

Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	17.03.2015	Sitzungszeit	08:30 – 17:00
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum			
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau	Dateiname		2015-03-17_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
	Nick Gast	NG	Quickline AG	QLAG
Gast	Pascal Maitan		Quickline AG	QLAG
Gast	Matthias Heri		Quickline AG	
Protokollführer	Marc Haller	MHA	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel

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

Die Präsentation „QL Tools & Prozesse 17.03.15“ 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 Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 02-03-2015	
2.2	Übersicht	
(I)	<p>ML: Offene Pendenzen pendeln sich bei ca. 70 Stück ein. Entspricht dies den Erwartungen? Diskussion:</p> <p>AR: Es fehlt an Transparenz! Bis wann werden diese 70 Pendenzen auf 20 reduziert. Man hat keine Ahnung, bis wann eine Pendezen mit Prio. 15 abgearbeitet wird. Der Aufwand ist ebenfalls nicht bekannt.</p> <p>ML: Aufgrund des gewählten Vorgehen ist die Planung rollend und die Planung einzelner Pendenzen kann sich durch neue Pendenzen mit höherer Priorität verschieben.</p> <p>MF: Eine Pendezen mit Prio. >= 12 sollte innerhalb eines halben Jahres umgesetzt werden. Die Pendenzen < 12 sollten nach einem Jahr noch einmal geprüft werden.</p> <p>RM: Es ist nicht realistisch, dass die Pendenzen mit Prio. < 12 nach einem Jahr nochmals angeschaut werden. Daher besser gleich auf Prio. 0 stellen.</p>	

(E)	Sollen Pendenzen welche eine Prio. <= 10 haben gelöscht werden? Abstimmung: Ja: 7 / Nein: 0 / Enthaltung: 1	
(I)	Zurückgestellte Fieldforce App und QDE Pendenzen werden an der nächste Tools & Prozesse Gruppe nochmals traktandiert.	ML
(I)	Es wird angestrebt, dass eine Pendeuz innerhalb von 6 Monaten erledigt wird.	
(I)	An der nächsten Tools & Prozess Gruppe werden die in der Diskussion angesprochenen Punkte, betreffend Kontingente und Transparenz der eingeplanten Zeit für die Pendenzen nochmals aufgenommen und traktandiert.	ML
2.3	Feedback Pendenzen	
(I)	Siehe Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 02-03-2015	
(E)	<u>DEV-1284</u> Gutschrift QMC AR: Da es sich nur noch um 30 Betroffene handelt, kann die Pendeuz geschlossen werden.	
(E)	<u>SWOPS-298</u> QMC Performance am Morgen verbessern Eigene Tests haben ergeben, dass die Performance sich stark verbessert hat. MF kann dies bestätigen. Pendeuz kann daher geschlossen werden.	
2.4	Priorisierung der einzelnen Pendenzen	
(E)	<u>DEV-817</u> Kundenumfrage nach Service Aktivierung versenden Pendeuz nochmals traktandieren.	ML
(E)	<u>DEV-1164</u> WF bei Portierungen Bei einer Festnetz-Portierung soll im Aufschaltungs-Workflow weiterhin der Brief generiert werden. Der SMS und E-Mail Versand soll nicht mehr ausgelöst werden. Es wird weiterhin noch ein alter Reporting Server Brief versendet mit dem Portierungsdatum, dieser ist beim Einsatz von "WF" zu deaktivieren Bei Mobil Portierungen wird weiterhin nur eine SMS an die zu Portierende Rufnummer versendet, so wie bereits heute. Prio: 19	
(E)	<u>DEV-1283</u> Kündigungsschreiben mit Hinweis auf Grundanschluss AR wird den Text noch erarbeiten. Pendeuz dann nochmals traktandieren.	AR
(E)	<u>DEV-1339</u> CRM Export auf FTP für WWZ erweitern Pendeuz kann geschlossen werden, da die Prio. <= 10 ist. Prio: 7	
(E)	<u>DEV-1355</u> Q-Points Statistik ML wird die Pendeuz umformulieren und an die Marketinggruppe geben.	ML

(E)	<u>DEV-1375</u> Informationsfluss ML nimmt die Pendenz intern auf und traktandiert diese an der nächsten Tools & Prozess Gruppe oder an einem separaten Meeting.	ML
(E)	<u>DEV-1376</u> Factsheets mit Versionsnummern kennzeichnen ML prüft die Pendenz intern und gibt an der nächsten Tools & Prozess Gruppe ein Feedback dazu. Pendenz an der nächste Tools & Prozess Gruppe nochmals traktandieren.	ML
(E)	<u>DEV-1404</u> Anschluss- und Weitere Adressen verwalten (QDE) Pendenz kann geschlossen werden. Der Menüpunkt wurde irrtümlich bereitgestellt.	
3.	Neuheiten / Anpassungen	
3.1	Release 8.9 / Cockpit	
(I)	Siehe Präsentation. ML zeigt für das Cockpit (neue Endkunde-Portal) bereits erste Slides. An der Tools & Prozess Sitzung im Mai 2015 folgt noch eine ausführliche Vorstellung.	
3.2	Partielle Produkt Verfügbarkeit	
(I)	Siehe Folien.	
(I)	Die Notwendigkeit wird von allen Partnern erkannt. Die Meisten sind aber im Moment noch nicht in der Lage dies umzusetzen. Es ist anzustreben, dass die partielle Produkt Verfügbarkeit bis Ende 2016 in der QDE Schnittstelle umgesetzt wird. Die Partner rechnen mit einer Entwicklungszeit, ihrerseits von ca. 6-12 Monaten. Statt Produkte explizit auszuschliessen, sollte besser bei den Internetprodukten die Bandbreite (Minimum und Maximum) übermittelt werden. Das QMC Portal soll dann erkennen, welche Produkte bei dem jeweiligen Haushalt Verfügbar sind.	
	Antrag	
	Empfehlung z. Hd. QL PV/QL TK	
(E)	QDE Schnittstelle Erweiterung gemäss Vorschlag <i>Die T&P Mitglieder stimmen dem Grobentwurf mit obigen Anpassungen zur Datenübermittlung an Quickline zu.</i> → Der Vorschlag soll fertig ausgearbeitet und an der Partnerversammlung vorgestellt werden. Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
(E)	Umsetzbarkeit seitens KNU Systeme möglich? <i>Die T&P Gruppe erachtet es als umsetzbar das die KNU diese Informationen Quickline via QDE zur Verfügung stellen</i> → Die Umsetzung bei den Partnern ist möglich, sofern die Daten auf Gebäude Ebene erfasst sind. Eine Aussage zu dem Zeithorizont kann noch nicht getroffen werden.	

	Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
3.2	Vision	
(E)	Die Variante 1 wird als gangbarer Weg deklariert Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
3.4	Quickline Basic	
(I)	Zu dem Projektteam werden noch zwei Mitglieder aus der Marketing Gruppe gewählt. Vorzugsweise sollten diese nicht von demselben Partner wie aus der Tools & Prozess Gruppe stammen. ML und Patrick Kocher sind im Ausschuss dabei und werden mit Terminvorschlägen und Vorbereitungsunterlagen frühzeitig auf die gewählten Mitglieder zukommen.	
	Antrag	
(E)	Wahl von 2 Mitglieder aus T&P Gruppe <i>Die T&P Mitglieder stimmen der Wahl der Mitglieder zu</i> → Gewählt sind: Adrian Rüegg, WWZ Telekom AG und Markus Felber, KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
(E)	Kompetenz <i>Die T&P Gruppe erteilt dem Projektteam «Quickline Basic» die Kompetenz die Prozesse auszuarbeiten und diese z.Hd. Der PV aufzubereiten</i> → Quickline AG übernimmt den Projektlead. Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
3.5	Feedback FTTH Projektteam	
(I)	Das Projekt ist im Moment soweit on Track. An dem letzten Meeting konnten bis auf die Wechselprozesse das Meiste behandelt und entschieden werden. Für die Wechselprozesse wird noch ein weiteres Meeting folgen.	
3.6	Umzugsprozess	
	Offenen Fragen	
(E)	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. → Ist so in Ordnung.	
(E)	Partner übergreifender Umzug ist nur auf ein aktuelles Produkt möglich → Ist so in Ordnung.	

(E)	<p>SIM Karte und Smartcard werden automatisch übernommen. Kabelmodem, FTTH CPE, Vision CPE, Verte! Werden beim Partnerübergreifenden Umzug gewechselt</p> <p>→ Wenn das HFC Endgerät kompatibel ist, soll es mit umgezogen werden. Sonst soll der Kunde ein neues Gerät vom „neuen“ Partner erhalten. Ein entsprechender Antrag soll in der Partnerversammlung vorgetragen werden.</p>	ML
(E)	<p>Zu welchem Zeitpunkt sollte die HF Prüfung erfolgen?</p> <p>→ Vor der Kunden-/Adresserfassung bevor der Umzug bestätigt wird.</p>	
(E)	<p>Wenn, Wie und durch welchen Partner (alter oder neuer) sollte der Kunde über den Ablauf informiert werden?</p> <p>→ Der „neue“ Partner informiert, auch wenn etwas schief läuft, den Kunden. Der „alte“ Partner soll den Prozess nur frei geben.</p>	
	Antrag	
(E)	<p>Zustimmung zu den offenen Fragen <i>Quickline ist ermächtigt den Prozess im Detail fertig ausarbeiten auf Grundlage der «Offenen Fragen»</i></p> <p>→ Siehe dazu die Beschreibung bei den offenen Fragen.</p> <p>Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0</p>	
(E)	<p>Prozesse <i>Die T&P Gruppe stimmt dem Grobentwurf der Prozesse zu. Die Detailausarbeitung der Prozesse erfolgt in der FTTH Projektgruppe</i></p> <p>→ Ist so in Ordnung.</p> <p>Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0</p>	
3.7	Redesign 2015	
(I)	<p>Matthias Heri stellt das Projekt Redesign 2015 vor (siehe Präsentation). Erstes Feedback von den Partnern:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funktioniert die Bandbreite bei Kombi AIO XL mit 20 Mbit/s? → Allenfalls nochmals bei der Technischen Kommission vortragen. - SZ: Falls die geplante Einführung von Vision und von Redesign 2015 innerhalb von 6 Monaten liegt, macht das Projekt Redesign 2015 keinen Sinn. → Matthias Heri: Dies wurde bereits diskutiert und wird an der Partnerversammlung nochmals traktandiert. - Alle: Wenn möglich, bei Einführung von Redesign 2015 wieder eLearning verwenden. 	

(I)	Antrag von RM und SZ: Es besteht ein Bedürfnis an „Geisterkunden“ (Kunde erhält beim Einzug kostenlos, während 30-60 Tagen RF Overlay). Dieser Dienst soll für den KNU kostenlos sein und nicht wie vorgesehen CHF 7.60 kosten. ML prüft den Antrag intern, allenfalls via Marketinggruppe.	ML
	Migration bestehende FTTH Kunden	
(I)	Wie soll mit bestehender FTTH Kunde umgegangen werden? <ul style="list-style-type: none"> - FTTH Start bei allen Kunden aktivieren? - FTTH Start nicht aktivieren, Wechselprozesse und Verrechnung wird seitens KNU gelöst? Antworten: <ul style="list-style-type: none"> - Abrechnung und Wechselprozesse sollen über das ERP und nicht via QMC erfolgen. - Vorschlag: Der Migrationsplan soll durch die Marketinggruppe erstellt werden. 	
	Antrag	
	Die T&P Gruppe bestimmt folgendes	
(E)	Migration FTTH Kunden → Die Marketinggruppe solle einen Migrationsplan erstellen. Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
(E)	Prozesse <i>Die T&P Mitglieder stimmen den vorgestellten Prozessen zu</i> → Wie Präsentation und von Matthias Heri erklärt. Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
	Die T&P Gruppe empfiehlt der PV folgende Entscheide	
(E)	Umsetzung des Redesign 2015 in 2 Phasen <i>Die T&P Gruppe empfiehlt das Redesign 2015 in 2 Phasen einzuführen. Phase 1 auf Basis Verte! Per August 2015, Phase 2 mit Einführung Vision</i> → In Ordnung wie vorgestellt (siehe Präsentation). Abstimmung: Ja: 6 / Nein: 0 / Enthaltung: 2	
4.	Operation / Support	
4.1	TicketXPert Update	
(I)	Pascal Maitan präsentiert die TicketXpert Weiterentwicklung.	
(I)	NG: An der nächsten Tools & Prozess Gruppe kommt noch eine Präsentation mit der Erklärung, wie man die Prozesse für KNU effizienter machen kann und welche Auswertungsmöglichkeiten bestehen.	NG
(I)	NG: Die Weiterentwicklung von TicketXpert wird, nach den	

	erfolgreichen Tests, voraussichtlich im August oder September 2015 ausgerollt.	
(I)	NG: An der nächsten Tools & Prozess Gruppe noch klären, ob ein bis zwei Mitglieder das Bedürfnis haben das TicketXpert vorgängig zu testen.	NG
(I)	Pascal Maitan wird allen Partnern noch ein E-Mail für die Zugangsrechte versenden und diese zeitgerecht einfordern.	Pascal Maitan
(I)	NG: Informiert die Partner noch, dass wir eine starke Verbesserung bei den SLA (98% innerhalb von 6 Tagen und 95% innerhalb von 3 Tagen) feststellen. Die Partner erkennen die Verbesserung ebenfalls, sehen aber nach wie vor Potential.	
4.2	Testprozess für neue QMC Release	
(I)	Die Releasenotes sollen zwei Woche vor dem Release verschickt werden. Es ist gewünscht, dass die Notes noch graphisch (mit Screenshots) aufgewertet werden. Allenfalls das eLearning nutzen.	
(I)	Der Testprozess soll auf alle Partner ausgeweitet werden.	
4.3	Anfrage AR: QMC Qualität	
(I)	Es gibt noch viel zu tun. Die Partner erkennen aber, dass die Quickline AG bemüht ist, die Qualität stetig zu verbessern. Wichtig ist den Partnern vor allem, dass ihre Anliegen ernst genommen werden.	
5.	Verschiedenes	
5.1	Dokumentenvorlage	
(I)	RM konnte die Dokumente textlich korrigieren. Sein Vorschlag ist nun alle Dokumente nochmals in die Kommunikations- Abteilung zur Überarbeitung zu geben. AR: Wird uns noch korrigierte Dokumente zu kommen lassen. RM: Im Grussfeld soll der Text „ihr lokaler Netzbetreiber“ entfernt werden. Die Inputs werden alle zusammen an die Kommunikationsabteilung übergeben.	
6.	Nächste Sitzung	
(I)	Die Sitzung vom 5.5.2015 wird auf den 12.5.2015 verschoben. Die Sitzung vom 18.8.2015 wird auf den 26.8.2015 verschoben.	
(I)	Die nächste Sitzung findet am 12.5.2015 in Nidau statt.	