

Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	23.06.2015	Sitzungszeit	08:30 – 15:00
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum	2.07.2015		
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau	Dateiname		2015-06-23_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
	Renato Mantese	RM	Energie Seeland AG	ESAG
	Marc Loosli	ML	Quickline AG	QLAG
	Nick Gast	NG	Quickline AG	QLAG
Gast	Philipp Berger	PB	Quickline AG	QLAG
	Reto Bitschnau	RB	Quickline AG	QLAG
Protokollführer	Marc Haller	MHA	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Fabian Künzi	FK	Gemeindebetriebe Muri	GBM

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

Die Präsentation „QL Tools & Prozesse 23.06.15“ 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	
(I)	<u>DEV-1610</u> : Kunde mit 2 Modem AR: Prüft nochmals ob das Problem immer noch besteht.	AR
2.2	Feedback zu Pendenzen	
(E)	<u>SYS-156</u> : Aufschub Verte-Update auf Box Alle: Pendezen kann geschlossen werden.	
2.3	Priorisierung der einzelnen Pendenzen	
(E)	<u>PM-85</u> : Verte! PVR-Warnung Alle: Die Warnung muss erfolgen. Prio: 16 (neu priorisiert)	
(E)	<u>DEV-866</u> : Adressen exportieren - Report mit Startdatum des Services ergänzen Pendezen DEV-1578 mit der Anforderung aus DEV-866 erweitern. Pendezen kann geschlossen werden.	

(E)	<p><u>DEV-1082</u>: Detaillierte Telefonie-Abrechnung kann bei inaktivem Service nicht mehr aufgerufen werden ML: Gemäss Fernmeldegesetz müssen die Rechnungen nach 4 oder 6 Monaten nach der Kündigung gelöscht werden (ML klärt dies noch ab) Alle: Die Rechnung soll noch bis zur Löschung eingesehen werden können.</p> <p>Prio: 14</p>	ML
(E)	<p><u>DEV-1603</u>: Anpassung POA-Formular betr. Adresse Es soll die alte und neue Adresse auf dem Formular stehen.</p> <p>ML: Prüft noch die Machbarkeit. Die Pendenz wird noch nicht priorisiert und in der nächsten Tools & Prozess Gruppe nochmals traktandiert.</p>	ML
(E)	<p><u>DEV-1608</u>: Upselling AR: Pendenz zurückstellen und an der nächsten T&P Gruppe nochmals traktandieren.</p>	
(E)	<p><u>DEV-1670</u>: Workflow Optimierung AR: Definiert noch die Filterkriterien. Pendenz zurückstellen und an der nächsten T&P Gruppe nochmals traktandieren.</p>	AR
(E)	<p><u>DEV-1695</u>: Umzugsprozess mit Fehler! ML: SW Entwicklung ist daran einen neuen Umzugsprozess zu entwickeln, welcher mit dem QMC Release 8.12 bereitgestellt wird. Die Notification Anforderung wird damit gelöst. Pendenz kann geschlossen werden.</p>	
(E)	<p><u>DEV-1702</u>: Suspendierung Internet</p> <p>Prio: 0 – Nicht umsetzen → Pendenz kann geschlossen werden.</p>	
(E)	<p><u>DEV-1709</u>: Umzug einleiten auch am Samstag ML: Wird mit dem neuen Umzugsprozess (sieh dazu oben DEV-1695) möglich sein. Pendenz kann daher geschlossen werden.</p>	
(E)	<p><u>DEV-1714</u>: Nationalitäten im QMC ML: Prüft die IST-Situation im QMC und gibt Feedback.</p>	ML
(E)	<p><u>DEV-1719</u>: Billing-pro Unter Verrechnungsadresse im QMC kann das Feld „CustomerLink“ nicht bearbeitet werden, wenn bei verknüpfen (nur BillingPro) gewählt wird.</p> <p>Prio: 100 - BUG</p>	
(E)	<p><u>DEV-1743</u>: Kundenportal Cockpit Anleitung noch um folgende Punkte ergänzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mail / Favoriten (z.B. wie speichern) - Wie Passwort wechseln? - Wo findet man Rechnungs-Details? - Der Aufbau der Menu- Struktur. <p>ML: Leitet die Anforderungen an die Kommunikations-Abt. weiter.</p>	ML

(E)	<p><u>DEV-1759</u>: Manuelle Verrechnungsposition "408" In der Kunden History soll sowohl bei den gelöschten als auch bei den erfassten Produkten der Grund hinterlegt werden. In der Tabellenansicht bei der manuellen Verrechnung soll der Grund angezeigt werden.</p> <p>Prio: 13</p>	
2.4	Durchlaufzeit Pendenzen	
(E)	<p>Um die Durchlaufzeit der Bereitstellung zu Gunsten der Tools & Prozess Pendenzen zu minimieren, sollen dedizierte ca. 200 MT Ressource (1 Person) von der Quickline AG für die Quickline Tools & Prozesse Gruppe bereitgestellt werden. Die Kosten dürfen entsprechend (50% KNU / 50% Quickline AG) umgelegt werden.</p> <p>Abstimmung: Ja: 7 / Nein: 0 / Enthaltung: 0 / Abwesend: 1</p>	ML
3.	Neuheiten / Anpassungen	
3.1	Mobile only	
(I)	Vorgetragen durch RB (siehe Präsentation).	
(I)	<p>Info: Aus der PV kamen keine Einwände. AR: Klärt nochmals die Debitorenverluste bei der WWZ ab und gibt RB noch Feedback.</p>	AR
3.2	Wechselprozesse	
(I)	Alle: Die Wechselprozesse sind in Ordnung und können wie spezifiziert umgesetzt werden.	
3.3	FTTH Projekt	
(I)	ML: Informiert über das weitere Vorgehen (siehe Präsentation).	
3.4	Ideen QDE	
	Entscheid über weiteres Vorgehen der Ideen (siehe Präsentation)	
(E)	<p><u>Idee - DEV-631</u>: SMS/E-Mail Versand für KNU Diese Idee braucht es nicht → Nicht weiterverfolgen.</p>	
(E)	<p><u>Idee - DEV-797</u>: Rechnungen / Zahlungsstatus übertragen Gute Idee. Wird mit der Ideen bezüglich Strom Portal von AR quergeprüft.</p>	ML
(E)	<p><u>Idee - DEV-818</u>: Abfragen von Informationen zu Bestellungen Diese Idee braucht es nicht → Nicht weiterverfolgen. (Erweiterte/ veränderte Anforderungen bilateral mit AR prüfen)</p>	ML
3.5	Ideen: FieldForce App (siehe Präsentation)	
(I)	<p>Feedback von T&P Teilnehmer: Die FieldForce App wird von allen eingesetzt und es sind alle damit zufrieden.</p>	
(I)	ML: Erstellt eine Liste mit weiteren Funktionen, um welche die App erweitert werden könnte. Er wird diese vor der nächsten Tools & Prozess Gruppe versenden, damit sich alle Mitglieder vorbereiten können.	ML

3.6	Inputs zum Bestellprozess (siehe Präsentation)	
(I)	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn auf der Webseite (www.quickline.ch) z.B. ein Internet-Produkt gewählt wird, muss dieses im Anmeldeprozess wieder gewählt werden (Schlecht). - Ein „Product Finder“ integrieren. Bevor man zu der Wahl eines z.B. Internet- Produktes kommt wird der Kunde gefragt, wie oft er Internet braucht und ihm wird dann ein entsprechendes Produkt angeboten. - Der Anmeldeprozess soll schlanker gestaltet werden, in dem auf Pflichtfelder verzichtet wird. Lieber benötigte Informationen nachträglich bei der Aufschaltung noch einholen. - Die Produkt-Auswahl Kästen sind zu gross. - Die „Weiter“ Schaltfläche bei der Produktauswahl sollte besser oben statt unten platziert werden. 	
4	Operation Support	
4.1	Vision RMA Prozess	
(I)	Vorgetragen durch PB (siehe Präsentation)	
(E)	<p>Boxen aus Kündigung: → Das Angebot soll Auffrischung und Bundeling beinhalten. Eine Durchlaufzeit von 2-4 Wochen ist akzeptabel. Der KNU soll die Box bei Rückgabe selber testen, die Reperaturstelle führt keine Prüfung durch- Der Rückgabeprozess soll Gehäusetausch und Reparatur beinhalten. Es muss noch abgeklärt werden ob sich eine Reparatur ausserhalb der Garantie finanziell lohnt (kann später noch geklärt werden).</p>	PB
4.2	KNU Umfrage	
(I)	Alle: Die Umfrage sagt nichts aus und ist daher unbrauchbar!	
5.	Verschiedenes	
5.1	PO QMC	
(E)	<p>Es wird innerhalb der SW Entwicklung ein PO (Product Owner) gesucht, welcher unter anderem künftig für die Aufbereitung der Tools & Prozess Pendenzen und Projekte zuständig sein wird. Ad Interim wird Thomas Kunz (Teamleader SW Entwicklung) sowie Marcel Keller und ML die Rolle einnehmen.</p>	
	Allgemein	
(I)	ML: Startet eine Doodle Umfrage für einen EHC Biel Match für einen gemeinsamen Tools & Prozess Event.	ML
(I)	MF: Sendet ML noch eine Liste mit allen bekannten Fehlern im neuen Endkundenportal (Cockpit)	ML
(I)	Alle: Sind damit einverstanden dass „BillingProducts“ umbenannt werden können im Zusammenhang mit dem neuen Redesign. Die Produkte werde nach Einführung von Quickline TV (Vision) umbenannt, bzw. mit dem Zusatz Verte! Versehen.	
6.	Nächste Sitzung	
(I)	Die nächste Sitzung findet am 26.8.2015 in Nidau statt.	