	Befindet sich bei
20132	Email Wechsel	E-Mail Wechsel bestätigen	warten auf Eingabe	01.12.2015 10:45:28	01.12.2015 10:54:51		Administration_3	(DEV) GA Region Grenchen/96

« ‹ 1 › »

1 - 1 von 1 Einträge

E-Mail Wechsel 2. Partner

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Email Wechsel (20132)

Kunde: Firma von User 96 - Turtle, Toby- Allmendstrasse 45, 2544 Bettlach
QMC-ID: 96 Partner-Kundennr.: 20858
Telefon: +41 31 999 99 99 E-Mail: 96@maildomain.ch
Vermittler: **[unbekannt]** Info:

E-Mail Wechsel bestätigen Zurück Abbruch Weiter

E-Mail Wechsel bestätigen

Grund: Schriftlicher Antrag

E-Mail Adresse(n):
testmail22@quickline.ch

Ich bin mit dem Wechsel der E-Mail Adresse(n) einverstanden und bestätige, dass der E-Mail Wechsel per sofort eingeleitet werden kann.

Kundendaten Dokumente Workflow Service-I

Upload	Bezeichnung	OK
01.12.2015	ausweiskopie_20132_vc.jc	
01.12.2015	doc635845661910370294_	

E-Mail Wechsel 1. Partner - Bestätigung

Bearbeitungsübersicht Prozess: Email Wechsel (20132)



Kunde: Firma von User 100015731 - Bane, Bane- Spittelgasse 2, 3930 Visp
QMC-ID: 100015731 Partner-Kundennr.: 1012
Telefon: E-Mail: 100015731@maildomain.ch
Vermittler: **[unbekannt]** Info:

E-Mail Wechsel abgeschlossen

Information

Die E-Mail Adresse(n) testmail22@quickline.ch wurde(n) erfolgreich durch Partner (DEV) GA Region Grenchen von User ID: 100015731 nach User ID: 96 gewechselt.



Priorisierung der einzelnen Pendenzen

- **Siehe Beilage**



WWZ: QMC Release 9.0

- **<Info Adrian Rüegg>**

3.1 Workflow UI

WF Neue Oberfläche

Status

Die neue Oberfläche wurde in einem ersten Draft gezeichnet

- **Offene Punkte werden nächste Woche noch geklärt**

Workflow Neue Oberfläche - Übersicht

 Kunde suchen **Workflows** Kunde ▾ Programme ▾ Benutzer ▾

Workflows > Quickline

Meine Alle

Quickline (23)

- Alle (23)
- Administration (10)
- Adressbuchverwaltung (9)
- Finanzen (4)**
- Alle (4)
- Analog Check (2)
- Service Bestellung (2)

EWA Aarberg (2)

Energie Seeland AG (5)

Flims Electric (12)

GA Region Herzogenbuchsee

localnet (4)

Suchen

Quickline Finanzen Tabelle konfigurieren

ID	Workflow	Aufgabe	Prio	Startzeit	Letzte Aktualisierung	
23	Service Bestellung	Netzbetreiber Mahnen	Hoch	09.03.2013 12:59:23	09.03.2013 12:59:23	Öffnen
34	Analog Check	Kabelfernsehanschluss Gebühr...	Tief	09.03.2013 12:59:23	09.03.2013 12:59:23	Öffnen

Workflow Neue Oberfläche - Detail

Kunde suchen **Workflows** Kunde ▾ Programme ▾ Benutzer ▾

Hans-Rudolf Bart, Entenhausenstrasse 1, Vierwaldstättersee
Kunden-Nr.: 6 (Energie Seeland AG) [Kundeninfo anzeigen](#)

[Zur Workflow Übersicht](#) Übernehmen Zurücklegen Zurück Abbrechen Weiter

Service Bestellung (ID #55)
Bestellbestätigung inkl. Vertrag und POA versenden

Ligula Aenean Cursus Ullamcorper Quam
Morbi leo risus, porta ac consectetur ac, vestibulum at eros. Aenean eu leo quam. Pellentesque ornare sem lacinia quam venenatis, vestibulum at eros. Aenean vestibulum.

Typ	Datum	Rufnummer	Gültig	Datum Unterschrift	Unterschrift gültig
Dolorem	28.1.15, 12:44	021 123 23 23	Nein	05.02.2015	<input type="checkbox"/>

Erneut prüfen Reminder erstellen

Kommentar anfügen...

Dokumente [Workflow](#) [Service Bestellung](#)

Bestellbestätigung-66128
04.12.2015 ▾

Vertrag-Kunde-1239123
04.12.2015 **Validiert** ▾

[Neues Dokument erzeugen](#)

Info hinzufügen..



Workflow Neue Oberfläche - Informationen

Dokumente Workflow Service Bestellung

Bestellbestätigung-66128
04.12.2015

Vertrag-Kunde-1239123 Validiert
04.12.2015

Neues Dokument erzeugen

Info hinzufügen..

Dokumente Workflow Service Bestellung

03.04.15, 11:28
Netzbetreiber mahnen durch Florian Westermann **Offen**

03.04.15, 11:28
Netzprüfung durchführen durch WZZ Test-Account **Offen**

03.04.15, 11:28
Adresse in ERP erfassen durch WZZ Test-Account **Erledigt**
23.04.14 10:48

03.04.15, 11:28
Max Muster kommentierte:

Die Bonität des Bestellers wurde überprüft.
Quelle: DeltaVista, Score: 389
Geprüfte Adresse : test haller ,
Entenhausenstrasse 2, 6712 Vierwaldstättersee

Dokumente Workflow Service Bestellung

Alle Info's anzeigen

Kundeninfo's Bearbeiten

Installationsadresse
Frau Test Haller
Entenhausenstrasse 2
6712 Vierwaldstättersee

Lieferadresse
Frau Test Haller
Entenhausenstrasse 2
6712 Vierwaldstättersee

Tel. Mobile
+41 79 123 23 23

Geburtsdatum
10.02.1960

4.1 KFN: Partielle Produktverfügbarkeit



KFN: Partielle Produktverfügbarkeit

- **Update**



Nächste Sitzung

Information zu Termine im 2016

4.2 GBM: Support Business Produkte



Business Produkte Quickline Business AG

Partner Hotline Business Produkte

Für Business-Produkte sollte eine Partner-Hotline eingerichtet werden:

- Bedürfnisse von Business-Kunden sind nicht mit Privatkunden zu vergleichen;
- Business-Produkte verlangen mehr Know How als Privatkunden-Produkte;
- Das Know How der Partner ist noch nicht vollumfänglich vorhanden;
- Mehrere Partner forcieren eine aktivere Vermarktung der Office Duo Produkte.

Antrag gbm	Quickline Business AG richtet eine Partner-Hotline für Business Produkte ein.
------------	---



Business Produkte Quickline Business AG

Abwicklung Tickets

Tickets und die Verwaltung der Business-Produkte werden nicht über den TicketXPert bzw. das QMC abgewickelt;

- Aktuell hat der Partner keine Einsicht in laufende Tickets der QL BAG;
- Die Abwicklung von Business-Tickets wird in anderen Tools vollzogen;
- Die Verwaltung des Systems wird in anderen Tools vollzogen.

Antrag gbm	Tickets zu Business-Kunden werden mit dem TicketXPert abgewickelt. Verwaltung der Kunden im QMC.
------------	---

4.3 GBM: WLAN Modem



Neue TC7230 Modem

Verrechnung Setup-Gebühren Technicolor 7230

Die gbm fokussiert den Einsatz von nur noch einem Modemtyp (Technicolor 7230);

- Kunden benötigen zum Teil kein WLAN Modem;
- Wenn bei der Bestellung ein WLAN Modem gewählt wird, werden automatisch Setup-Gebühren verrechnet;
- Im Aufschalt-WF (Endgerät wählen) ist es nicht möglich, dass Technicolor 7230 als Bridge zu aktivieren und somit dem Kunden keine Setup-Gebühren zu verrechnen;
- Für die Vision-Box gilt die gleiche Thematik.

Antrag gbm	Im WF „Endgerät wählen“ soll es möglich sein, ein Technicolor 7230 im Bridge Modus aufzuschalten. Es sollen dabei dem Kunden keine Setup-Gebühren verrechnet werden.
Frage QL T&P	Setup Gebühren in Hinsicht auf FTTH Endgeräte, Vision, etc. noch notwendig? (-> Antrag Marketing Gruppe)

4.4 GBM: Telefonie Kostenauszug



Administration

Telefonkosten-Auszüge

Aktuell werden die Telefonkostenauszüge Festnetz von jedem Partner versendet:

- Ist das Versenden von Telefonkostenauszügen mittels Papier noch zeitgemäss?
 - Marketing-Gruppe?
- Wie kann man den Prozess vereinfachen / effizienter gestalten?
 - Alle Auszüge mit Beträgen = 0 werden nicht im Export-File aufgeführt;
 - Andere Kanäle (z.B. E-MAIL) um die Auszüge zu versenden?

FDV Art. 83 Abs. 1: Solange die Möglichkeit der Anfechtung ihrer Rechnung besteht, können die Kundinnen und Kunden von ihrer Anbieterin verlangen, ihnen im Einzelfall oder bei jeder Rechnungsstellung alle Daten mitzuteilen, welche für die Rechnungsstellung verwendet werden. Sofern dafür Rufnummern der anrufenden Anschlüsse verwendet werden, sind diese ohne die letzten vier Ziffern anzugeben.

4.5 GBM: TicketXPert

TicketXpert

Anforderungen TicketXpert

- Der TicketXpert bildet die Grundlage für einen professionellen Kundendienst im Helpdesk und bei den Partner;
- Die gbm übermittelten im März 2015 Anforderungen an den TicketXpert an die QLAG;
- Mit der Einführung von Dezide konnten einige Anforderungen abgebildet werden. Für den Kundendienst bildet dieses Tool einen echten Mehrwert;
- Ziel muss es sein, dass alle Partner den TicketXpert als Tool im Kundendienst verwenden.



TicketXpert

Aktuelle Verwendung der gbm

Besitzer						
Aktionen						
	Ticket#	Bezeichnung	Erstellt am	Ersteller	Besitzergruppe	
>	Besitzer: Aeschbacher Urs (mur.uae) (2)					
>	Besitzer: Bruederli Corinne (mur.cbruederli) (1)					
▼	Besitzer: Häubi Samuel (mur.shaeubi) (20)					
▶	QL-00211...	30.10.2015 / 13:00Uhr / Damke Andreas, Walchstrasse 28, Gümligen / STB installieren	28.10.2015 10:38	GB Muri -> Bruederli Corinne (mur.cbruederli)	GB Muri	
▶	QL-00221...	17.11.2015 / 15:30 Uhr / Herr Burkhardt, Dennigkofenweg 77a / kein TV Signal auf zweitem TV !	17.11.2015 09:57	GB Muri -> Aeschbacher Urs (mur.uae)	GB Muri	
▶	QL-00211...	30.10.2015/ 09:00/ Ursula Hubacher, Thunstrasse 13, Muri b. Bern/ Set-top Box installieren	28.10.2015 08:24	GB Muri -> Rios Vanessa (mur.vrios)	GB Muri	
▶	QL-00221...	20.11.2015 / 09:00Uhr / Peter Kaufmann, Worbstrasse 346, Gümligen / Signal messen hat Signa...	17.11.2015 14:48	GB Muri -> Bruederli Corinne (mur.cbruederli)	GB Muri	

Jeder Auftrag an einen Servicetechniker wird als Ticket erfasst und dem Techniker zugewiesen.

Die Aufträge können später im QMC inkl. der Lösung des Technikers wieder eingesehen werden.

Tickets

[Starte neues Troubleshooting](#) [Neues Ticket](#)

Status	Datum / Zeit	Ticket #	Titel	Name	URL
Geschlossen	09.11.2015 16:22:03	QL-00217445	Fwd: Ihre Quicklinebestellbestätigung (Ihre Referenz 265964)	Felixravi Felston (lan.ffelixravi)	Ticket öffnen
Geschlossen	09.11.2015 15:11:59	QL-00217324	Fwd: Ihre Quicklinebestellbestätigung (Ihre Referenz 265964)	Felixravi Felston (lan.ffelixravi)	Ticket öffnen
In Bearbeitung - Partner	28.10.2015 10:38:41	QL-00211529	30.10.2015 / 13:00Uhr / Damke Andreas, Walchstrasse 28, Gümli gen / STB installieren	Häubi Samuel (mur.shaeubi)	Ticket öffnen
Geschlossen	24.09.2013 10:35:32	QL-00093898	keine eingehenden/ ausgehenden mails via apple mail/iphone	Breitenmoser Dominik (dbreitenmoser)	Ticket öffnen

TicketXpert

Anforderungen TicketXpert

Die gbm hat folgende Anforderungen die noch nicht umgesetzt wurden:

QMC

- Informationen im QMC über die Tickets;

TicketXpert (einige Anforderungen werden aktuell bei der WWZ umgesetzt)

- Gliederung der Tickets
- Übersichtlichkeit
- Termineinträge
- Schnittstelle zu Outlook
- Felderwahl
- Etc.



TicketXpert

Anforderungen TicketXpert

Die gbm hat folgende Anforderungen die noch nicht umgesetzt wurden:

QMC

- Informationen im QMC über die Tickets;

TicketXpert (einige Anforderungen werden aktuell bei der WWZ umgesetzt)

- Gliederung der Tickets
- Übersichtlichkeit
- Termineinträge
- Schnittstelle zu Outlook
- Felderwahl
- Etc.



TicketXpert

Weiteres Vorgehen

- Wie sehen die Partner die Situation bzw. welche Tools werden verwendet?
- Was wird von QLAG konkret entwickelt und wo liegt der zeitliche Horizont?
- Welche Anforderungen haben die Partner?
- Wie können wir weiter vorgehen?

4.6 E-Mail Sicherheit



Pendenz SYS-324

Input KFN:

Sperrungen von Mailkontos durch Versand von authentifiziertem SPAM führen oft zum Resultat, dass der Kunde kein Schadsoftware auf dem Rechner hat, sondern einfach das Passwort gehackt wurde.

Ein Versuch hat gezeigt, dass die Anmeldung auf dem Mailserver unbeschränkt oft fehlerhaft versucht werden kann, ohne dass eine Reaktion geschieht.

Damit das Passwort nicht mit x tausend Anfragen geknackt werden kann, würde eine Sicherheitsreaktion hier weiterhelfen.

Mögliche Aktionen könnten sein:

IP Adresse nach x Fehlversuchen sperren.

Mailzugang nach x Fehlversuchen für x Zeit sperren.



Slides folgen



Nächste Sitzung

- **Termine im 2016**
- **Information zum nächsten Sitzungstermin**