

Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	02.12.2015	Sitzungszeit	14:00 – 17:00
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum			
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau	Dateiname			2015-12-02 QL TP_protokoll.docx

Anwesend	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Stefan Lindner	SL	Localnet AG	Localnet
	Adrian Rüegg	AR	WWZ Telekom AG	WWZ
	Markus Felber	MF	KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG	KFN
	Renato Mantese	RM	Energie Seeland AG	ESAG
	Fabian Künzi	FK	GB Muri	GBM
	Simon Zwahlen	SZ	Renet	RENET
	Marc Loosli	ML	Quickline AG	QLAG
	Nick Gast	NG	Quickline AG	QLAG
Gast	Andreas Wiget	AM	Quickline AG	QLAG
	Pascal Maitan	PM	Quickline AG	QLAG
Protokollführer	Thomas Kunz	KT	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel

Verteiler	Alle An- und Abwesenden, Quickline Partner Wiki
-----------	---

Die Präsentation ist Bestandteil dieses Protokolls. Informationsfolien werden an der Sitzung nicht ausführlich diskutiert, es sei denn es gibt Fragen oder Gegenanträge.

		Zuständig/ Termin
<b>1.</b>	<b>Protokoll</b>	
(I)	Das Protokoll wurde genehmigt.	
<b>2.</b>	<b>Reporting</b>	
<b>2.1</b>	<b>Erledigte</b>	
(I)	ML Informiert basierend auf dem versendeten Word-Dokument „Quickline Tools&Prozesse Pendenzen 1. Dezember“	
<b>2.2</b>	<b>Feedback / Priorisierung zu Pendenzen</b>	
	DEV-1608 Upselling -> AR: Schliessen	Schliessen
	DEV-2069 Nummernportierung > 90 Tage in Zukunft. ML: Datum darf 180 Tage in Zukunft liegen, Priorisierung der Pendezen in der nächsten Sitzung	Warten auf Rückführung
	DEV-2119 Bildschirmschoner VERTE! STB – Gibt es bereits bei Radio. → Es gibt bereits einen Bildschirmschoner auf Verte!, aktivierbar unter Einstellungen	Schliessen
(E)	DEV-2137 Technischer Bericht HFC -> FTTB/FTTH ML – Frequenz heute nicht im Report	Bewertung 0 -> Schliessen
<b>2.3</b>	<b>QMC 9.0 - Feedback</b>	
(I)	AR: 26 Tickets erstellt. Bemerkungs-Feld auf AB – neu, Bemerkung – dafür nicht mehr im WF. Wie habt ihr das empfunden? MF: Koordination Webseite -> neue Produkte nicht optimal (z.B.: Verte als Einzelprodukt). SL: Vertragsdokument schlecht bezüglich Unterschrift – Felder. ML: Kommentar Weg – Unterschriftzeile konsolidiert.	

	SZ: Bestellbestätigung per Mail bei bestehenden Kunden immer noch versenden.	
<b>2.4</b>	<b>Release Plan</b>	
(I)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>QMC Release 9.1</b> <b>Testing: 14. Dezember</b> <b>Live: 19. Januar</b></li> <li>• <b>QMC Release 9.2</b> <b>Testing: 8. Februar</b> <b>Live: 22. Februar</b></li> <li>• <b>QMC Release 9.3</b> <b>Testing: 21. März</b> <b>Live: 12. April</b></li> </ul>	
<b>3.</b>	<b>Neuheiten / Anpassungen</b>	
<b>3.1</b>	<b>Workflow UI</b>	
	KT: Vorstellen des neuen Designs	
<b>4.</b>	<b>Operation / Support</b>	
<b>4.1</b>	<b>KFN Partielle Produkteverfügbarkeit</b>	
(I)(D)	<p>MF: Informiert</p> <p>ML: Es ist geplant das derzeit ein manueller Schritt bei der Aktivierung der entsprechenden Produkt im WF eingebaut wird</p> <p>MF: Gemäss Technik bei QL findet es nicht gut, dass dies nicht generell gelöst wird. Technik schiebt den Ball zu KNU – funktioniert so nicht.</p>	
<b>4.2</b>	<b>GBM Support Business</b>	
(I)	FK: Support aus Sicht des KNU und des Kunden nicht optimal. Wunsch – dezidierte Partner Hotline für Anliegen bezüglich Business. Wir brauchen einen spezifischen Kanal für Hoch Priorisierte Anfragen – Analog Partner Hotline RES.	
(D)	<p>AW: Ab 2. Okt wurde dies bereits verbesserte. 1. Level outsourced an Point Management. Sollte die Account Manager entlasten damit diese sich um Probleme kümmern können.</p> <p>FK: Hotline hat Anfrage angenommen, konnte jedoch nicht weiterhelfen.</p> <p>AW: Sollte eigentlich schon so sein, dass die Firma es direkt lösen kann. Weiter soll es mit dem Second Level Support an Aare-Net übertragen werden. So sollte eine Entlastung stattfinden.</p> <p>Bitte meldet Einzelfälle welche nicht funktionieren an AW oder M. Definiti</p> <p>RM: Gibt es überhaupt eine Unterscheidung bezüglich Prioritäten?</p> <p>AW: Ja auf Basis von SLA's – Auch direkte Upgrades sind möglich – analog Enterprise – Segment.</p> <p>FK: Ich kann doch einem Kunde mit 20 Ma's nicht sagen – du hast kein SLA – warte ... - Reputation wird leiden.</p> <p>AW: Direkter Upsell ist möglich – sauber kommunizieren.</p> <p>ML: Kommunikationsleitfaden aufbereiten – wie sage ich es dem</p>	

	<p>Kunde.</p> <p>RM: Aktuell läuft es bei uns nicht wirklich – ich schalte nicht weiter auf. Wir brauchen eine „Partner-Hotline“.</p> <p>AW: Nummer kann schon bereitgestellt werden. Jedoch können wir nicht alle Calls darüber abwickeln. Partnerhotline wird weiterverfolgt von uns.</p>	
(E)	<p><b>Quickline Business AG richtet eine Partner-Hotline für Business Produkte ein.</b></p> <p>Vorgehen: AW: Bereitet Konzept für Business Partner Hotline auf und es wird zirkulativ abgestimmt. Zeithorizont – Mitte Januar.</p> <p>AW bereitet einen Kommunikationsleitfaden auf bezüglich der Kommunikation zum upgraden auf ein höheres SLA im Störfall</p>	Einstimmig angenommen
(D)	<p>Tickets Business</p> <p>FK: Tickets können nicht eingesehen werden. Wir möchten den aktuellen Stand sehen und Zugriff drauf haben (Ticket-Expert). Weiter sollten wir die Informationen im Kunden-Tool (AareNet) - Dies soll ins QMC integriert werden.</p> <p>AW: Bitte trennen – Ticket und QMC</p> <p>Ticket-Expert und Dezide Integration:</p> <p>FK: Ein System würde die Abläufe vereinfachen.</p> <p>AW: Kann Ticket Expert und Dezide auch von Business verwendet werden können?</p> <p>PM: Zeigt im TXP wie es bezüglich Business gehen könnte.</p> <p>Admin-Tool in QMC:</p> <p>FK: Einfache Funktionen wie – Umleitungen, .. ins QMC integrieren.</p> <p>AW: Einbauen wird sehr aufwändig. Vpx ist eine Ablösung der inHouse Telefonanlagen – vom Elektriker oder int. IT betreut. Dies wollen wir eigentlich nicht verändern.</p> <p>„Einfache Integration in QMC – Link mit auto-Login - &gt; direkt auf den Kunden“</p>	
(E)	<p>„Einfache Integration in QMC – Link mit auto-Login - &gt; direkt auf den Kunden“</p> <p>AW: Setzt entsprechendes Projekt mit Lieferant zur Integration des Enterprise SSO Interface auf.</p>	Einstimmig angenommen
(E)	<p>„Tickets zu Business Kunden werden analog zu RES Kunden abgewickelt – inkl. Dezide“</p> <p>Umsetzungszeitplan wird durch AW per mitte Januar an T&amp;P Mitglieder kommuniziert</p>	Einstimmig angenommen
<b>4.3</b>	<b>GBM Wlan Modem</b>	
(I)	FK: Informiert	
(E)	<p>Neue Pendezenz erfassen: „Geräte erfassen im QMC soll zulassen, dass wenn der Kunde WLAN nicht aktiviert hat ein W-Lan fähiges Gerät erfasst werden kann“</p> <p>Feedback QL: Gemäss Feedback GBM Funktioniert diese Thematik bereits auf der heutigen QMC, daher Pendezenz wieder geschlossen</p>	Prio 100!
<b>4.4</b>	<b>GBM Telefoniekosten Auszug</b>	
(I)	<p>FK: Informiert</p> <p>ML: Es gibt bereits eine Pendezenz dazu</p>	

	AR: DEV-190 – 17 Punkte aus 2014 MF: Swisscom macht es nicht mehr	
<b>4.5</b>	<b>GBM Ticket Expert</b>	
(I) (D)	FK: Ticketexpert als Basis für professionellen Kundensupport -> FK stellt vor wie es verwendet wird. Konsolidieren der Anforderungen und Abläufe. AR: WWZ hat eigenes Ticket System – die System sollen sich „synchronisieren“ PM: Arbeiten und Konsolidierung zwischen den Partnern sind im Gange.	
(E)	WWZ, GBM, ESAG und PM bilden einen Ausschuss zum Konsolidieren der Bedürfnisse – QLAG – Konsolidiert und bereitet für ein nächstes Meeting auf.	Einstimmig angenommen
<b>6.</b>	<b>Nächste Sitzung</b>	