

Protokoll

Quickline Tools- und Prozessgruppe



Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	27.01.2015	Sitzungszeit	08:30 – 17:30
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum			
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau		Dateiname	2015-01-27_QL TP_protokoll.docx	

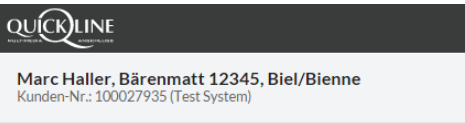
Anwesend	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Stefan Lindner	SL	Localnet AG	Localnet
	Adrian Rüegg	AR	WWZ Telekom AG	WWZ
	Simon Zwahlen	SZ	RENET AG	RENET
	Markus Felber	MF	KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG	KFN
	Fabian Künzi	FK	Gemeindebetriebe Muri	GBM
	Renato Mantese	RM	Energie Seeland AG	ESAG
	Marc Loosli	ML	Quickline AG	QLAG
Gast	Roman Hug		Quickline AG	QLAG
Protokollführer	Marc Haller	MHA	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Nick Gast	NG	Quickline AG	QLAG

Verteiler	Alle An- und Abwesenden, Quickline GL
-----------	---------------------------------------

Die Präsentation „QL Tools & Prozesse 27.01.15“ wurde vorgängig versendet.
Die aktualisierte Version der Präsentation ist Bestandteil dieses Protokolls. Informationsfolien werden an der Sitzung nicht ausführlich diskutiert, es sei denn es gibt Fragen oder Gegenanträge.

		Zuständig/ Termin
1.	Protokoll	
(I)	Das Protokoll wurde genehmigt.	
2.	Reporting	
2.1	Erledigte	
(I)	Siehe 15.1.27 -Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 20-01-2015	
2.2	Feedback Pendenzen	
(I)	Siehe 15.1.27 - Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 20-01-2015	
2.3	Priorisierung der einzelnen Pendenzen	
(E)	<u>DEV-679</u> Abholeinladung bei Bestellungen mittels QL Shop Extranet Account unterdrücken Bei einer Quickline Shop - Bestellung aus dem Extranet mit Lieferart „Quickline Shop“, soll im Aufschaltungs- Workflow nach dem[Lieferschein versenden] Schritt ein Kontrollkästchen (Standard ist „Nein“) mit dem Text „Soll die Abholeinladung erstellt und versendet werden?“ erscheinen. Der Schritt [Abholeinladung erstellen] und der SMS und Email Versand soll dann nur im Fall wenn das Kontrollkästchen auf „Ja“ gesetzt ist erscheinen. Prio: 15	
(E)	<u>DEV-817</u> Kundenumfrage nach Service Aktivierung versenden Penz nochmals traktandieren.	

<p>(E)</p>	<p><u>DEV-1113</u> Löschen von Mail-Konten nach Kündigung</p> <p>Nach der Kündigung der E-Mail Konten, sollen diese erst nach 30 Tagen effektiv gekündigt werden. Solange diese Frist nicht verstrichen ist, kann die Kündigung abgebrochen werden. Die Reaktivierungsschaltfläche [Kündigung abbrechen], soll nur angezeigt werden, wenn mindestens ein Grunddienst aktiv ist und wenn der Systemuser das neue, dafür nötige Spezialrecht „E-Mail Kündigung aufheben“ hat. Das Spezialrecht soll der KNU selber vergeben können.</p> <p>Achtung: Diese Pendency erst umsetzen, wenn der Wechselprozess E-Mail umgesetzt ist.</p> <p>Prio: 12</p>	
<p>(E)</p>	<p><u>DEV-1124</u> Bonitätsprüfung - Regelung der Kautions</p> <p>Der Betrag soll im Aufschaltungs-Workflow beim Schritt [Manuelle Bonitätsprüfung] gemäss definiertem Schema automatisch gerechnet und vorgeschlagen werden. Der Betrag soll aber nach wie vor veränderbar sein.</p> <p>Prio: 15</p>	
<p>(E)</p>	<p><u>DEV-1164</u> WF bei Portierungen</p> <p>Bei einer Festnetz-Portierung soll im Aufschaltungs-Workflow weiterhin der Brief generiert werden. Der SMS und E-Mail Versand soll nicht mehr ausgelöst werden.</p> <p>AR: Klärt diesen Prozess intern nochmals ab.</p> <p>Prio: 16</p>	<p>AR</p>
<p>(E)</p>	<p><u>DEV-1177</u> Kündigung DTV Premium in AiO</p> <p>Wird von der QL Software Entwicklung nochmals geprüft.</p> <p>Prio: 100</p>	<p>MHA</p>
<p>(E)</p>	<p><u>DEV-1178</u> DigiTV Bestellung anpassen bei bestehendem Kunde</p> <p>Pendency schliessen.</p>	
<p>(I)</p>	<p><u>DEV-1189</u> Bestellbestätigung Anpassen (All in One und Take 2 HD)</p> <p>Wurde nochmals geprüft und kann nicht nachvollzogen werden. QL Tests haben ergeben, dass das Pay Packet Plus in den beiden Kombis im Bestellportal auf Bestellseite sowie auf der Bestätigungsseite korrekt ausgegeben werden.</p> <p>Bug nochmals prüfen und wenn immer noch vorhanden klarer beschreiben.</p> <p>Prio: 100</p>	<p>SL</p>
<p>(E)</p>	<p><u>DEV-1194</u> Postleitzahl anzeigen beim QMC</p> <p>Im QMC im Header noch die PLZ zu der Ortschaft ausgeben.</p>  <p>ML prüft nochmals woher die Anforderung gekommen ist.</p>	<p>ML</p>

	Prio: 6	
(E)	<p><u>DEV-1197</u> W-LAN Schlüssel neu generieren Der W-LAN Schlüssel soll analog wie Passwort vergessen dem Kunden neu vergeben werden können. Im Brief ist der Kunde auf die Möglichkeit der Verwaltung im Kundencenter hinzuweisen!</p> <p>Prio: 10</p>	
(E)	<p><u>DEV-1199</u> Mobil-Neubestellungen Die Provision ist nur gültig für Bestellungen welche durch den QL Shop oder KNU direkt erfasst werden. Wenn der Kunde das Mobil Abo selbständig bestellt, gelten die Provisionen nicht. Daher wird diese Pendeuz zurückgewiesen.</p>	
(E)	<p><u>DEV-1201</u> Kundenscreiben (Mail) überdenken (deaktivieren) Pendeuz umschreiben: → Beim Aufschaltungs-Workflow die Netzprüfungs-Notifikation deaktivieren.</p> <p>Prio: 9</p>	
(E)	<p><u>DEV-1220</u> Neue Mobilnummer für bestehendes Mobilabo. ML prüft ob die Anforderung mit dem neuen Mobil Redesign funktioniert. Desweiteren soll noch der Software Entwicklungs-Aufwand abgeklärt werden.</p> <p>Prio: 10</p>	ML
(E)	<p><u>DEV-1229</u> Aboanpassung von AiO zu Einzeldiensten Es muss auch während der AIO Kündigungszeit möglich sein, das Internet oder DTV Pakete gekündigt werden können. Hat mal funktioniert und scheint nun seit dem Release 8.7 nicht mehr zu gehen.</p> <p>Prio: 100</p>	MHA
(E)	<p><u>DEV-1230</u> Adressänderung im myQuickline Soll mit dem neuen Endkundenportal umgesetzt werden.</p> <p>Prio: Keine/ Synergie mit neuem Endkundenportal</p>	ML
(I)	<p><u>DEV-1234</u> Notiz erstellen ohne WF-Berechtigung Ein Systemuser kann Notizen nur in einem Workflow hinterlegen, welcher ihm zugewiesen ist. Es sollte auch möglich sein ohne Rechte auf die Gruppe oder Task eine Notiz zu hinterlegen (z.B. durch den Kundendienst)</p> <p>Prio: 12</p>	
(E)	<p><u>DEV-1277</u> Reports Den bestehenden Kündigungs-Report im QMC (Berichte/Marketing/Gekündigte Services) um die Spalten Start-, Enddatum und Laufzeit erweitern. Gekündigte Services</p> <p>Prio: 7</p>	
(E)	<p><u>DEV-1281</u> Auf der Rechnung wird das Pay-Tv Plus verrechnet und wieder gutgeschrieben. Pendeuz schliessen. Grund: Wurde an der Tools & Prozess Sitzung vom 27.1.15 einstimmig beschlossen.</p>	

	Prio: 0	
(E)	<p><u>DEV-1283</u> Kündigungsschreiben mit Hinweis auf Grundanschluss AR erarbeitet einen Text und definiert bei welchen Produkten der Hinweis erfolgen soll.</p> <p>Pendenz wird an der nächsten Tools & Prozess Sitzung nochmals traktandiert.</p>	AR
(E)	<p><u>DEV-1284</u> Gutschriften QMC Vorschlag: Eine neue Spezialrolle schaffen, dass Beträge grösser CHF 300.- bis max. CHF 600.- ohne Beteiligung QLAG (Beteiligung nur bis CHF 300.-) von dem KNU dem Kunden gutgeschrieben werden können.</p> <p>ML prüft diese Möglichkeit intern. Pendenz wird an der nächsten Tools & Prozess Sitzung nochmals traktandiert.</p>	ML
(E)	<p><u>DEV-1285</u> SMS Benachrichtigung bei Mobile Portierungen Pendenz schliessen, da bereits vorhanden.</p> <p>Prio: 0</p>	
(E)	<p><u>DEV-1306</u> Verlängerung Internetsuspension Eine bestehende Internet Suspension soll verlängert werden können.</p> <p>Prio: 11</p>	
(E)	<p><u>DEV-1311</u> Mobil-TV: Passwort & mobile Daten Möglichkeit 1 - Passwort vergeben: Wird mit dem neuen Endkunden-Portal gelöst. Möglichkeit 2 – Mobilnetz deaktivieren. Kann unter Einstellungen bei IOS App bereits eingestellt werden.</p> <p>Pendenz schliessen.</p>	
(I)	<p><u>DEV-1321</u> FTTH - Excel-FILE Gebäudemanager CSW Import Siehe Traktandum FTTH Architektur 2015</p>	
(E)	<p><u>DEV-1324</u> WWZ - Brief offene Quickline-Bestellung Es sollen alle QMC Word-Dokumente an der nächste Tools & Prozess Sitzung durchgesehen und überarbeitet werden. Siehe dazu Verschiedenes/QMC Dokumente überarbeiten.</p> <p>Prio: 50</p>	RM
(E)	<p><u>DEV-1325</u> Dokumentenvorlagen-Rückgabequittung für Endgeräte SL, FK und SZ schicken ML oder MHA eine Vorlage der Quittung für die Umsetzung. Die Quittung soll im QMC unter Kundendaten/Dateien generiert werden können.</p> <p>Prio: 11</p>	SL/FK/SZ
(E)	<p><u>DEV-1326</u> Memo SMS bei Verpassten Anrufen</p> <p>Pendenz schliessen. Grund: Funktioniert bereits.</p>	
2.4	Info an PV	
(I)	<p>ML: Appell an alle. Bitte stellt sicher, dass die Partnerversammlung Verantwortlichen orientiert sind, über die Themen aus der Tools & Prozess Gruppe (gemäss Folien)</p>	
2.5	Offene Projekte	
(I)	<p>Wird an der nächsten Tools & Prozess Sitzung nochmals traktandiert.</p>	

3.	Neuheiten / Anpassungen	
3.1	Release 8.7 / 8.8	
(I)	Siehe Präsentation	
(E)	Es soll noch geprüft werden, dass bei dem Vertrag das Unterschriftsfeld vorhanden ist.	MHA
3.2	Redesign2015	
	Diskussion FTTH Bestell- und Wechselprozesse	
(E)	Bei FTTH Verfügbarkeit (BEP-Ready) auf einem Gebäude wird im Bestellprozess nur das FTTH Produktangebot angezeigt	
(I)	Roman Hug orientiert über die zwei Varianten wie die Produkte auf der Webseite angeboten werden sollen: Variante 1: Nur HFC Produkte (da billiger) mit einer Zusatzinfo, dass es auch noch ein FTTH Produkt gibt Variante 2: HFC Produkte und dazu parallel die FTTH Produkte. Kunde kann hin und her wechseln. Die Tools & Prozess Mitglieder sind sich unschlüssig wie die Produkte am besten dem Kunden angeboten werden sollen.	
(E)	Die Tools & Prozess Mitglieder sind klar der Ansicht, dass der Prozess (FTTH Grundanschluss nur in Kombi Produkte inkludiert, aber nicht in Einzelprodukte) so nicht abbildbar ist. Gründe: → Problematik der unterschiedlichen Preise zwischen HFC und FTTH. → Problematik in den Wechselprozessen zwischen AIO und Einzelprodukten. → Problematik das FTTH Start nicht abgebildet wird.	
(E)	ML wird die oben erwähnten Problematiken intern nochmals Besprechen. Renato Mantese wird das Thema in die PV einbringen	RM
	Diskussion Logistik Zubehör (Powerline Adapter)	
(E)	Wie sollten diese logistisch gehandhabt werden? → Gleich wie Kabelmodem (via KNU)	
(E)	Wie sollte die Verrechnung gehandhabt werden? → Im QMC unter Finanzen/Manuelle Verrechnung.	
3.3	FTTH Architektur 2015	
(I)	ML: In der Tools & Prozess Gruppe sind dedizierte Personen von der PV gewählt worden. Daher hat nicht der KNU des Vertreters einen Sitz sondern ausschliesslich die gewählte Person.	
(E)	ML prüft im Reglement, ob es zulässig ist, dass eine innerhalb der Tools & Prozess Gruppe mehrheitsfähige Fachperson“, an der Sitzung teilnehmen darf. Feedback: Die Teilnahme eines Beraters ist im Reglement derzeit nicht geregelt.	ML

	<p>Soll ein neutraler externer Berater in die Tools & Prozess Gruppe hinzugezogen werden dürfen wenn die Mehrheit der gewählten Mitglieder dem Vorschlag zustimmen? Abstimmung: Dafür: 5 / Enthaltung: 1 / Abwesend: 1</p>	
	Datenerfassung	
(E)	<p>Erfassung von Gebäude-, Wohnungs- und Leitungsdaten erfolgt ausschliesslich via QDE V3 (Gebäudemanager wird deaktiviert)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Der Gebäudemanager soll sich an die neue FTTH Architektur anpassen und noch nicht deaktiviert werden, ausser wenn QDE eingesetzt wird. ➔ Den Partnern soll eine Frist bis Ende Januar 2016 gesetzt werden! Ab dann muss jeder FTTH Partner QDE einsetzen. ➔ Alle FTTH Partner müssen mindestens Version QDE V3 einsetzen. Ist dies nicht möglich, können die Daten via Gebäude-Manager bearbeitet werden. ➔ Alle Partner müssen über die Möglichkeiten und gesetzten Fristen orientiert werden. <p>Abstimmung: Dafür: 6 / Abwesend: 1</p>	
	Prozesse	
(E)	<p>Die Prozesse und Systeme werden ausgelegt um die Endgeräte auf Endkunden zu erfassen. Die Abläufe werden für den End-to-End Bau von FTTH Netzen optimiert (analog HF Netz)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Vorbehalt: Die Support-Funktionen (analog HFC Kabelmodem) dürfen nicht vergessen werden. ➔ Das Endgerät ist dem Endkunden zugewiesen. <p>Abstimmung: Dafür: 6 / Abwesend: 1</p>	
	RF Overlay	
(E)	<p>RF Overlay wird im QMC als Service abgebildet, über die Einkaufspreise wird z.Hd. der PV ein Vorschlag erarbeitet</p> <p>Abstimmung: Dafür: 6 / Abwesend: 1</p>	
	Umsetzungsvarianten	
(E)	<p>Variante 2 umsetzen</p> <p>Abstimmung: Dafür: 5 / Enthaltung: 1 / Abwesend: 1</p>	
	QDE	
(E)	<p>QDE wird entsprechend den neuen Anforderungen erweitert, die Funktionen sind durch die QL FTTH Partner in die entsprechenden Umsysteme zu integrieren</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Im Text sollte « sollte » stehen statt sind <p>Abstimmung:</p>	

	Dafür: 5 / Enthaltung: 1 / Abwesend: 1	
	QL Tools & Prozesse Gruppe Ausschuss	
	<p>Es sollten 2-3 Personen aus der QL Tools & Prozesse Gruppe definiert werden, welche die Prozess Definition im Detail begleiten und unterstützen.</p> <p>Personen zur Wahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Urs Schächli, Localnet (StV. Stefan Lindner) ➔ Simon Zwahlen, RENET ➔ Renato Mantese, ESAG (StV. Pascal Rudin / Andreas Gfeller) <p>Abstimmung: Dafür: 4 / Enthaltung: 2 / Abwesend: 1</p>	
4.	Operation / Support	
4.1	TicketXPert Update	
	Wird an der nächsten Tools & Prozess Sitzung nochmals traktandiert.	
4.2	Testprozess für neue QMC Release	
	Wird an der nächsten Tools & Prozess Sitzung nochmals traktandiert.	
4.3	Anfrage AR: QMC Qualität	
	Wird an der nächsten Tools & Prozess Sitzung nochmals traktandiert.	
5.	Verschiedenes	
	QMC Dokumente überarbeiten	
(E)	<p>ML sendet RM die QMC Dokumentvorlagen. RM wird diese für diese nächste Tools & Prozess Sitzung mit Korrekturvorschlägen aufbereiten.</p>	RM
	Bearbeiten von Aufschaltungen	
(E)	<p>Während dem das eine Service Aufschaltung (Aufschaltertermin in der Zukunft) im QMC am Laufen ist, sollen folgende Aktionen noch möglich sein.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Die Aufschaltung abbrechen ➔ Das Aufschaltdatum verändern <p>Abstimmung: Dafür: 6 / Abwesend: 1</p>	
6.	Nächste Sitzung	
	Die nächste Sitzung findet am 17.3.2015 in Nidau statt.	