

08.02.2016 | Quickline AG

Anleitung Arbeitsaufgabe Modemwechsel

QMC Version 9.02



Arbeitsaufgabe

Abonnementswechsel Internet

Erfassung Abonnementswechsel

- Bestellt ein bestehender Kunde das Internetabonnement XL resp. XL*, welcher über ein älteres Modem verfügt, welches nicht Docsis 3.0 fähig ist, so wird eine Arbeitsaufgabe für den Modemwechsel ausgelöst.
- Wird der Abowechsel im QMC erfasst, so wird auf die erstellte Arbeitsaufgabe hingewiesen:

Internet Abowechsel

Es wurde eine Arbeitsaufgabe erstellt, da das neue Abo ein neues Modem benötigt, Workflow-ID [11111](#).

Der Abowechsel wurde per 01.03.2016 in Auftrag gegeben.

Aboinformationen

Arbeitsaufgabe

Arbeitsaufgabe öffnen

Arbeitsaufgabe Schritt 1

- Die Arbeitsaufgabe für den Modemwechsel erscheint in der Workflow-Queue. Hier ist ersichtlich, um welchen Kunden es sich handelt.
- Für den Wechsel des Endgerätes wird der Kunde im QMC aufgerufen und über die Rubrik «Endgeräte» der Modemwechsel erfasst.

The screenshot shows a web interface for a workflow task. At the top, it says 'Workflows' and 'Bearbeitungsübersicht Prozess: Arbeitsaufgabe (1)'. Below this, there are tabs for 'Kunde', 'Arbeitsaufgabe', and 'Endgeräte'. The 'Kunde' tab is active, showing customer details: QMC-ID, Partner-Kundennr., Telefon, E-Mail, Vermittler (unbekannt), and Info. The 'Arbeitsaufgabe' tab is also visible, showing the task title 'Modem Wechsel für Kunde' and a description: 'Der oben erwähnte Kunde hat ein Abo gewählt, bei dem ein neues Modem benötigt wird. Bitte überprüfen Sie dies und tauschen wenn nötig das Modem aus.' There are buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The 'Endgeräte' tab is partially visible on the right, showing fields for 'Nach-, Vorname', 'Strasse, HNr.', and 'PLZ, Ort'. At the bottom, there is a question 'Wurde die Aufgabe erledigt?' with 'Ja' and 'Nein' buttons.

Arbeitsaufgabe

Arbeitsaufgabe abschliessen

Arbeitsaufgabe Schritt 2

- Nach erfolgtem Modemwechsel wird der Gerätewechsel in der Arbeitsaufgabe bestätigt.

The screenshot displays a software interface for workflow management. The main content area is titled 'Modem Wechsel für Kunde' and contains the following text: 'Der oben erwähnte Kunde hat ein Abo gewählt, bei dem ein neues Modem benötigt wird. Bitte überprüfen Sie dies und tauschen wenn nötig das Modem aus.' Below this text is a link 'Endgeräteleiste' and a question 'Wurde die Aufgabe erledigt?' with two buttons: 'Ja' and 'Nein'. The 'Ja' button is circled in red. To the right of the main content is a sidebar with tabs for 'Gundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Information'. The 'Workflow' tab is active, showing a table with two columns: 'Service' and 'Status'. The table contains the following entries:

Service	Status
Kombi	Potentieller Kunde
Internet	Aktiv
Festnetz	Potentieller Kunde
Mobil	Potentieller Kunde
Digital-TV	Potentieller Kunde
Modem	TCM 420
Spernungen	Keine Spernungen vorhanden

Arbeitsaufgabe

Arbeitsaufgabe beenden

Arbeitsaufgabe Schritt 3

- Wird der Wechsel in der Arbeitsaufgabe mit «Ja» bestätigt und anschliessend «weiter» gedrückt, so ist der Workflow beendet und es erscheint die Meldung:

