

Protokoll

Quickline Tools- und Prozessgruppe



Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	12.05.2015	Sitzungszeit	08:30 – 16:00
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum			
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau		Dateiname	2015-05-12_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	Dominik von Burg (Cockpit)	DVB	Quickline AG	QLAG
	Keith Norman (Verschiedenes)	KN	Quickline AG	QLAG
	Jacqueline Blaser (Komm. Konzept)	JB	Quickline AG	QLAG
	Marco Jentsch (Dezide)	MJ	Quickline AG	QLAG
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 12.05.15“ 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 15-05-2015	
2.2	Feedback zu Pendenzen	
(E)	<u>DEV-1135</u> – Gutschrift SL prüft im QMC ob der Grund in der History ausreichend aufgeführt ist. Falls nicht wird er einen neuen Eintrag auf der Ideenplattform erfassen.	SL
(I)	<u>Dokumentenvorlage</u> Wird von der Kommunikations- Abteilung aufbereitet und kommt voraussichtlich an der nächsten T&P (siehe Präsentation)	
(E)	<u>ML: Umfrage zur Nutzung von der Fieldforce- App</u> SL: Wird genutzt und ist gut RM: 2 von 4 Nutzern setzen es ein und sind zufrieden MF: Wird ebenfalls gut genutzt. Es gibt noch Erweiterungsvorschläge:	ML

	<ul style="list-style-type: none"> • Kopierfunktion • Markieren von inaktiven Kunden • Workflow-Übersicht des Kunden • Endkundenportal Passwort versenden per Knopfdruck • Netbuilder integrieren • Bemerkungen oder Kommentar bei einem Kunden speichern • Wireless-Scanner integrieren <p>AR: Wird genutzt. Nun sollte das Thema Zusatzverkäufe der nächste Schritt sein</p> <p>SZ: Wird noch viel zu wenig genutzt. Die Techniker bemängeln, dass zu viele Schritte notwendig sind, bis ein Gerätewechsel eingeleitet ist. Das WLAN -Passwort und der -Kanal sollten gewechselt werden können (dieses Bedürfnis besteht auch bei FK)</p> <p>(siehe dazu auch separate Liste)</p> <p><u>Weiteres Vorgehen:</u> Eine Liste mit allen Wünschen wird vor der nächsten T&P Gruppe aufbereitet und von ML verschickt. Alle Mitglieder können dann intern abklären, welche Punkte umgesetzt werden sollen, damit die QLAG eine Offerte erstellen lassen und das Projekt in die Releaseplanung übernehmen kann.</p>	
2.3	Priorisierung der einzelnen Pendenzen	
(E)	<p><u>DEV-314:</u> Order: Bestehende Wohnadresse Penz kann geschlossen werden.</p> <p>Prio: 0</p>	
(E)	<p><u>DEV-324:</u> Notifikation bei voller Callbox Bei einer vollen Callbox, soll ein E-Mail versendet werden.</p> <p>Prio: 11</p>	
(E)	<p><u>DEV-817:</u> Kundenumfrage nach Serviceaktivierung versenden Penz kann geschlossen werden. Der Bug bei den offenen Kündigungen wurde bereits behoben.</p> <p>Prio: 0</p>	
(E)	<p><u>DEV-1283:</u> Kündigungsschreiben mit Hinweis auf Grundanschluss Der Hinweis soll beim generieren des Kündigungsschreibens gewählt (Ja/Nein) werden können. Der Standardwert (Ja oder Nein) soll pro KNU hinterlegt werden können.</p> <p>Prio: 7</p>	
(E)	<p><u>DEV-1375:</u> Informationsfluss</p> <p>Prio: 50 - Umsetzung (Synergie)</p>	
(E)	<p><u>DEV-1420:</u> Kündigung Security Package Es sollen künftig auf der zentralen Kündigungsseite auch folgende Dienste zur Kündigung ausgewählt werden können.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Security Package • Mobil-TV <p>Prio: 16</p>	
(E)	<p><u>DEV-1443:</u> Abfragemöglichkeit aller gesperrten Anschlüsse einrichten Penz kann gemäss folgender Voten geschlossen werden: MF: Die Liste gibt es bereits.</p>	AR

	AR: Damit könnte man noch die QDE Schnittstelle erweitern. AR wird dies noch auf der Ideenplattform einbringen. Prio: 0	
(E)	<u>DEV-1487</u> : Eintrag - Netzbaum ändern Pendenz kann geschlossen werden, da bereits in DEV-1488 aufgeführt. Prio: 0	
(E)	<u>DEV-1488</u> : Eintrag – Netzbaum Sollte funktionieren, daher handelt es sich hierbei um einen Bug. Prio: P1 – SW Bug	
(E)	<u>DEV-1496</u> : E-Mail-Konten: Bestätigungsmeldung bei PW Änderung als PopUp ML prüft wie es im neuen Endkundenportal „Cockpit“ umgesetzt ist. Falls notwendig wird die Pendenz nochmals priorisiert.	ML
(E)	<u>DEV-1527</u> : Mehrere TV Favoriten bei Verte Pendenz in das Produkt Marketing geben. (Neu: PM-90) Prio: 0	
(E)	<u>DEV-1578</u> : Report um ein Feld ergänzen im QMC für QDE Die Liste soll „einmalig“ um folgende Felder erweitert werden. <ul style="list-style-type: none"> • Wohnungen (Bezeichnung) • Stockwerk • OTO Nr • EWID • EGID • Fixe IP (Komma getrennt)/ Kunde CP Adresse (Format: 155.188.22.11/BC:29:37:EC:AA:9E) • IP Range • Alle Geräteadressen Prio: 16	
(E)	<u>DEV-1603</u> : Anpassung POA-Formular betr. Adresse Pendenz zurückstellen und nochmals traktandieren. ML erarbeitet einen Vorschlag. Prio: 200 - Zurückgestellt	ML
(E)	<u>DEV-1605</u> : Vermittler ID aus QMC für QL-Shops Es geht darum, welcher Mitarbeiter welchem Vermittler zugewiesen ist. (Bei KFN und Localnet wechselt es zwischen Backend und Front) <u>Vorschlag</u> : Den QMC Admin Rollen Manager erweitern, dass einem Systemuser eine Shop-ID (Vermittler ID) hinterlegt werden kann. ML: Klärt dies intern bei dem Vertrieb ab. Prio: 12	ML
(E)	<u>DEV-1608</u> : Upselling Pendenz zurückstellen und an der nächsten T&P Gruppe nochmals traktandieren. Prio: 200 - Zurückgestellt	ML
	<u>DEV-1609</u> : Mehrere Produkte bestellen / Prio: 12	
(E)	<u>DEV-1610</u> : Kunde mit 2 Modem	

	Hierbei handelt es sich um einen Bug. Vor der Umsetzung noch kontrollieren, es kann sein, dass dieser bereits behoben wurde. Prio: P1 – SW Bug	
(E)	<u>DEV-1611</u> : Gutschriften anzeigen Pendenz kann geschlossen werden. Diese wurde bereits in der Kunden-History gelöst. Prio: 0	
(E)	<u>DEV-1628</u> : AiO bestellen trotz offener Mobile Bestellung Kontrollieren ob es so ist. Falls es sich um einen Fehler handelt umgehend korrigieren. Ansonsten nochmals in der T&P Gruppe traktandieren. Prio: P1 – SW Bug	
2.4	Durchlaufzeit Pendenzen	
(E)	ML prüft ob es möglich ist das 300 Manntage pro Jahr für die T&P Gruppe bereitgestellt werden können und erarbeitet einen entsprechenden Vorschlag zuhanden der T&P Gruppe. Wenn die Ressourcen Situation intern geklärt ist, wird QLAG an der PV eine Pendenzen- Durchlaufzeit von 6 Monaten (ab Priorisierung in der T&P Gruppe) vorschlagen (Punkt ob es an der PV traktandiert werden soll, wird intern noch geklärt). Es soll zudem mehr Transparenz betreffend dem Aufwand und in welchem Release eine Pendenz umgesetzt wird geschaffen werden. Hierzu wird ebenfalls ein Vorschlag zuhanden der T&P Gruppe erarbeitet. Abstimmung: Ja: 5 / Nein: 0 / Enthaltung: 3	ML
3.	Neuheiten / Anpassungen	
3.1	Release 8.10	
(I)	Siehe dazu Kurzpräsentation QMC Release 8.10 im Partner-Wiki	
3.2	Cockpit / Portal	
(I)	Live Demo durch DvB	
3.3	WWZ: Integration eigenes Selfcare Portal	
(E)	ML bildet eine Arbeitsgruppe um zu definieren wie man zusammenarbeiten könnte. RM und AR beteiligen sich daran. ML wird noch weitere Leute angehen.	ML
3.4	FTTH Projekt	
	Antrag: Feedback FTTH Projektteam	
(E)	Abnahme Prozesse gem. versendeten Unterlagen aus der Arbeitsgruppe <i>Die T&P Mitglieder nehmen die Arbeit der FTTH Prozess Gruppe ab</i> Abstimmung: Ja: 5 / Nein: 0 / Enthaltung: 3	
3.5	Vision	
	Antrag: Quickline Basic	
	Bei Wechsel auf Vision wird dem Kunde immer eine GAS Rücksendetikette mitgesendet <i>Die Briefe werden entsprechend angepasst</i>	

	Abstimmung: Ja: 8 / Nein: 0 / Enthaltung: 0	
4.	Operation / Support	
4.1	Kommunikations- Konzept	
	<p>JB erarbeitet ein Kommunikations- Konzept und hat dazu Fragen. Die Inputs der T&P Mitglieder sind unten stichwortartig aufgeführt.</p> <p><u>JB: Bedürfnisanalyse:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MF: Ist heute nicht vollständig • SZ: Ist schlecht strukturiert. Wenn man was sucht findet man es nicht. • FK: Es sollte immer gleich abgelegt sein • NG: Es können nur Leute nutzen welche einen Token haben • FK: Factsheets sind immer sehr gefragt • SZ: Die Suchfunktion ist schlecht / Startseite z.B. 2013 sagt ja auch viel aus • AR: Setzt ab nächstem Jahr Sharepoint ein. Ein grosser Vorteil ist, dass man Benachrichtigungen setzen kann (z.B. tägliche Zusammenfassungen) <p><u>JB: Weekly Newsletter?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle: Sicher gute Idee <p><u>JB: Empfänger?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ev. Bereiche im Wiki einschränken (z.B. Vertrieb, CEO Bereich) • Partner soll selber entscheiden, wer in welchem Bereich Zugang erhalten soll. <p><u>JB: Absender / Kontakt?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MF: Ist für den direkten Kontakt/ Zugang auf das Wiki (wer ist für was verantwortlich) <p><u>JB: Zugänge?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle: Wiki Zugang via QMC ist sehr umständlich <p><u>JB: Problematik?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle: Die Informationen bei den Partnern intern aufbereiten und kommunizieren • Alle: Partner machen das zum Teil intern mit eigenen Mitteln <p><u>Weiteres Vorgehen:</u> JB wird noch zusätzliche Infos in der Marketinggruppe einholen und diese dann zusammen mit NG aufbereiten. ML wird an der nächsten T&P Gruppe über den Status der Arbeiten orientieren.</p>	JB/NG/ML
4.2	Dezide	
(I)	Live Demo durch MJ	
4.3	WWZ: Anpassungen Workflows	
	<p>Filtermöglichkeiten und Spalten (siehe auch Präsentation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Gruppe zugewiesener und noch nicht geschlossener Tasks • Mindestens ein Gerät in der Spalte 	AR

	<ul style="list-style-type: none"> • Produkt Informationstext • Spalten optional machen • Spalte mit neuer Lieferart (z.B. Shop) <p>Aufschaltdatum (siehe auch Präsentation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnen ob das Datum klar ist oder noch nicht (z.B. mit Sternchen) • Wenn mehrere Aufschaltdaten sind, immer das nächst anstehende anzeigen • ML: Sollte man nicht den Aufschalt- Portierungsprozess überarbeiten? • Sollten Bestellungen/ Aufschaltungen zurückgestellt werden können? → AR: Erstellt ein Konzept wie dies umgesetzt werden kann <p>Shop ins Shop-Berechtigungen (siehe auch Präsentation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anforderung ist, dass ein normaler KNU auf Ortschafts-Ebene bis und mit Workflow eingegrenzt werden kann • Es braucht eine Gesamtlösung wie mehrere Shops damit umgehen können. Es braucht dafür ein Projekt. → <u>Weiteres Vorgehen</u>: AR nimmt Prozess auf und arbeitet einen Vorschlag aus. Er wird die T&P Mitglieder vorgängig orientieren. Wenn notwendig, kann künftig eine Arbeitsgruppe gebildet werden. <p>Mehrere offene Workflows pro Kunde</p> <ul style="list-style-type: none"> • AR wird die Anforderungen auf der Ideenplattform platzieren. 	
4.4	Release Informationen	
	<p>Ideen wie die Release „Notes“ Informationen besser aufbereitet werden können (siehe auch Präsentation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • QMC Handbuch erstellen. • PowerPoint Folien den Release-Notes anhängen. • FK: Bevorzugt Schulungs-Tool / Bedarfsgerechte Aufbereitung pro Projekt und/oder Produkt. • PowerPoint Folien und Schulungstool sind für einen Release ausreichend. • Die Arbeit bei Partnern, würde dadurch sehr erleichtert. • YouTube Filme? 	
4.5	KNU Umfrage / Wie weiter?	
(E)	<p>Die Umfrage Resultate werden von der Gruppe stark relativiert. Wenn die Umfrage z.B. direkt nach einem QMC Release ausgefüllt wird, wird das Resultat sicher anders ausfallen als sonst. <u>Alle</u>: Intern klären, warum die Werte zum Teil so schlecht sind. Info NG: Die genauen Resultate der KNU Umfrage dürfen nicht versendet werden. Sie sind dem VR vorenthalten.</p>	Alle
5.	Verschiedenes	
	<p>SZ möchte wissen, warum die Verte! Box warm wird und was man dagegen tun kann KN kann folgende Aussagen dazu machen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Tests sind eigentlich abgeschlossen und es wurde nur eine leichte, im normalen Bereich liegende Hitzeentwicklung festgestellt. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Man könnte Boxen noch mit dem USB Stick „flashen“. (siehe OPS Mail) • Alle Boxen, welche noch nicht ausgeliefert wurde sind bereits „geflasht“. • Bei Kathrein gab es nur die Wahl zwischen dieser Box oder Keiner. • Power Knopf sollte eigentlich gehen, wird aber nun nochmals kontrolliert (Power Knopf geht solange nicht, wie der TV-Client noch nicht aktiv ist) <p>Bei weitem Fragen kann direkt auf KN zugegangen werden oder ein Ticket erstellt werden.</p>	
6.	Nächste Sitzung	
(I)	Die nächste Sitzung findet am 23.6.2015 in Nidau statt.	