

# Wechselprozesse E-Mail, Mobile und STB

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Anzeige der Workflows bei partnerübergreifenden Prozessen .....	3
2.1	Info Ansicht, Workflow ist noch keinem 2. Kunde zugewiesen .....	4
2.2	Info Ansicht, Workflow ist einem anderen Kunden/Partner zugewiesen.....	5
2.3	Übersicht / Workflow Ansicht, Workflow ist einem anderen Kunden/Partner zugewiesen .....	6
3	E-Mail Wechselprozess einleiten.....	7
3.1	Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen .....	7
3.2	E-Mail Wechselprozess-Workflow auslösen.....	11
3.2.1	Auslösen des Workflows für alle E-Mail Adressen .....	11
3.2.2	Auslösen des Workflows für eine einzelne E-Mail Adresse.....	11
3.2.3	Bestätigen des Wechsels .....	13
3.3	Workflow abarbeiten.....	15
3.3.1	Dokumente hochladen .....	15
3.3.2	Ziel-Kunde und Begründung wählen (Bisheriger Kunde/Partner).....	18
3.3.3	E-Mail Wechsel bestätigen (neuer Kunde/Partner) .....	19
3.3.4	Bestätigung (Bisheriger Kunde/Partner) .....	21
4	Mobile Wechselprozess einleiten.....	23
4.1	Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen .....	23
4.2	Mobile Wechselprozess-Workflow auslösen .....	27
4.2.1	Bestätigen des Wechsels .....	28
4.3	Workflow abarbeiten.....	30
4.3.1	Dokumente hochladen .....	30
4.3.2	Ziel-Kunde und Begründung wählen (Bisheriger Kunde/Partner).....	33
4.3.3	Mobil-Rufnummer Wechsel bestätigen (neuer Kunde/Partner).....	34
4.3.4	Bestätigung (Bisheriger Kunde/Partner) .....	36
5	Smartcard Wechselprozess einleiten .....	38
5.1	Wechsel einleiten .....	38
5.1.1	Bestätigen des Wechsels .....	39
5.1.2	Bestätigung des Wechsels .....	40

---

Document Change History:

<b>Version</b>	<b>Author</b>	<b>Date</b>	<b>#Req.Changes with brief description and state here any changes in scope</b>
0.1	Roland Zürcher	21.11.2015	Entwurf
1.0	Roland Zürcher	22.12.2015	Fertiggestellt
2.0	Roland Zürcher	24.12.2015	Erweitert mit STB

---

## 1 Einleitung

Das folgende Dokument zeigt die Schritte der neuen Wechselprozesse, welche mit dem im QMC 9.1 Release veröffentlicht werden. Die Beschreibung ist nicht abschliessend, soll jedoch die wichtigsten Schritte davon erklären.

## 2 Anzeige der Workflows bei partnerübergreifenden Prozessen

Mit dem Release 9.1 werden die partnerübergreifenden Workflows jeweils bei beiden beteiligten Kunden in der Workflowübersicht angezeigt, sobald der zweite Kunde vom Prozess her bekannt ist. Solange der Workflow aktiv ist, wird diese Information auch in der „Info“ Übersicht beider Kunden angezeigt. Für die Information wurde die Spalte „Befindet sich bei“ hinzugefügt. Ist dieses Feld leer, ist der Workflow beim betrachtenden Partner zugewiesen (aktiv oder nicht), ansonsten steht der entsprechende Partner in dieser Spalte.

Der Workflow kann nur geöffnet werden wenn der Workflow dem betrachtenden Partner zugewiesen ist (Spalte „Befindet sich bei“ leer).

Anschliessend einzelne Ansichten mit der neuen Information.

## 2.1 Info Ansicht, Workflow ist noch keinem 2. Kunde zugewiesen

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lanuzürcher

Festnetz Firma +41 31 999 97 12 E-Mail 767@maildomain.ch

Workflows

- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv
- Internet aktiv
- Festnetz aktiv
- Mobile aktiv
- Digital-TV
- Zusatzdienste aktiv

Adressen

Installationsadresse  
Jessica Rabbit  
Libellenweg 1  
3250 Lyss

Bemerkung/Kommentar

Speichern Zurücksetzen

Aktive Kategorien

- Mail Besprechung
- Netzprüfung Überwachen
- Netzprüfung Downstream
- SMI Servicekräftigung

Weitere Kundendaten

Bonussystem Quickline FriendsClub Node Node: Bielstrasse 75  
Headend: ESAG Headend

Technology Cable

Tickets

Es sind keine Tickets für den Kunden vorhanden.

Workflows

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe	Befindet sich bei
25714	Mobile Wechsel	Leitet einen Wechsel ein	warten auf Eingabe	22.12.2015 09:59:44	22.12.2015 09:59:45		Administration_2	<a href="#">Workflow öffnen</a>

1 - 1 von 1 Einträge

Offene Prozesse

Es sind keine offenen Scheduling-Einträge für den Kunden vorhanden.

## 2.2 Info Ansicht, Workflow ist einem anderen Kunden/Partner zugewiesen

**Workflows**

- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv
- Internet aktiv
- Festnetz aktiv
- Mobile aktiv
- Digital-TV aktiv
- Zusatzdienste

**Adressen**

**Installationsadresse**  
 Jessica Rabbit  
 Libellenweg 1  
 3250 Lyss

**Bemerkung/Kommentar**

**Aktive Kategorien**

- Mail Benachrichtigung
- Netzprüfung Up/Down
- Netzprüfung Down/Stream
- SMS Benachrichtigung

**Weitere Kundendaten**

**Bonusssystem** Quickline FriendsClub **Node** Node: Bielstrasse 75  
 Headend: ESAG Headend

**Technology** Cable

**Tickets**  
 Es sind keine Tickets für den Kunden vorhanden.

**Workflows**

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe	Befindet sich bei
25714	Mobile Wechsel	Mobile Wechsel bestätigen	warten auf Eingabe	22.12.2015 09:59:44	22.12.2015 11:47:35	lanrzuorcher	Administration_1	(DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG/100

1 - 1 von 1 Einträge

**Offene Prozesse**  
 Es sind keine offenen Scheduling-Einträge für den Kunden vorhanden.

## 2.3 Übersicht / Workflow Ansicht, Workflow ist einem anderen Kunden/Partner zugewiesen

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

Jessica Rabbit, Libellenweg 1, Lyss  
Kunden-Nr.: 787 ((DEV) Energie Seeland AG)

Kundennummer zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Info -> Workflows

Favoriten Seite hinzufügen

**Info**

Übersicht History Tickets Serviceübersicht

Ja

**Workflows**

Kundendaten Finanzen Werkzeuge Endgeräte Kombi Internet Festnetz Mobile Digital-TV Zusatzdienste

aktiv aktiv aktiv aktiv aktiv aktiv

**Workflows**

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe	Befindet sich bei
25714	Mobile Wechsel	Mobile Wechsel bestätigen	warten auf Eingabe	22.12.2015 09:59:44	22.12.2015 11:47:35	lan.zuercher	Administration_1	((DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG:100)
24705	Mobile Wechsel		erfolgreich beendet	18.12.2015 10:25:52	22.12.2015 09:54:19			Workflow öffnen

1 - 2 von 2 Einträge

gmc.local.quickline.ch/Customer/Customer/Overview/userid=787

### 3 E-Mail Wechselprozess einleiten

Wenn ein Kunde eine oder alle E-Mail Adressen einem anderen Kunden übertragen will, muss dem entsprechenden Kunde zuerst ein Antrag „Antrag E-Mail Wechsel“ erstellt und per Post zugestellt werden.

#### 3.1 Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen

Der gewünschte Kunde muss im QMC gesucht werden, dann kann unter Kundendaten, Dateien ein neues Dokument erstellt werden:

The screenshot shows the QUICKLINE QMC interface for customer Henry Fenner. The left sidebar contains navigation options like 'Kundendaten', 'Dateien', 'Finanzen', etc. The main area displays a 'Dateiarchiv' table with columns for 'Titel', 'Beschreibung', 'hochgeladen von:', 'hochgeladen am:', 'Freigegeben', and 'Aktionen'. The 'Dateien' button in the top right of the archive is circled in blue.

Titel	Beschreibung	hochgeladen von:	hochgeladen am:	Freigegeben	Aktionen
E-Mail Wechsel - Ausweiskopie	Ausweiskopie_24710_lans.baum	lan.sbaum	18.12.2015 13:04	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	AntragUnterschrieben_24710_lans.baum	lan.sbaum	18.12.2015 13:04	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	Antrag E-Mail Umzug_24710_lans.baum	lan.sbaum	18.12.2015 13:03	Nein	Aktionen
E-Mail Wechsel - Ausweiskopie	Uebnahmeerklärung_24694_lanz.zuercher	lan.zuercher	18.12.2015 10:05	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	Uebnahmeerklärung_24694_lanz.zuercher	lan.zuercher	18.12.2015 10:04	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	Uebnahmeerklärung_24694_lanz.zuercher	lan.zuercher	18.12.2015 10:03	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	Antrag E-Mail Umzug_23645_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:55	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	Antrag E-Mail Umzug_23644_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:51	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	AntragUnterschrieben_23643_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:40	Nein	Aktionen
E-Mail Wechsel - Ausweiskopie	Ausweiskopie_23643_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:39	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	AntragUnterschrieben_23643_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:39	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	AntragUnterschrieben_23642_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:30	Nein	Aktionen
E-Mail Wechsel - Ausweiskopie	Ausweiskopie_23642_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:30	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	AntragUnterschrieben_23642_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:30	Nein	Aktionen
Antrag zum E-Mail Wechsel	AntragUnterschrieben_23641_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:27	Nein	Aktionen
E-Mail Wechsel - Ausweiskopie	Ausweiskopie_23641_lans.baum	lan.sbaum	16.12.2015 15:27	Nein	Aktionen

Auf den nächsten beiden Ansichten muss das Dokument „Antrag E-Mail Umzug“ gewählt und generiert werden:

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

Henry Fenner, Grenchenstrasse 52, Bettlach  
Kunden-Nr.: 91 (DLV) GA Region (Grenchen)

Kundensuche ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Dateien > Vorlagen anzeigen

zurück zu Dateien

### Dokumentvorlagen

Dateiname	Beschreibung	
Abowechsel Bestaetigung.docx	Bestätigung Abowechsel	Dokument generieren
Antrag E-Mail Umzug.docx	Antrag E-Mail Umzug	Dokument generieren
Bestaetigung Wechsel.docx	Bestätigung Umzug/Techn. Wechsel	Dokument generieren
Etikette.docx	Etikette	Dokument generieren
Hausinstallation anpassen.docx	Hausinstallation anpassen	Dokument generieren
IP Subnetz Antrag.docx	IP Subnetz Antrag	Dokument generieren
Kein Hausanschluss.docx	Gebäude ohne Hausanschluss	Dokument generieren
Kuendigung.docx	Kündigungsbrief	Dokument generieren
KuendigungZahlungsverzug.docx	Kündigungsbrief nach Zahlungsverzug	Dokument generieren
Kurzbrief.docx	Kurzbrief	Dokument generieren
LSV.docx	LSV	Dokument generieren
Namensaenderung.docx	Namensänderung	Dokument generieren
Nummerportierung Formular fehlerhaft.docx	Nummerportierung Formular fehlerhaft	Dokument generieren
QL-Uebnahmeerklärung Festnetz Rufnummer.docx	QL-Uebnahmeklärung Festnetz Rufnummer	Dokument generieren
QL-Uebnahmeklärung Rufnummer.docx	QL-Uebnahmeklärung Rufnummer	Dokument generieren
Reminder_Formulare.docx	Reminder Formulare	Dokument generieren
Reminder_Kundenkarten annehmen.docx	Reminder Kundenkarten annehmen	Dokument generieren

**Favoriten** Seite hinzufügen

**Info**

**Kundendaten**

- Anschlussadresse
- Kundeninformationen
- Korrespondenzadresse
- Vertragsadresse
- Rechnungsadresse
- Benutzerkategorien

**Dateien**

- Kommunikation

**Finanzen**

**Werkzeuge**

**Endgeräte**

- Kombi inaktiv
- Internet aktiv
- Festnetz inaktiv
- vPBX inaktiv
- Mobile inaktiv
- Digital-TV inaktiv
- Zusatzdienste inaktiv

**Dokumentvorlagen**

Dateiname	Beschreibung	
Abowechsel Bestaetigung.docx	Bestätigung Abowechsel	Dokument generieren
Antrag E-Mail Umzug.docx	Antrag E-Mail Umzug	Dokument generieren
Bestaetigung Wechsel.docx	Bestätigung Umzug/Techn. Wechsel	Dokument generieren
Etikette.docx	Etikette	Dokument generieren
Hausinstallation anpassen.docx	Hausinstallation anpassen	Dokument generieren
IP Subnetz Antrag.docx	IP Subnetz Antrag	Dokument generieren
Kein Hausanschluss.docx	Gebäude ohne Hausanschluss	Dokument generieren
Kuendigung.docx	Kündigungsbrief	Dokument generieren
KuendigungZahlungsverzug.docx	Kündigungsbrief nach Zahlungsverzug	Dokument generieren
Kurzbrief.docx	Kurzbrief	Dokument generieren
LSV.docx	LSV	Dokument generieren
Namensaenderung.docx	Namensänderung	Dokument generieren
Nummerportierung Formular fehlerhaft.docx	Nummerportierung Formular fehlerhaft	Dokument generieren
QL-Uebnahmeklärung Festnetz Rufnummer.docx	QL-Uebnahmeklärung Festnetz Rufnummer	Dokument generieren
QL-Uebnahmeklärung Rufnummer.docx	QL-Uebnahmeklärung Rufnummer	Dokument generieren
Reminder_Formulare.docx	Reminder Formulare	Dokument generieren
Reminder_Kundenkarten annehmen.docx	Reminder Kundenkarten annehmen	Dokument generieren

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lanzzuercher

Henry Fenner, Grenchenstrasse 52, Bettlach  
Kunden-Nr.: 91 (DLV) GA Region Grenchen

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Dateien > Vorlage auswählen zurück zu Dateien

### Antrag E-Mail Umzug

Diese Adresse verwenden

Installationsadresse

Dokument generieren

**Favoriten**

- Info
- Kundendaten**
  - Anschlussadresse
  - Kundeninformationen
  - Korrespondenzadresse
  - Vertragsadresse
  - Rechnungsadresse
  - Benutzerkategorien
- Dateien**
  - Kommunikation
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
  - Kombi inaktiv
  - Internet aktiv
  - Festnetz inaktiv
  - vPBX inaktiv
  - Mobile inaktiv
  - Digital-TV inaktiv
  - Zusatzdienste

Das fertige Dokument wird danach angezeigt und kann dem Kunden zugestellt werden:

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian Zuercher

Henry Fenner, Grenchenstrasse 52, Bettlach  
Kunden-Nr.: 91 (DEV) GA Region Grenchen

Kundensummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Kundeninformationen > Dateien > Dokumentencontainer [zurück zu Dateien](#) [Zurück zur Übersicht](#)

**Favoriten** Seite hinzufügen

**Info**

**Kundendaten**

- Anschlussadresse
- Kundeninformationen
- Korrespondenzadresse
- Vertragsadresse
- Rechnungsadresse
- Benutzerkategorien

**Dateien**

- Kommunikation

**Finanzen**

**Werkzeuge**

**Endgeräte**

- Kombi inaktiv
- Internet aktiv
- Festnetz inaktiv
- vPBX inaktiv
- Mobile inaktiv
- Digital-TV inaktiv
- Zusatzdienste inaktiv

### Generiertes Dokument

Henry Fenner  
Grenchenstrasse 52  
2544 Bettlach

Ihre Kunden-ID: 91

Grenchen, 22.12.2015

<input checked="" type="checkbox"/> zur Kenntnisnahme	<input type="checkbox"/> zur Erledigung
<input type="checkbox"/> zu Ihren Akten	<input type="checkbox"/> zur Stellungnahme
<input checked="" type="checkbox"/> auf Ihren Wunsch	<input checked="" type="checkbox"/> zur Unterschrift
<input type="checkbox"/> gemäss Besprechung	<input type="checkbox"/> bitte kontaktieren Sie mich
<input type="checkbox"/> gelesen und an Sie gedacht	<input type="checkbox"/> zur Entlastung retour

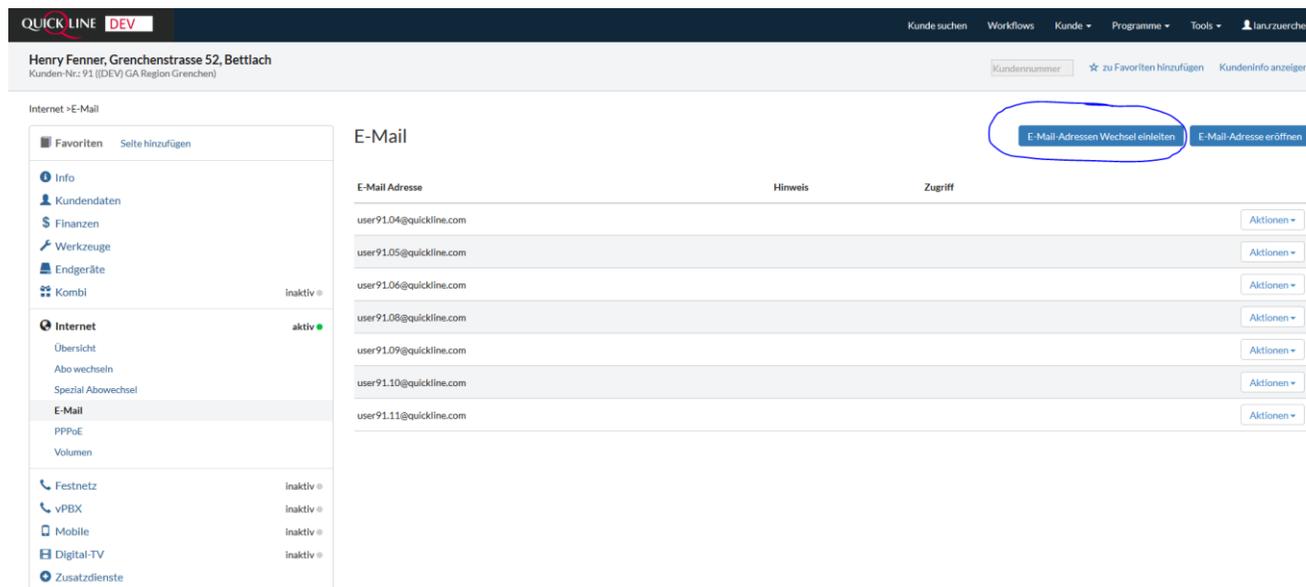
pan80801fsr/DefaultCollection/Quickline/\_backlogs/taskboard/version%209.2/V9.2%20Sprint%201#\_a=requirements

### 3.2 E-Mail Wechselprozess-Workflow auslösen

Sobald der Kunde den Antrag unterzeichnet zurücksendet, kann der Workflow für den Wechsel der E-Mail Adresse(n) gestartet werden. Dazu muss im Kunden-Menü unter „Internet“ das Untermenü „E-Mail“ ausgewählt werden.

Falls alle E-Mail Adressen zu einem anderen Kunden gewechselt werden sollen, kann in der Übersicht der Button „E-Mail Adressen Wechsel einleiten“ betätigt werden, dies löst einen Benutzerwechsel aller E-Mail Adressen aus. Falls nur eine E-Mail Adresse gewechselt werden soll (oder mehrerer Adressen einzeln), muss bei der gewünschten E-Mail Adresse die Funktion „E-Mail Adressen Wechsel einleiten“ (Button „Aktionen“) betätigt werden. Falls diese Aktion nicht sichtbar ist, kann es sein, dass das entsprechende Benutzerrecht nicht vorhanden ist oder bereits ein Workflow mit dem betreffenden Kunden aktiv ist, welcher die Aktion sperrt.

#### 3.2.1 Auslösen des Workflows für alle E-Mail Adressen



The screenshot shows the customer portal for Henry Fenner. The left sidebar contains a navigation menu with 'Internet' selected and 'E-Mail' as a sub-option. The main content area displays a table of email addresses with an 'Aktionen' button for each. A blue circle highlights the 'E-Mail Adressen Wechsel einleiten' button located above the table.

E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff	Aktionen
user91.04@quickline.com			Aktionen
user91.05@quickline.com			Aktionen
user91.06@quickline.com			Aktionen
user91.08@quickline.com			Aktionen
user91.09@quickline.com			Aktionen
user91.10@quickline.com			Aktionen
user91.11@quickline.com			Aktionen

#### 3.2.2 Auslösen des Workflows für eine einzelne E-Mail Adresse

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lanrzuersch

Henry Fenner, Grenchenstrasse 52, Bettlach  
Kunden-Nr.: 91 ((DEV) GA Region Grenchen)

Kundennummer zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Internet > E-Mail

**Favoriten** Seite hinzufügen

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi inaktiv
- Internet** aktiv
  - Übersicht
  - Abo wechseln
  - Spezial Abowechsel
  - E-Mail**
    - PPPoE
    - Volumen
- Festnetz inaktiv
- vPBX inaktiv
- Mobile inaktiv
- Digital-TV inaktiv
- Zusatzdienste

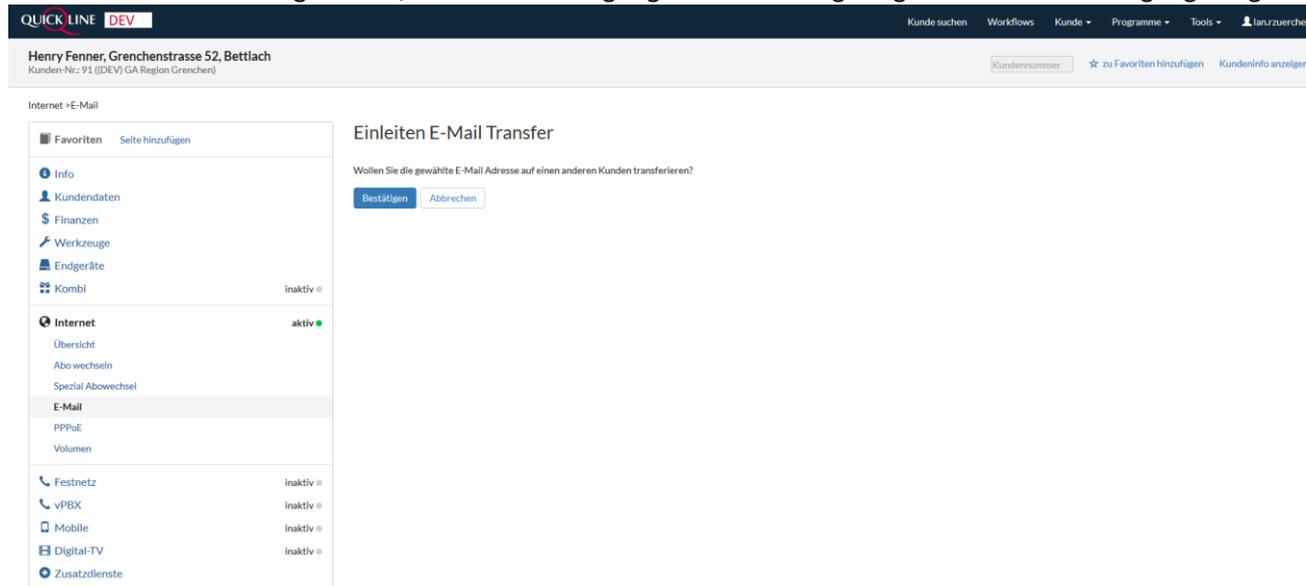
### E-Mail

E-Mail-Adressen Wechsel einleiten E-Mail-Adresse eröffnen

E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff	Aktionen
user91.04@quickline.com			Aktionen
user91.05@quickline.com			<ul style="list-style-type: none"> <li>E-Mail-Adresse löschen</li> <li>Passwort ändern</li> <li>Passwort generieren</li> <li><b>E-Mail-Adresse Wechsel einleiten</b></li> </ul>
user91.06@quickline.com			Aktionen
user91.08@quickline.com			Aktionen
user91.09@quickline.com			Aktionen
user91.10@quickline.com			Aktionen
user91.11@quickline.com			Aktionen

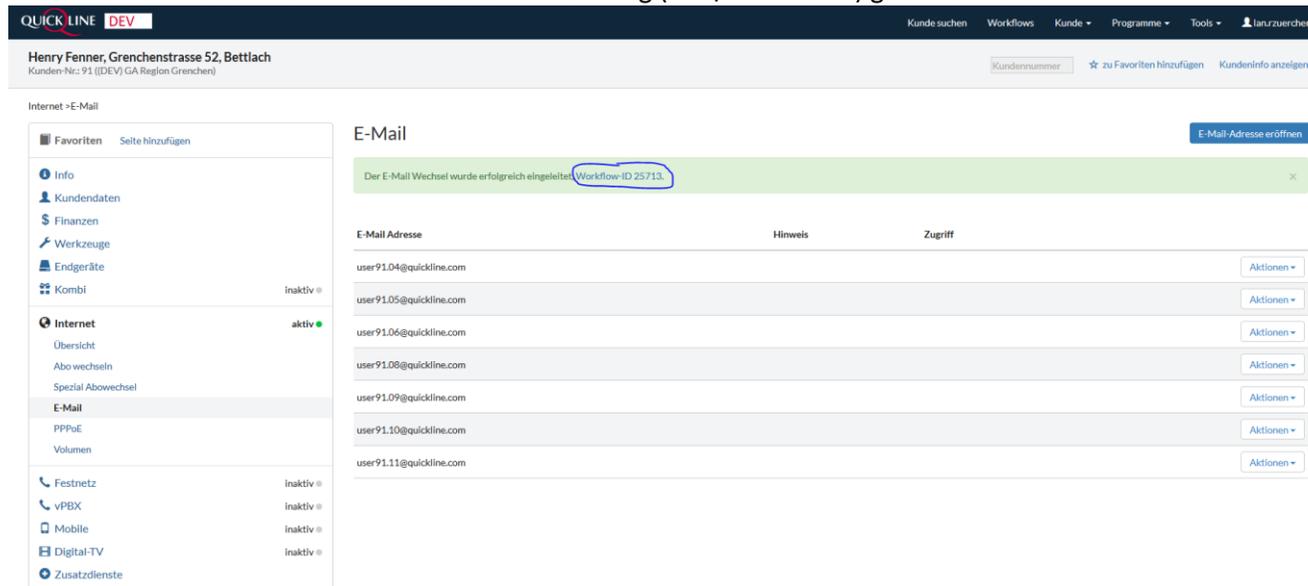
### 3.2.3 Bestätigen des Wechsels

Sobald die Aktion betätigt wurde, wird der Bestätigungsbildschirm angezeigt. Hier kann der Vorgang fortgeführt oder abgebrochen werden.



The screenshot shows the QUICKLINE web interface for a customer named Henry Fenner. The page title is 'Internet -> E-Mail'. On the left, there is a navigation menu with categories like 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'E-Mail', 'Festnetz', 'VPBX', 'Mobile', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The 'Internet' category is currently active. The main content area is titled 'Einleiten E-Mail Transfer' and contains the question 'Wollen Sie die gewählte E-Mail Adresse auf einen anderen Kunden transferieren?' with two buttons: 'Bestätigen' (Confirm) and 'Abbrechen' (Cancel).

Nach der Bestätigung wird der neue Workflow erstellt. Dieser kann nun über den neuen Link in der Grünen Info-Box direkt geöffnet werden. Der Workflow kann aber auch über den bestehenden Weg (Info/Workflows) geöffnet werden:



Internet > E-Mail

Henry Fenner, Grenchenstrasse 52, Bettlach  
Kunden-Nr.: 91 (DEV) GA Region Grenchen

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools IAnzuercher

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Internet > E-Mail

Favoriten Seite hinzufügen

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi inaktiv
- Internet aktiv**
  - Übersicht
  - Abo wechseln
  - Spezial Abowechsel
  - E-Mail**
  - PPPoE
  - Volumen
- Festnetz inaktiv
- VPEX inaktiv
- Mobile inaktiv
- Digital-TV inaktiv
- Zusatzdienste

E-Mail E-Mail-Adresse eröffnen

Der E-Mail Wechsel wurde erfolgreich eingeleitet [Workflow-ID 25713](#)

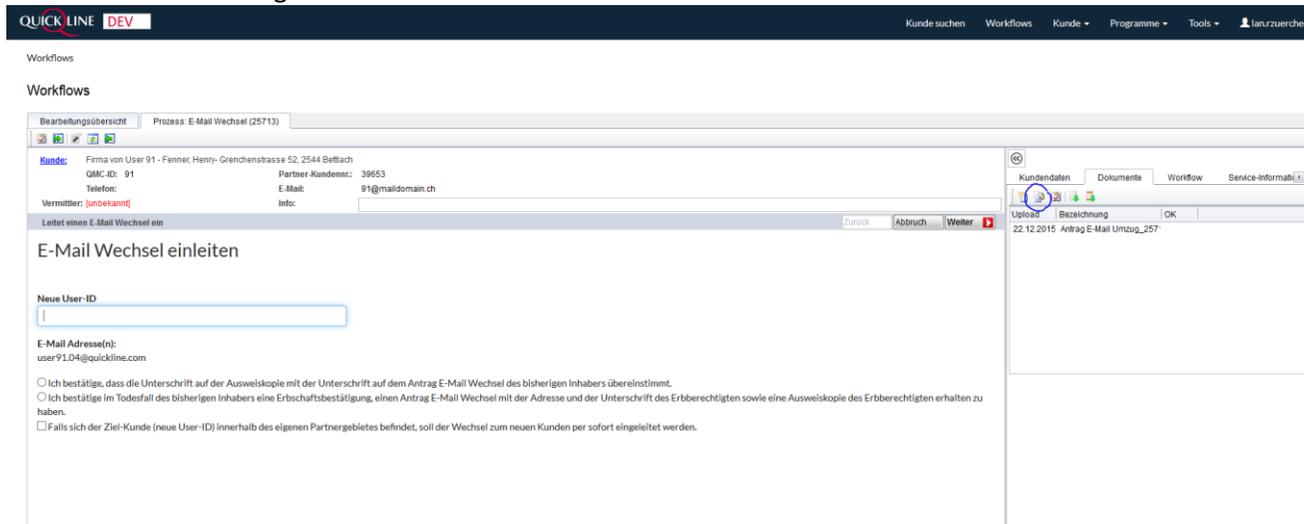
E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff	
user91.04@quickline.com			Aktionen
user91.05@quickline.com			Aktionen
user91.06@quickline.com			Aktionen
user91.08@quickline.com			Aktionen
user91.09@quickline.com			Aktionen
user91.10@quickline.com			Aktionen
user91.11@quickline.com			Aktionen

gmc.local.quickline.ch

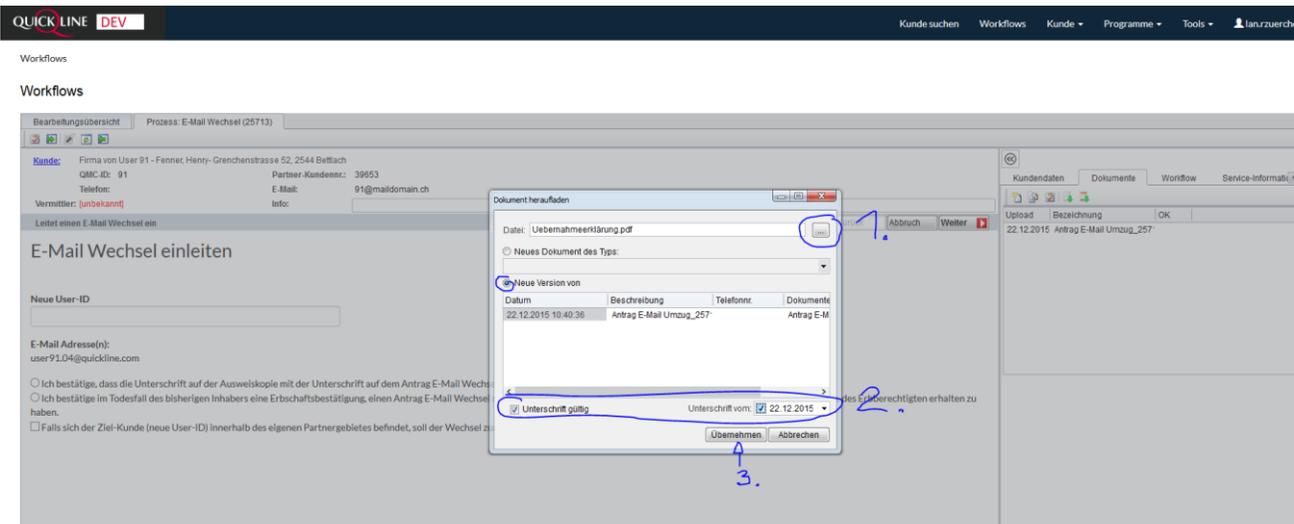
### 3.3 Workflow abarbeiten

#### 3.3.1 Dokumente hochladen

Als erster Schritt müssen die vom Kunden retournierten Dokumente dem Workflow hochgeladen werden. Dies wird mit dem Icon im Rechten Menü der Workflow-Ansicht gemacht:



Ein leerer Antrag ist dem Workflow bereits angehängt, jetzt muss jedoch das unterzeichnete Dokument hochgeladen und manuell mit „Unterschrift gültig“ und „Unterschrift von ...“ bestätigt hochgeladen werden. Falls dies nicht bestätigt wird, kann der Workflow nicht weiter abgearbeitet werden.

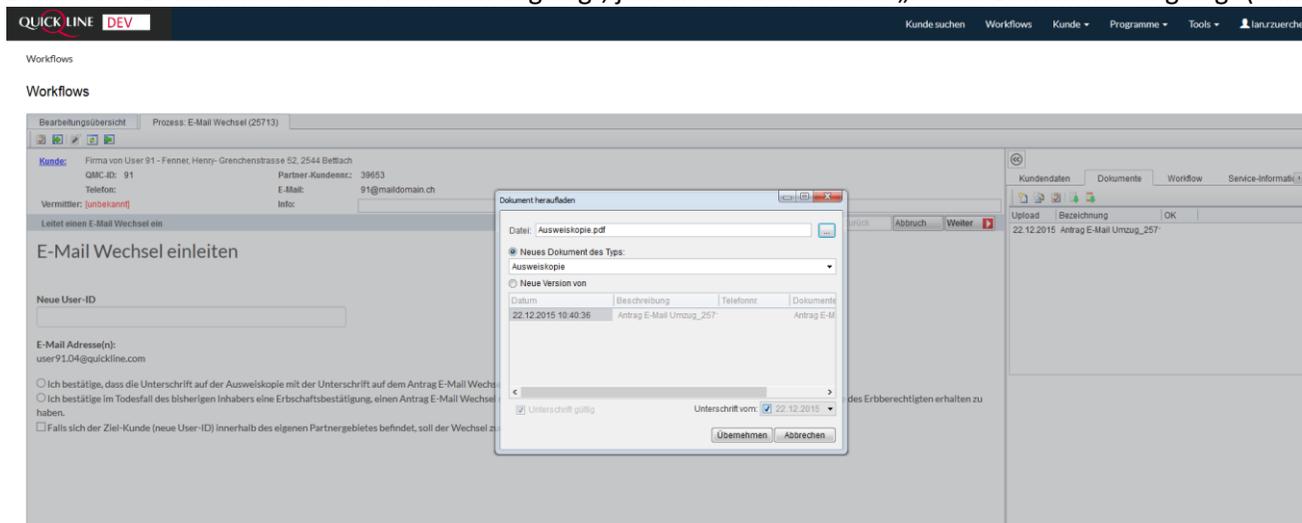


gmc.local.quickline.ch

Weiter sind folgende Dokumente nötig:

- Bei Wechsel wegen Todesfall:
  - Erbschaftsbestätigung
  - Ausweiskopie des Erbberechtigten
- Bei normalen Wechsel:
  - Ausweiskopie des aktuellen Kunden

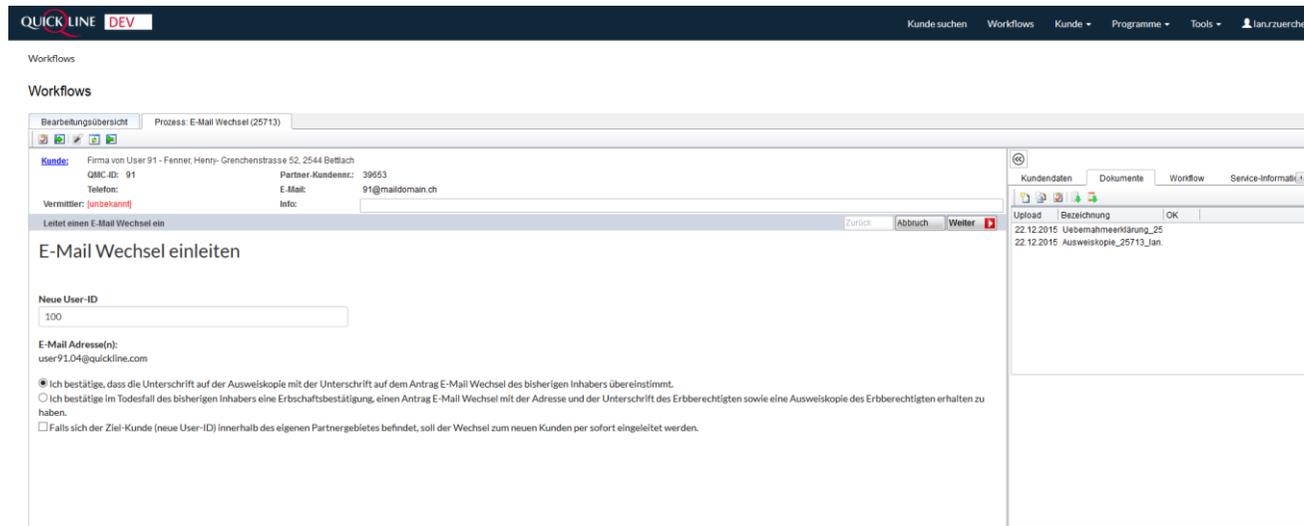
Die beiden Dokumente werden identisch angelegt, jedoch mit dem Modus „Neues Dokument“ angelegt (ohne Bestätigung Unterschrift/Datum):



gmc.local.quickline.ch

### 3.3.2 Ziel-Kunde und Begründung wählen (Bisheriger Kunde/Partner)

Nun muss im Workflow der Ziel-Kunde angegeben werden, sowie der Grund für den Wechsel:



QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lanuzuercher

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: E-Mail Wechsel (25713)

**Kunde:** Firma von User 91 - Fennel, Henry- Grenchenstrasse 52, 2544 Bettlach  
 QMC-ID: 91 Partner-Kundennr.: 39653  
 Telefon: E-Mail: 91@maildomain.ch  
 Vermittler: [unbekannt] Info:

Leitet einen E-Mail Wechsel ein Zurück Abbruch Weiter

### E-Mail Wechsel einleiten

Neue User-ID

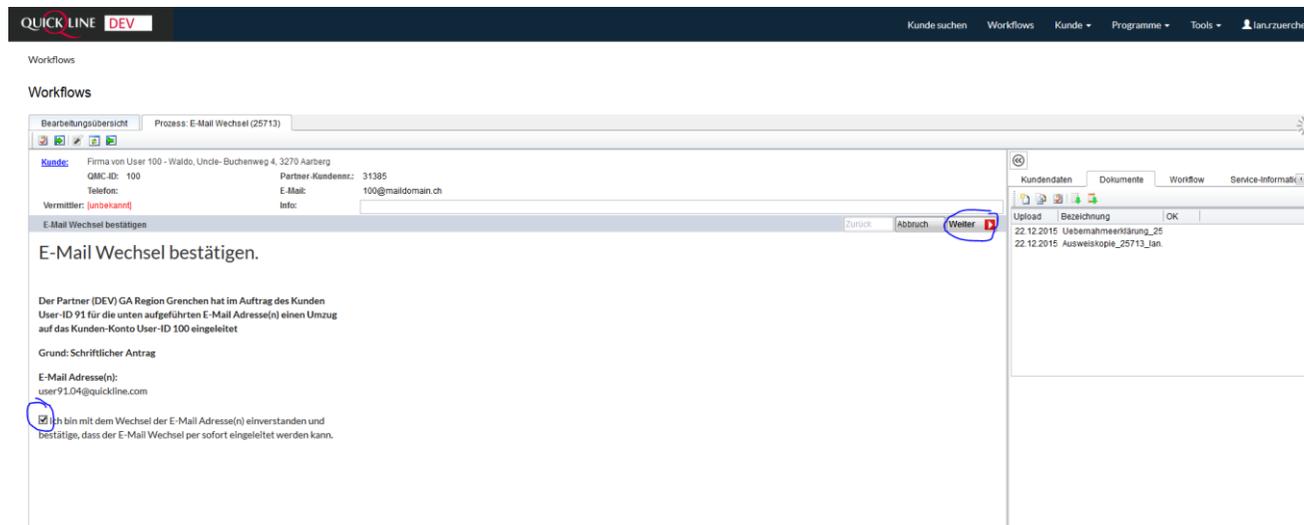
E-Mail Adresse(n):  
 user91.04@quickline.com

Ich bestätige, dass die Unterschrift auf der Ausweiskopie mit der Unterschrift auf dem Antrag E-Mail Wechsel des bisherigen Inhabers übereinstimmt.  
 Ich bestätige im Todesfall des bisherigen Inhabers eine Erbschaftsbestätigung, einen Antrag E-Mail Wechsel mit der Adresse und der Unterschrift des Erbberechtigten sowie eine Ausweiskopie des Erbberechtigten erhalten zu haben.  
 Falls sich der Ziel-Kunde (neue User-ID) innerhalb des eigenen Partnergebietes befindet, soll der Wechsel zum neuen Kunden per sofort eingeleitet werden.

Upload Bezeichnung OK  
 22.12.2015 Uebemahmeerklärung\_25  
 22.12.2015 Ausweiskopie\_25713\_1an.

### 3.3.3 E-Mail Wechsel bestätigen (neuer Kunde/Partner)

Der Ziel-Partner kann nun den Wechsel bestätigen und den Workflow weiterschalten. Falls der Wechsel nicht bestätigt wird, kann er mit „Abbruch“ abgebrochen werden.



The screenshot displays the 'E-Mail Wechsel bestätigen' workflow step in the QUICKLINE system. The interface includes a header with 'QUICK LINE DEV', navigation menus, and a main content area with a form and a right-hand sidebar. The 'Weiter' button is circled in blue.

**Header:** QUICK LINE DEV | Kunde suchen | Workflows | Kunde | Programme | Tools | Ian.zuercher

**Workflows:** Bearbeitungsobersicht | Prozess: E-Mail Wechsel (25713)

**Kunde:** Firma von User 100 - Waldo, Unde- Buchenweg 4, 3270 Aarberg  
 QMC-ID: 100 | Partner-Kundennr.: 31385  
 Telefon: | E-Mail: 100@maildomain.ch  
 Vermittler: [unbekannt] | Info:

**E-Mail Wechsel bestätigen** | Zurück | Abbruch | Weiter

**E-Mail Wechsel bestätigen.**

Der Partner (DEV) GA Region Grenchen hat im Auftrag des Kunden User-ID 91 für die unten aufgeführten E-Mail Adresse(n) einen Umzug auf das Kunden-Konto User-ID 100 eingeleitet

Grund: Schriftlicher Antrag

E-Mail Adresse(n):  
 user91.04@quickline.com

Ich bin mit dem Wechsel der E-Mail Adresse(n) einverstanden und bestätige, dass der E-Mail Wechsel per sofort eingeleitet werden kann.

**Right-hand sidebar:** Kundendaten | Dokumente | Workflow | Service-Informationen  
 Upload | Bezeichnung | OK  
 22.12.2015 Liebermahmerklärung\_25  
 22.12.2015 Ausweiskopie\_25713\_Ian.

QUICKLINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Benutzerzürcher

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: E-Mail Wechsel (25713)

Kunde: Firma von User 100 - Walde, Unde- Buchenweg 4, 3270 Aarberg  
 QMC-ID: 100 Partner-Kundennr.: 31385  
 Telefon: E-Mail: 100@maildomain.ch  
 Vermittler: [unbekannt] Info:

E-Mail Wechsel abgeschlossen Zurück Abbruch Weiter

Information

Die E-Mail Adresse(n) user91.04@quickline.com konnten(n) erfolgreich von User-ID 91 nach User-ID 100 gewechselt werden.

Kundendaten Dokumente Workflow Service-Informationen

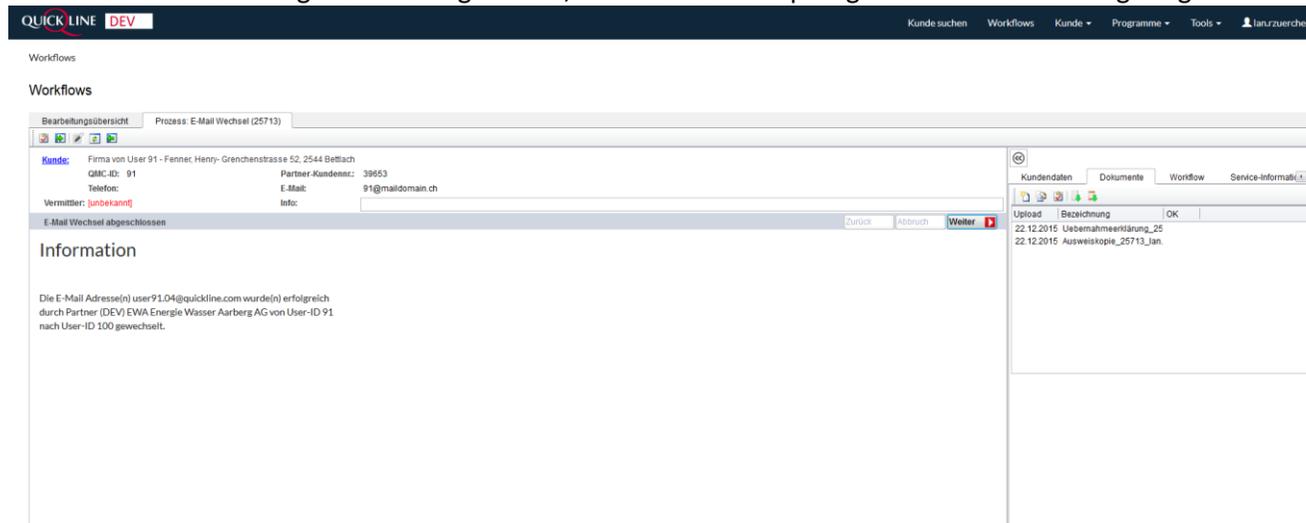
Upload Bezeichnung OK

22.12.2015	Uegetnahmeverfahrung_25
22.12.2015	Ausweiskopie_25713_1an

Bei Abbruch wird eine neue Workflow-Ansicht geladen, in welcher der Grund fur die Ablehnung eingetragen werden muss.

### 3.3.4 Bestätigung (Bisheriger Kunde/Partner)

Wenn der Wechsel erfolgreich bestätigt wurde, wird dies dem ursprünglichen Partner hier angezeigt.



The screenshot shows the QUICKLINE DEV interface. At the top, there is a navigation bar with 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.zuercher'. Below this, the 'Workflows' section is active, displaying a window titled 'Prozess: E-Mail Wechsel (25713)'. The window shows customer details: 'Firma von User 91 - Fenner, Henry- Grenchenstrasse 52, 2544 Bettlach', 'QMC-ID: 91', 'Partner.Kundenanz: 39653', 'Telefon:', 'E-Mail: 91@maildomain.ch', and 'Vermittler: [unbekannt]'. A status bar indicates 'E-Mail Wechsel abgeschlossen' with buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The main content area is titled 'Information' and contains the text: 'Die E-Mail Adresse(n) user91.04@quickline.com wurde(n) erfolgreich durch Partner (DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG von User-ID 91 nach User-ID 100 gewechselt.' On the right side, there is a sidebar with tabs for 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Informationen'. The 'Dokumente' tab is active, showing a list of documents: '22.12.2015 Uebnahmeerklärung\_25' and '22.12.2015 Ausweiskopie\_25713\_jan'.

Falls der Workflow vom Partner abgebrochen wurde, ist auf dieser Ansicht auch der Grund ersichtlich.

Mit „Weiter“ wird der Workflow abgeschlossen:

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht

Test-Workflow

Priority	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	OMC User-ID	Kunde	Partner Kd. Nr.	Process Info	WorkflowID	Aufschaltung
Hoch	21.10.2015 15:47	21.10.2015 15:46	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	100304542	Redesign T3, AIO M Fibert			18018	01.11.2015
Hoch	21.10.2015 15:28	21.10.2015 15:25	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	100304542	Redesign T3, AIO M Fibert			18018	01.11.2015
Hoch	27.10.2015 16:21	27.10.2015 16:16	Services Bestellung	Kunden auswählen	0	Hansel, Hans			18275	29.10.2015
Hoch	01.10.2015 17:09	01.10.2015 17:03	Services Bestellung	Gewünschtes Aufschaltal	100304456	Mustel, Hans			18528	01.11.2015
Hoch	16.10.2015 15:42	16.10.2015 15:38	Services Bestellung	Netzprüfung durchführen	100304538	Hansmann, Hans			15889	30.10.2015
Hoch	20.10.2015 15:45	20.10.2015 15:43	Services Bestellung	Geräteadressen erfassen	100304551	Zuberhüter, Hans-Jakob			15979	20.10.2015
Mittel	15.12.2015 07:55	15.12.2015 07:54	Festnetz Wechsel	Liefert einen Festnetz Wech	2341	Landem, Graen	B098 58409		23582	
Mittel	26.11.2015 17:08	26.11.2015 17:01	Umzug und Tech. Wechsel	Zielzeiten Freigabe	16				18981	
Mittel	16.10.2015 15:10	16.10.2015 15:10	Abbruch Bestellung	Prozess abrechnen	0				15885	
Mittel	16.10.2015 15:40	16.10.2015 15:40	Abbruch Bestellung	Prozess abrechnen	16				15990	
Mittel	28.10.2015 11:21	28.10.2015 11:21	Abbruch Bestellung	Prozess abrechnen	16				16304	
Mittel	26.11.2015 14:59	26.11.2015 14:13	Umzug und Tech. Wechsel	Kundenumzugsdokument	16				17975	

Es liegen derzeit keine weiteren Aufgaben für Sie vor.

Ok

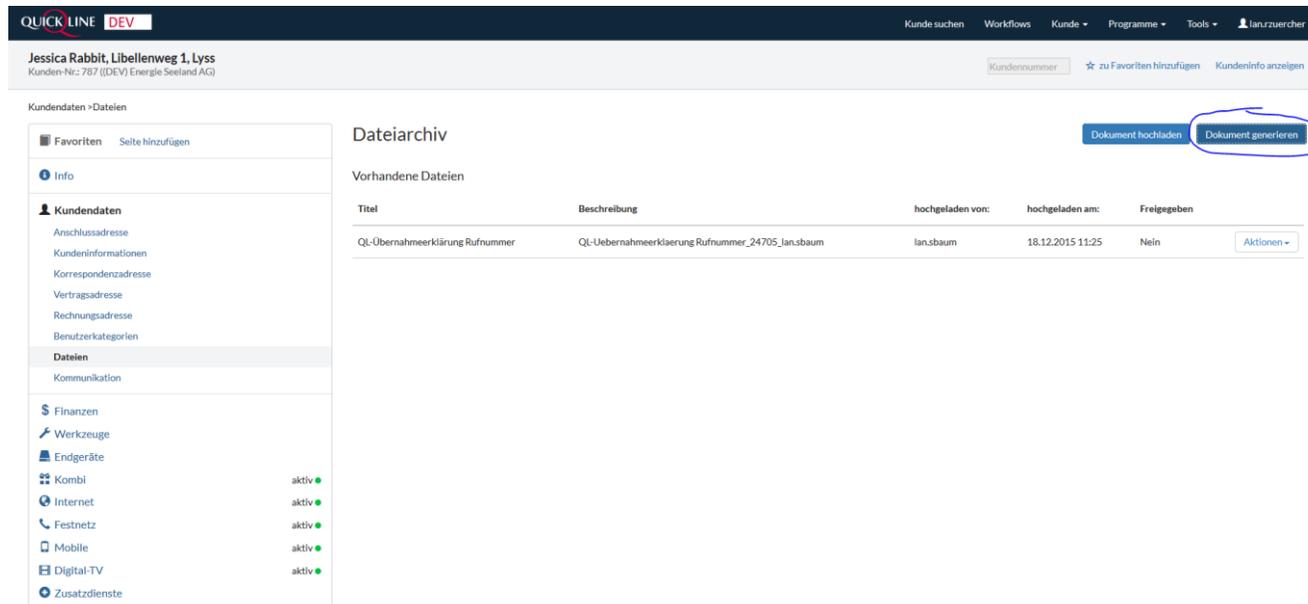
omc.local.quickline.ch

## 4 Mobile Wechselprozess einleiten

Wenn ein Kunde eine Mobil-Nummer einem anderen Kunden übertragen will, muss dem entsprechenden Kunde zuerst ein Antrag „Übernahmeerklärung Rufnummer“ erstellt und zugestellt werden.

### 4.1 Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen

Der gewünschte Kunde muss im QMC gesucht werden, dann kann unter Kundendaten, Dateien ein neues Dokument erstellt werden:



QUICKLINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

Jessica Rabbit, Libellenweg 1, Lyss  
Kunden-Nr.: 787 (DEV) Energie Seeland AG

Kundendaten > Dateien

Favoriten Seite hinzufügen

Info

Kundendaten

- Anschlussadresse
- Kundeninformationen
- Korrespondenzadresse
- Vertragsadresse
- Rechnungsadresse
- Benutzerkategorien

Dateien

- Kommunikation

Finanzen

Werkzeuge

Endgeräte

- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobile aktiv ●
- Digital-TV aktiv ●
- Zusatzdienste

Dateiarchiv

Dokument hochladen Dokument generieren

Vorhandene Dateien

Titel	Beschreibung	hochgeladen von:	hochgeladen am:	Freigegeben	Aktionen
QL-Übernahmeerklärung Rufnummer	QL-Übernahmeerklärung Rufnummer_24705_lan.sbaum	lan.sbaum	18.12.2015 11:25	Nein	Aktionen

Auf der nächsten beiden Ansichten muss das Dokument „QL-Übernahmeerklärung Rufnummer“ ausgewählt und generiert werden:

QUICK LINE DEV		Kunde suchen	Workflows	Kunde	Programme	Tools	lan/zuercher
Rechnungsadresse	Etikette.docx	Etikette					Dokument generieren
Benutzerkategorien	Hausinstallation anpassen.docx	Hausinstallation anpassen					Dokument generieren
<b>Daten</b>	IP Subnetz Antrag.docx	IP Subnetz Antrag					Dokument generieren
Kommunikation	Kein Hausanschluss.docx	Gebäude ohne Hausanschluss					Dokument generieren
Finanzen	Kuendigung.docx	Kündigungsbrief					Dokument generieren
Werkzeuge	KuendigungZahlungsverzug.docx	Kündigungsbrief nach Zahlungsverzug					Dokument generieren
Endgeräte	Kurzbrief.docx	Kurzbrief					Dokument generieren
Kombi	LSV.docx	LSV					Dokument generieren
Internet	Namensaenderung.docx	Namensänderung					Dokument generieren
Festnetz	QL-Übernahmeerklärung Rufnummer.docx	QL-Übernahmeerklärung Rufnummer					Dokument generieren
Mobile	Reminder_Formulare.docx	Reminder Formulare					Dokument generieren
Digital-TV	Reminder_Kabelmodem_anschliessen.docx	Reminder Kabelmodem anschliessen					Dokument generieren
Zusatzdienste	RueckgabequittungGeraete.docx	Rückgabequittung für Endgeräte					Dokument generieren
	Terminbestaetigung Wechsel.docx	Terminbestätigung Umzug/Techn. Wechsel					Dokument generieren
	Vertrag.docx	Vertrag					Dokument generieren
	Willkommensbrief.docx	Willkommensbrief					Dokument generieren
	Winback.docx	Winback Willkommensbrief					Dokument generieren
	Winback_Upgrade.docx	Winback Upgrade Willkommensbrief					Dokument generieren

QUICKLINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian.r.zuercher

Jessica Rabbit, Libellenweg 1, Lyss  
Kunden-Nr.: 787 ((DEV) Energie Seeland AG)

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Dateien > Vorlage auswählen

zurück zu Dateien

### QL-Übernahmeerklärung Rufnummer

Diese Adresse verwenden  
Installationsadresse

Dokument generieren

- Favoriten
- Info
- Kundendaten**
  - Anschlussadresse
  - Kundeninformationen
  - Korrespondenzadresse
  - Vertragsadresse
  - Rechnungsadresse
  - Benutzerkategorien
- Dateien**
  - Kommunikation
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobile aktiv ●
- Digital-TV aktiv ●
- Zusatzdienste

Das fertige Dokument wird danach angezeigt und kann dem Kunden zugestellt werden:

Kundendaten > Dateien > Dokumentencontainer

[zurück zu Dateien](#)

Zurück zur Übersicht

- Favoriten Seite hinzufügen
- Info
- Kundendaten**
  - Anschlussadresse
  - Kundeninformationen
  - Korrespondenzadresse
  - Vertragsadresse
  - Rechnungsadresse
  - Benutzerkategorien
- Dateien**
  - Kommunikation
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobile aktiv ●
- Digital-TV aktiv ●
- Zusatzdienste

## Generiertes Dokument

Wir sind da, wo Sie daheim sind!

3250 Lyss  
Beundengasse 1  
esag@esag-lyss.ch

Telefon 032 387 02 22  
CHE-103.969.748 MWST  
www.esag-lyss.ch

**Energie Seeland AG**  
Elektrizität Wasser Kommunikation

---

### Übernahmeerklärung Rufnummer

Übernahmeerklärung Rufnummer/Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen im Bereich der Mobilkommunikation (Mobil-Vertrag) zwischen:  
(DEV) Energie Seeland AG  
(nachfolgend „KNU“ genannt) und dem Kunden (neuer Rufnummerninhaber).

**Mobil-Rufnummer:** ..... **Übernahme per Datum:** .....

Die Rufnummerübertragung kann erst nach Eingang dieses Formulars erfolgen. Das genaue Übernahmedatum wird Ihnen vom KNU mitgeteilt.

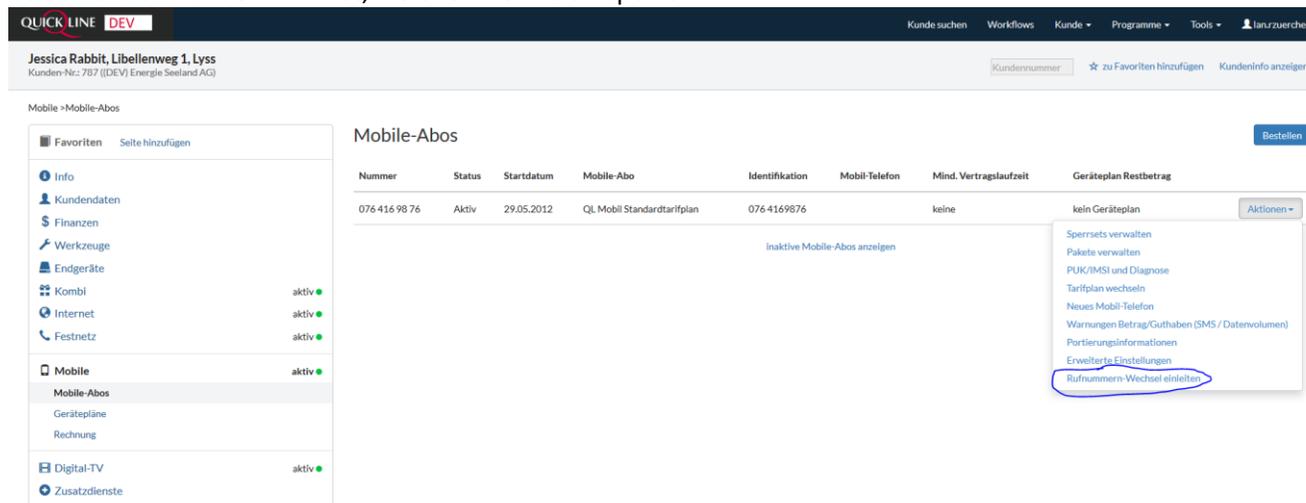
---

**Vertragsadressen**

Bisheriger Rufnummerninhaber:	Neuer Rufnummerninhaber:
<input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Firma	<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Firma
Kundennummer: 787	Kundennummer:
Familienname/Firma: Rabbit	Familienname/Firma:
Vorname/Kontaktperson bei Firma: Jessica	Vorname/Kontaktperson bei Firma:
c/o, z.H.:	c/o, z.H.:

## 4.2 Mobile Wechselprozess-Workflow auslösen

Sobald der Kunde den Antrag unterzeichnet zurücksendet, kann der Workflow für den Wechsel der Mobil-Rufnummer gestartet werden. Dazu muss im Kunden-Menü unter „Mobile“, bei der gewünschten Linie die Funktion „Rufnummer Wechsel einleiten“ (Button „Aktionen“) gewählt werden. Falls diese Aktion nicht sichtbar ist, kann es sein, dass das entsprechende Benutzerrecht nicht vorhanden ist oder bereits ein Workflow mit dem betreffenden Kunden aktiv ist, welcher die Aktion sperrt.

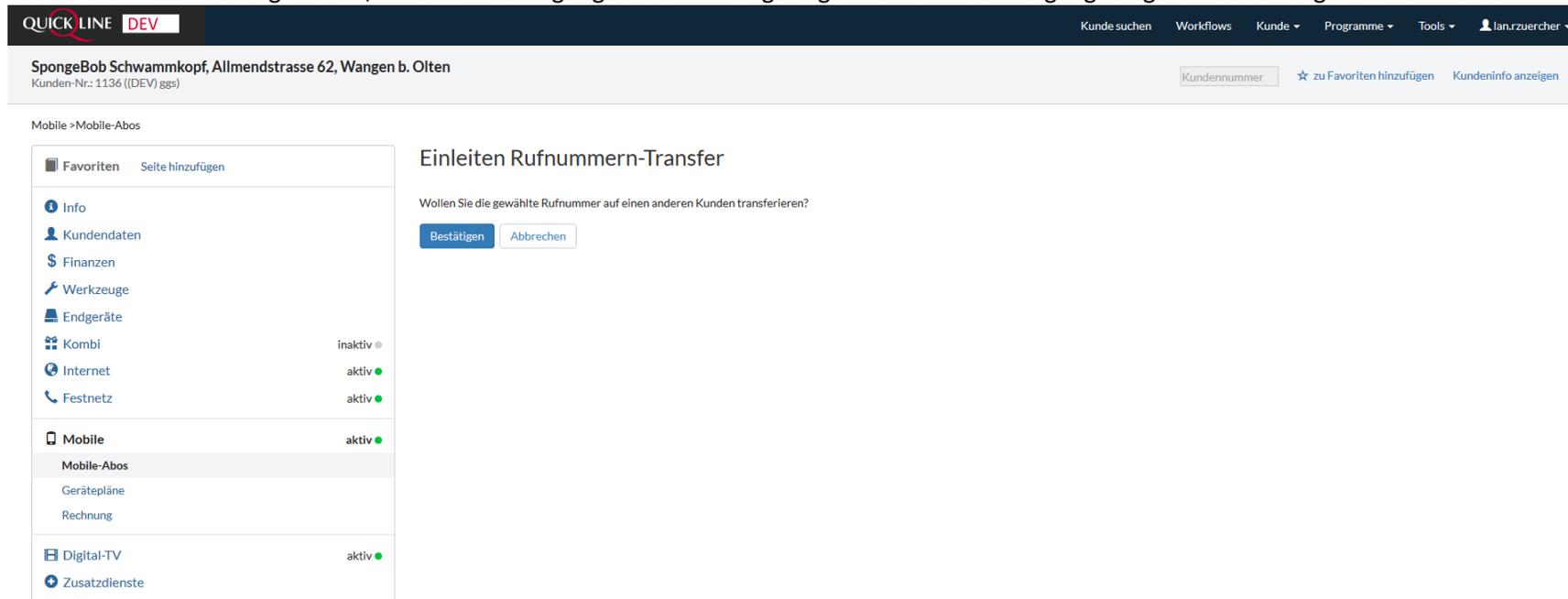


The screenshot shows the customer portal interface for Jessica Rabbit. The left sidebar contains navigation options: Info, Kundendaten, Finanzen, Werkzeuge, Endgeräte, Kombi (aktiv), Internet (aktiv), Festnetz (aktiv), Mobile (aktiv), Mobile-Abos (selected), Gerätepläne, Rechnung, Digital-TV (aktiv), and Zusatzdienste. The main content area displays a table of mobile subscriptions with columns: Nummer, Status, Startdatum, Mobile-Abo, Identifikation, Mobil-Telefon, Mind. Vertragslaufzeit, and Geräteplan Restbetrag. A dropdown menu is open over the 'Aktionen' button for the first entry, listing options such as 'Sperrsets verwalten', 'Pakete verwalten', 'PUK/IMSI und Diagnose', 'Tarifplan wechseln', 'Neues Mobil-Telefon', 'Warnungen Betrag/Guthaben (SMS / Datenvolumen)', 'Portierungsinformationen', 'Erweiterte Einstellungen', and 'Rufnummern-Wechsel einleiten' (circled in blue).

Nummer	Status	Startdatum	Mobile-Abo	Identifikation	Mobil-Telefon	Mind. Vertragslaufzeit	Geräteplan Restbetrag
076 416 98 76	Aktiv	29.05.2012	QL Mobil Standardtarifplan	076 4169876		keine	kein Geräteplan

### 4.2.1 Bestätigen des Wechsels

Sobald die Aktion betätigt wurde, wird der Bestätigungsbildschirm angezeigt. Hier kann der Vorgang fortgeführt oder abgebrochen werden.



The screenshot shows the QUICKLINE web interface. At the top, there is a navigation bar with the QUICKLINE logo and a 'DEV' indicator. The main header displays the customer name 'SpongeBob Schwammkopf, Allmendstrasse 62, Wangen b. Olten' and the customer number '1136 ((DEV) ggs)'. Below the header, there is a sidebar menu on the left with various options like 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobile', 'Mobile-Abos', 'Gerätepläne', 'Rechnung', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The main content area is titled 'Einleiten Rufnummern-Transfer' and contains the question 'Wollen Sie die gewählte Rufnummer auf einen anderen Kunden transferieren?' with two buttons: 'Bestätigen' and 'Abbrechen'.

Nach der Bestätigung wird der neue Workflow erstellt. Dieser kann nun über den neuen Link in der Grünen Info-Box direkt geöffnet werden. Der Workflow kann aber auch über den bestehenden Weg (Info/Workflows) geöffnet werden:

QUICK LINE DEV
Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ Ian.rzuercher ▾

SpongeBob Schwammkopf, Allmendstrasse 62, Wangen b. Olten
Kunden-Nr.: 1136 ((DEV) ggs)
Kundennummer
★ zu Favoriten hinzufügen
Kundeninfo anzeigen

Mobile > Mobile-Abos

**Favoriten** Seite hinzufügen

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi inaktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobile** aktiv ●
- Mobile-Abos
- Gerätepläne
- Rechnung
- Digital-TV aktiv ●
- Zusatzdienste

### Mobile-Abos Bestellen

Der Rufnummern-Wechsel wurde erfolgreich eingeleitet. Workflow-ID 25715.
×

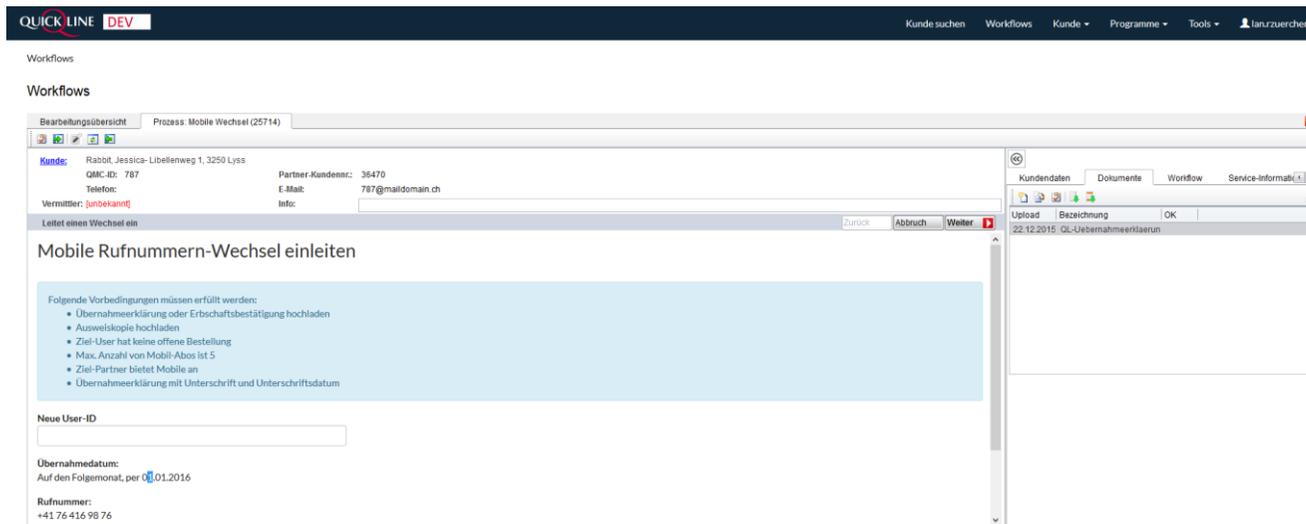
Nummer	Status	Startdatum	Mobile-Abo	Identifikation	Mobil-Telefon	Mind. Vertragslaufzeit	Geräteplan Restbetrag	Aktionen ▾
079 680 39 32	Gestohlen SIM Wechsel	04.07.2013	Start	Marc Rechsteiner	Samsung Galaxy S III mini blau	04.07.2015	kein Geräteplan	Aktionen ▾

inaktive Mobile-Abos anzeigen

## 4.3 Workflow abarbeiten

### 4.3.1 Dokumente hochladen

Als erster Schritt müssen die vom Kunden retournierten Dokumente dem Workflow hochgeladen werden. Dies wird mit dem Icon im Rechten Menü der Workflow-Ansicht gemacht:



The screenshot shows the QUICKLINE DEV web application interface. The top navigation bar includes 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lanuzuercher'. The main content area is titled 'Workflows' and shows a 'Bearbeitungsübersicht' for the process 'Mobile Wechsel (26714)'. The customer information is displayed as follows:

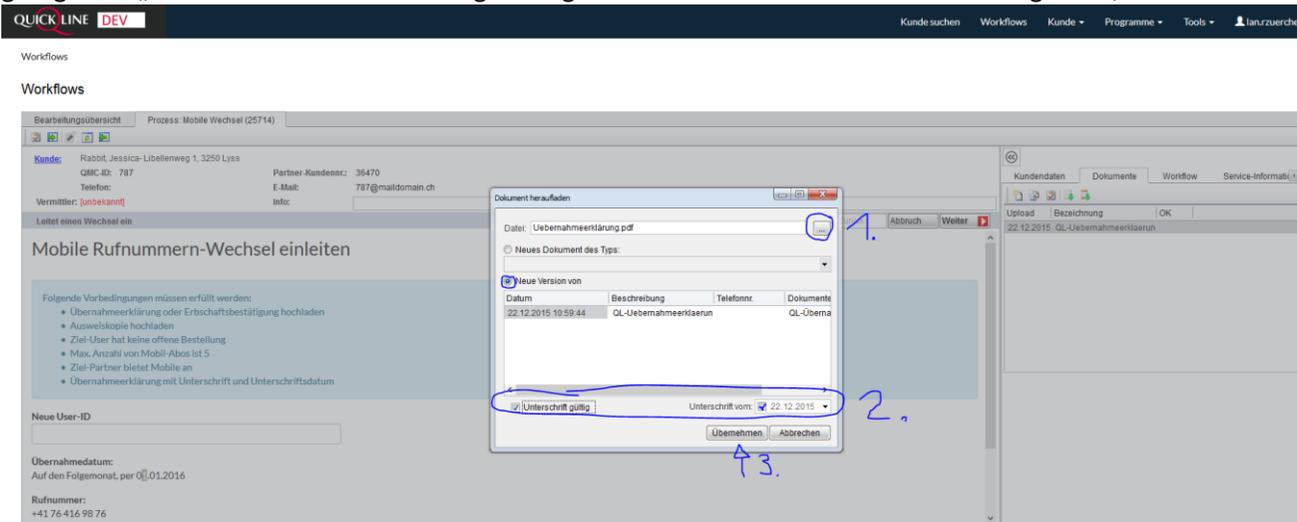
<b>Kunde:</b> Rabbit, Jessica- Libellenweg 1, 3250 Lyss	<b>Partner-Kundennr.:</b> 36470
QMC-ID: 787	E-Mail: 787@maildomain.ch
Telefon:	Info:
<b>Vermittler:</b> (unbekannt)	

The workflow step is 'Leitet einen Wechsel ein' with buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The main instruction is 'Mobile Rufnummern-Wechsel einleiten'. A blue box lists the following conditions that must be met:

- Folgende Vorbedingungen müssen erfüllt werden:
  - Übernahmeerklärung oder Erbschaftsbestätigung hochladen
  - Auswskopie hochladen
  - Ziel-User hat keine offene Bestellung
  - Max. Anzahl von Mobil-Abos ist 5
  - Ziel-Partner bietet Mobile an
  - Übernahmeerklärung mit Unterschrift und Unterschriftsdatum

Below the conditions, there is a field for 'Neue User-ID' and a date field for 'Übernahmedatum' set to 'Auf den Folgemonat, per 01.01.2016'. The phone number is listed as '+41 76 416 98 76'. On the right side, a sidebar menu shows 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Informationen'. The 'Dokumente' tab is active, showing an 'Upload' button and a 'Bezeichnung' field with the value '22.12.2015: QL-Übernahmeerklärung'.

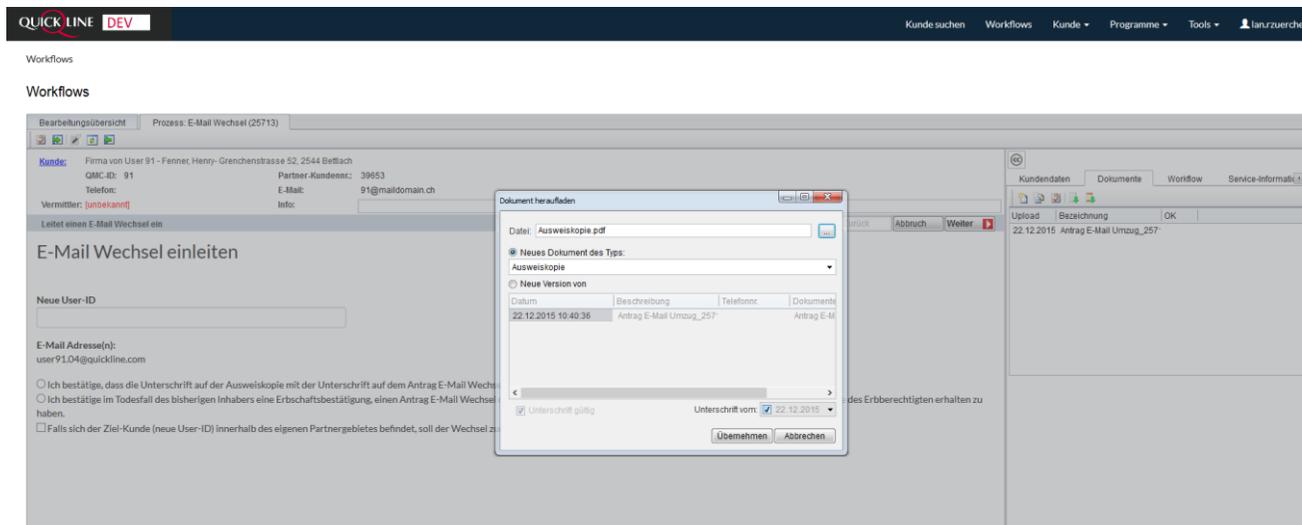
Ein leerer Antrag ist dem Workflow bereits angehängt, jetzt muss jedoch das unterzeichnete Dokument hochgeladen und manuell mit „Unterschrift gültig“ und „Unterschrift von ...“ bestätigt hochgeladen werden. Falls dies nicht bestätigt wird, kann der Workflow nicht weiter abgearbeitet werden.



Weiter sind folgende Dokumente nötig:

- Bei Wechsel wegen Todesfall:
  - Erbschaftsbestätigung
  - Ausweiskopie des Erbberechtigten
- Bei normalen Wechsel:
  - Ausweiskopie des aktuellen Kunden

Die beiden Dokumente werden identisch angelegt, jedoch mit dem Modus „Neues Dokument“ angelegt (ohne Bestätigung Unterschrift/Datum):



qmc.local.quickline.ch

### 4.3.2 Ziel-Kunde und Begründung wählen (Bisheriger Kunde/Partner)

Nun muss im Workflow der Ziel-Kunde angegeben werden, sowie der Grund für den Wechsel:

**QUICKLINE DEV** | Kunde suchen | Workflows | Kunde | Programme | Tools | IAnzuercher

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Mobile Wechsel (25714)

**Kunde:** Rabbit, Jessica - Libellenweg 1, 3250 Lyss  
 QMC-ID: 787 | Partner-Kundenar.: 35470  
 Telefon: | E-Mail: 787@maildomain.ch  
 Vermittler: [unbekannt] | Info:

**Leitet einen Wechsel ein**

- uoernanmeerkarung oeer Erbschaftsbestatigung nocnaoen
- Ausweiskopie hochladen
- Ziel-User hat keine offene Bestellung
- Max. Anzahl von Mobil-Abos ist 5
- Ziel-Partner bietet Mobile an
- Übernahmeerklärung mit Unterschrift und Unterschriftsdatum

**Neue User-ID**

91

**Übernahmedatum:**  
Auf den Folgemonat, per 01.01.2016

**Rufnummer:**  
+41 76 416 98 76

Ich bestätige, dass die Unterschrift auf der Ausweiskopie mit der Unterschrift auf dem Antrag Mobile Wechsel des bisherigen Inhabers übereinstimmt.  
 Ich bestätige im Todesfall des bisherigen Inhabers eine Erbschaftsbestätigung, einen Antrag Mobile Wechsel mit der Adresse und der Unterschrift des Erbberechtigten sowie eine Ausweiskopie des Erbberechtigten erhalten zu haben.  
 Falls sich der Ziel-Kunde (neue User-ID) innerhalb des eigenen Partnergebietes befindet, soll der Wechsel zum neuen Kunden per sofort eingeleitet werden.

**Kundendaten** | Dokumente | Workflow | Service-Informationen

Upload	Bezeichnung	OK
22.12.2015	Ausweiskopie_25714_Jan.	
22.12.2015	Übernahmeerklärung_25	

### 4.3.3 Mobil-Rufnummer Wechsel bestätigen (neuer Kunde/Partner)

Der Ziel-Partner kann nun den Wechsel bestätigen und den Workflow weiterschalten. Falls der Wechsel nicht bestätigt wird, kann er mit „Abbruch“ abgebrochen werden.

The screenshot shows the 'Mobile Rufnummern-Wechsel bestätigen' workflow step. The main content area contains the following text:

**Mobile Rufnummern-Wechsel bestätigen**

Der Partner (DEV) Energie Seeland AG hat im Auftrag des Kunden User-ID 787 für die unten aufgeführte Mobil-Rufnummer einen Wechsel auf das Kunden-Konto User-ID 100 per 01.01.2016 eingeleitet.

Grund: Schriftlicher Antrag

Rufnummer:  
+41 76 416 98 76

Ich bin mit dem Wechsel der Rufnummer einverstanden und bestätige, dass der Mobile Rufnummern-Wechsel per 01.01.2016 eingeleitet werden kann.

The right-hand sidebar displays the 'Installationsadresse' for the customer:

- Firma: Firma von User 100
- Nach-, Vorname: Waldo, Uncle
- Strasse, HNr: Buchenweg 4
- PLZ, Ort: 3270 Aarberg

Navigation buttons at the top of the form include 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter' (highlighted with a red circle).

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lauzuercher

Workflows

Workflows

BEARBEITUNGSÜBERSICHT Prozess: Mobile Wechsel (25714)

Kunde: Firma von User 100 - Waldo, Unde- Buchenweg 4, 3270 Aarberg  
 QMC-ID: 100 Partner-Kundenaz: 31385  
 Telefon: E-Mail: 100@maildomain.ch  
 Vermittler: [unbekannt] Info:

Mobile Wechsel abgeschlossen Zurück Abbruch Weiter

Information

Der Wechsel der Mobil-Rufnummer 076 416 98 76 inklusive Tarifplan von Konto 737 nach Konto 100 wurde per Datum 01.01.2016 erfolgreich eingeleitet.

Kundendaten Dokumente Workflow Service-Informationen

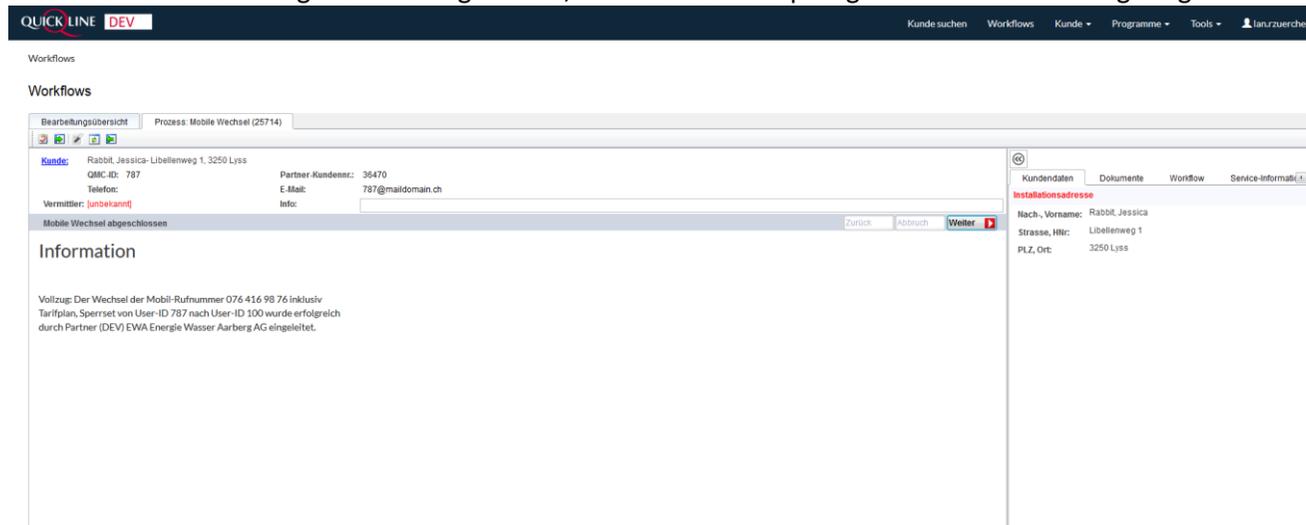
Installationsadresse

Firma: Firma von User 100  
 Nach-, Vorname: Waldo, Unde  
 Strasse, HW: Buchenweg 4  
 PLZ, Ort: 3270 Aarberg

Bei Abbruch wird eine neue Workflow-Ansicht geladen, in welcher der Grund für die Ablehnung eingetragen werden muss.

#### 4.3.4 Bestätigung (Bisheriger Kunde/Partner)

Wenn der Wechsel erfolgreich bestätigt wurde, wird dies dem ursprünglichen Partner hier angezeigt.



The screenshot shows the QUICKLINE DEV interface. At the top, there is a navigation bar with 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lanzuercher'. Below this, the 'Workflows' section is active, displaying a window titled 'Prozess: Mobile Wechsel (25714)'. The window has a status bar that reads 'Mobile Wechsel abgeschlossen' and includes buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The main content area is divided into two sections: 'Information' and 'Kundendaten'. The 'Information' section contains the text: 'Vollzug: Der Wechsel der Mobil-Rufnummer 076 416 98 76 inklusiv Tarifplan, Sperrset von User-ID 787 nach User-ID 100 wurde erfolgreich durch Partner (DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG eingeleitet.' The 'Kundendaten' section, which is currently selected, shows the following details: 'Nach-, Vorname: Rabbt, Jessica', 'Strasse, HNr: Libellenweg 1', and 'PLZ, Ort: 3250 Lyss'.

Falls der Workflow vom Partner abgebrochen wurde, ist auf dieser Ansicht auch der Grund ersichtlich.

Mit „Weiter“ wird der Workflow abgeschlossen:

Workflows

Workflows

Priority	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	OMC User-ID	Kunde	Partner Kd. Nr.	Process Info	WorkflowID	Aufschaltung
Hoch	21.10.2015 15:47	21.10.2015 15:46	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	100304542	Redesign T3, AIO M Fibert			18018	01.11.2015
Hoch	21.10.2015 15:28	21.10.2015 15:25	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	100304542	Redesign T3, AIO M Fibert			18018	01.11.2015
Hoch	27.10.2015 16:21	27.10.2015 16:16	Services Bestellung	Kunden auswählen	0	Hansel, Hans			18275	29.10.2015
Hoch	01.10.2015 17:09	01.10.2015 17:03	Services Bestellung	Gewünschtes Aufschaltal	100304456	Mustel, Hans			18528	01.11.2015
Hoch	16.10.2015 15:42	16.10.2015 15:38	Services Bestellung	Netzprüfung durchführen	100304538	Hansmann, Hans			15889	30.10.2015
Hoch	20.10.2015 15:45	20.10.2015 15:43	Services Bestellung	Geräteadressen erfassen	100304551	Zuberhüter, Hans-Jakob			15979	20.10.2015
Mittel	15.12.2015 07:55	15.12.2015 07:54	Festnetz Wechsel	Liefert einen Festnetz Weic	2341	Landert, Graen	8098 58409		23582	
Mittel	26.11.2015 17:08	26.11.2015 17:01	Umzug und Tech. Wechsel	Zielzeiten Freigabe	16				18981	
Mittel	16.10.2015 15:10	16.10.2015 15:10	Abbruch Bestellung	Prozess abrechnen	0				15885	
Mittel	16.10.2015 15:40	16.10.2015 15:40	Abbruch Bestellung	Prozess abrechnen	16				15990	
Mittel	28.10.2015 11:21	28.10.2015 11:21	Abbruch Bestellung	Prozess abrechnen	16				16304	
Mittel	26.11.2015 14:59	26.11.2015 14:13	Umzug und Tech. Wechsel	Kundenumzugsdokument	16				17975	

Es liegen derzeit keine weiteren Aufgaben für Sie vor.

Ok

omc.local.quickline.ch

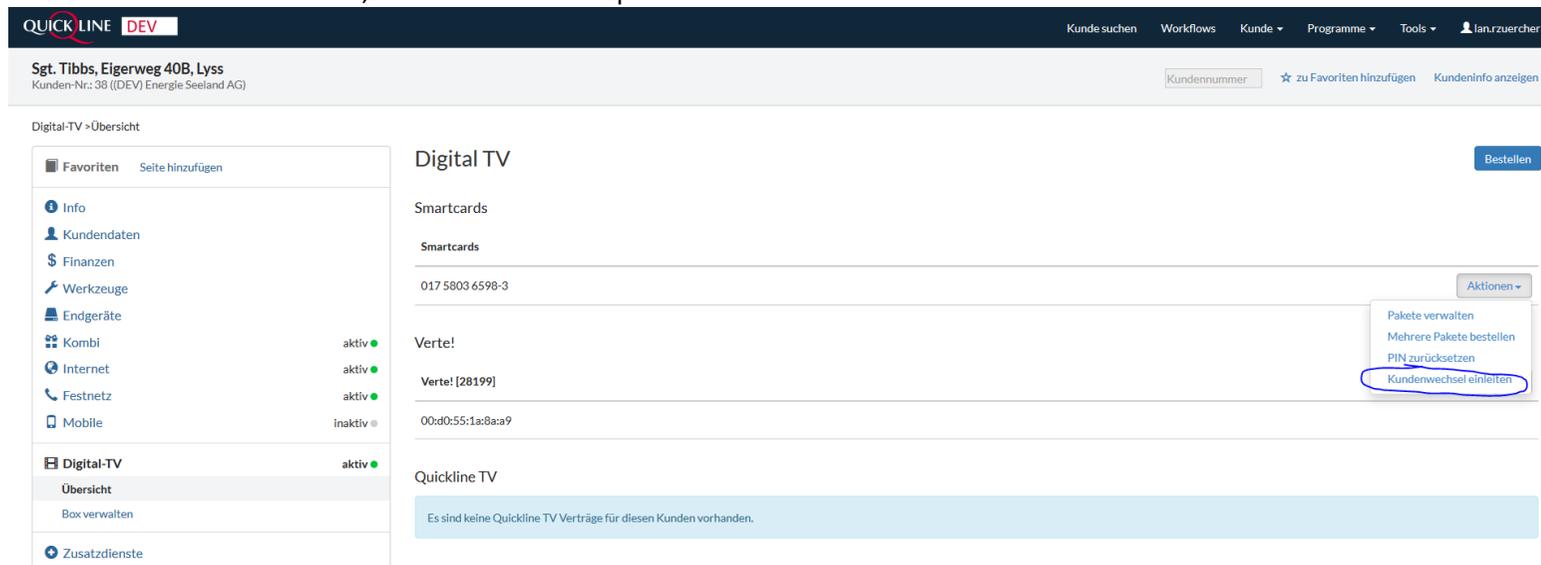
## 5 Smartcard Wechselprozess einleiten

Wenn ein Kunde eine Smartcard einem anderen Kunden übertragen will, kann dies im QMC einfach ausgelöst werden.

### 5.1 Wechsel einleiten

Sobald der Kunde den Wechsel gemeldet hat, kann der Wechsel der Smartcard gestartet werden. Dazu muss im Kunden-Menü unter „Digital-TV“, bei der gewünschten Smartcard die Funktion „Kundenwechsel einleiten“ (Button „Aktionen“) gewählt werden.

Falls diese Aktion nicht sichtbar ist, kann es sein, dass das entsprechende Benutzerrecht nicht vorhanden ist oder bereits ein Workflow mit dem betreffenden Kunden aktiv ist, welcher die Aktion sperrt.



The screenshot shows the QUICKLINE DEV web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.rzuercher'. Below this, the customer information is displayed: 'Sgt. Tibbs, Eigerweg 40B, Lyss' and 'Kunden-Nr.: 38 ((DEV) Energie Seeland AG)'. A search bar for 'Kundennummer' and buttons for 'zu Favoriten hinzufügen' and 'Kundeninfo anzeigen' are also present.

The main content area is titled 'Digital-TV > Übersicht'. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobile', 'Digital-TV', 'Übersicht', 'Box verwalten', and 'Zusatzdienste'. The 'Digital-TV' section is currently active and shows a status of 'aktiv'.

The main content area is divided into two sections: 'Digital TV' and 'Smartcards'. The 'Smartcards' section lists a card with ID '01758036598-3'. Below the card ID, there is a 'Verte!' section with a value of '[28199]'. At the bottom of the card list, there is a 'Quickline TV' section with a message: 'Es sind keine Quickline TV Verträge für diesen Kunden vorhanden.'

A dropdown menu for 'Aktionen' is open, showing options: 'Pakete verwalten', 'Mehrere Pakete bestellen', 'PIN zurücksetzen', and 'Kundenwechsel einleiten'. The 'Kundenwechsel einleiten' option is highlighted with a blue circle.

### 5.1.1 Bestätigen des Wechsels

Sobald die Aktion betätigt wurde, wird der Bestätigungsbildschirm angezeigt. Hier werden der Ziel-Kunde und ein Grund eingetragen. Der Wechsel ist nur innerhalb des Partnergebiets möglich.

Mit „Weiter“ wird der Wechsel direkt ausgeführt.

The screenshot shows the 'Smartcard wechseln' interface. On the left is a sidebar with navigation items: Favoriten, Info, Kundendaten, Finanzen, Werkzeuge, Endgeräte, Kombi (aktiv), Internet (aktiv), Festnetz (aktiv), Mobile (inaktiv), Digital-TV (aktiv), Übersicht, Box verwalten, and Zusatzdienste. The main content area shows the 'Smartcard wechseln' form with the following details:

- Neue User ID: 100
- Smartcard: 017 5803 6598-3
- Set-Top-Box: -
- Pakete: Grundangebot Plus
- Grund: Wezug aus Quickline-Gebiet
- Buttons: zurück zu Übersicht, Wechseln

### 5.1.2 Bestätigung des Wechsels

Sobald der Wechsel ausgeführt wurde, wird dies mit der folgenden Ansicht bestätigt:

QUICK LINE DEV
Kunde suchen   Workflows   Kunde ▾   Programme ▾   Tools ▾   Ian.rzuercher ▾

Sgt. Tibbs, Eigerweg 40B, Lyss  
Kunden-Nr.: 38 ((DEV) Energie Seeland AG)

   
 ☆ zu Favoriten hinzufügen   
 Kundeninfo anzeigen

Digital-TV > Übersicht

**Favoriten**   Seite hinzufügen

---

- i Info
- p Kundendaten
- \$ Finanzen
- w Werkzeuge
- t Endgeräte
- k Kombi aktiv ●
- i Internet aktiv ●
- t Festnetz aktiv ●
- m Mobile inaktiv ●

---

t **Digital-TV** aktiv ●

**Übersicht**

Box verwalten

---

+ Zusatzdienste

## Digital TV Bestellen

Die Smartcard 017 5803 6598-3 wurde erfolgreich auf den Kunden 6 verschoben. ×

**Smartcards**

Es sind keine Smartcards für diesen Kunden vorhanden.

**Verte!**

**Verte! [28199]** Aktionen ▾

---

00:d0:55:1a:8aa9

---

**Quickline TV**

Es sind keine Quickline TV Verträge für diesen Kunden vorhanden.