

Kurzanleitung Wechselprozesse: E-Mail, Mobile, Smartcard und Festnetz

Version	Author	Date	#Req.Changes with brief description and state here any changes in scope
0.1	Roland Zürcher	21.11.2015	Entwurf
1.0	Roland Zürcher	22.12.2015	1. Version Fertiggestellt
2.0	Roland Zürcher	24.12.2015	Erweitert mit STB/Smartcard
3.0	Roland Zürcher	14.01.2016	Erweitert mit TEL/Festnetz

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
2	Anzeige der Workflows bei partnerübergreifenden Prozessen	4
2.1	Info Ansicht, Workflow ist noch keinem 2. Kunde zugewiesen	5
2.2	Info Ansicht, Workflow ist einem anderen Kunden/Partner zugewiesen.....	6
2.3	Übersicht / Workflow Ansicht, Workflow ist einem anderen Kunden/Partner zugewiesen	7
3	E-Mail Wechselprozess einleiten.....	8
3.1	Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen	8
3.2	E-Mail Wechselprozess-Workflow auslösen.....	12
3.2.1	Auslösen des Workflows für alle E-Mail Adressen	12
3.2.2	Auslösen des Workflows für eine einzelne E-Mail Adresse.....	12
3.2.3	Bestätigen des Wechsels	14
3.3	Workflow abarbeiten.....	16
3.3.1	Dokumente hochladen	16
3.3.2	Ziel-Kunde und Begründung wählen (bisheriger Kunde/Partner).....	19
3.3.3	E-Mail Wechsel bestätigen (neuer Kunde/Partner)	20
3.3.4	Bestätigung (bisheriger Kunde/Partner)	22
4	Mobile Wechselprozess einleiten.....	24
4.1	Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen	24
4.2	Mobile Wechselprozess-Workflow auslösen	28
4.2.1	Bestätigen des Wechsels	29
4.3	Workflow abarbeiten.....	31
4.3.1	Dokumente hochladen	31
4.3.2	Ziel-Kunde und Begründung wählen (bisheriger Kunde/Partner).....	34
4.3.3	Mobil-Rufnummer Wechsel bestätigen (neuer Kunde/Partner).....	35
4.3.4	Bestätigung (bisheriger Kunde/Partner)	37
5	Smartcard Wechselprozess einleiten	39
5.1	Wechsel einleiten	39
5.1.1	Bestätigen des Wechsels	40
5.1.2	Bestätigung des Wechsels	41
6	Festnetz Wechselprozess einleiten	42
6.1	Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen	42
6.2	Festnetz Wechselprozess-Workflow auslösen	46

6.2.1	Bestätigen des Wechsels	47
6.3	Workflow abarbeiten.....	49
6.3.1	Dokumente hochladen	49
6.3.2	Ziel-Kunde und Begründung wählen (bisheriger Kunde/Partner).....	52
6.3.3	Festnetz-Rufnummer Wechsel bestätigen (neuer Kunde/Partner)	53
6.3.4	Bestätigung (bisheriger Kunde/Partner)	55

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

QUICKLINE DEV
Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.rzuercher

Workflows

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

Festnetz Firma +41 31 999 97 12 E-Mail 787@maildomain.ch

Adressen

Installationsadresse

Jessica Rabbit
Libellenweg 1
3250 Lyss

Bemerkung/Kommentar

Speichern
Zurücksetzen

Aktive Kategorien

Mail Benachrichtigung

Netzprüfung Up/Down

Netzprüfung Downstream

SMS Benachrichtigung

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	Workflow öffnen

1 - 1 von 1 Einträge

Offene Prozesse

Es sind keine offenen Schedulerinträge für den Kunden vorhanden.

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

QUICKLINE DEV

Festnetz Firma +41 31 999 97 12 E-Mail 787@mailto@nain.ch

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian.rzuercher

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

Speichern Zurücksetzen

Aktive Kategorien

Mail Benachrichtigung Netzprüfung Up/Down Netzprüfung Downstream SMS Benachrichtigung

Weitere Kundendaten

Bonussystem Quickline FriendsClub Node Node: Dielstrasse 75
Technology Cable Headend: ESAG Headend

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	ian.rzuercher	Administration_1	(DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG/100

1 - 1 von 1 Einträge

Offene Prozesse

Es sind keine offenen Schemulereinträge für den Kunden vorhanden.

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

QUICKLINE DEV
Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools jan.rzuercher

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 Ja
- Tickets
- Serviceübersicht

Workflows

- [Kundendaten](#)
- [Finanzen](#)
- [Werkzeuge](#)
- [Endgeräte](#)
- [Kombi](#) aktiv ●
- [Internet](#) aktiv ●
- [Festnetz](#) aktiv ●
- [Mobile](#) aktiv ●
- [Digital-TV](#) aktiv ●
- [Zusatzdienste](#)

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	jan.rzuercher	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

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 the 'Dateiarchiv' (File Archive) for the selected customer. The table below lists various documents related to email changes and transfers.

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

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

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

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Dateien > Vorlagen anzeigen

[zurück zu Dateien](#)

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**

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-Uebnahmeerklaerung Festnetz Rufnummer.docx	QL-Uebnahmeerklaerung Festnetz Rufnummer	Dokument generieren
QL-Uebnahmeerklaerung Rufnummer.docx	QL-Übnahmeerklärung Rufnummer	Dokument generieren
Reminder_Formulare.docx	Reminder Formulare	Dokument generieren
Reminder_Kabelmodem anschliessen.docx	Reminder Kabelmodem anschliessen	Dokument generieren

QUICKLINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

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

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:

QUICKLINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.r.zuercher

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

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

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

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

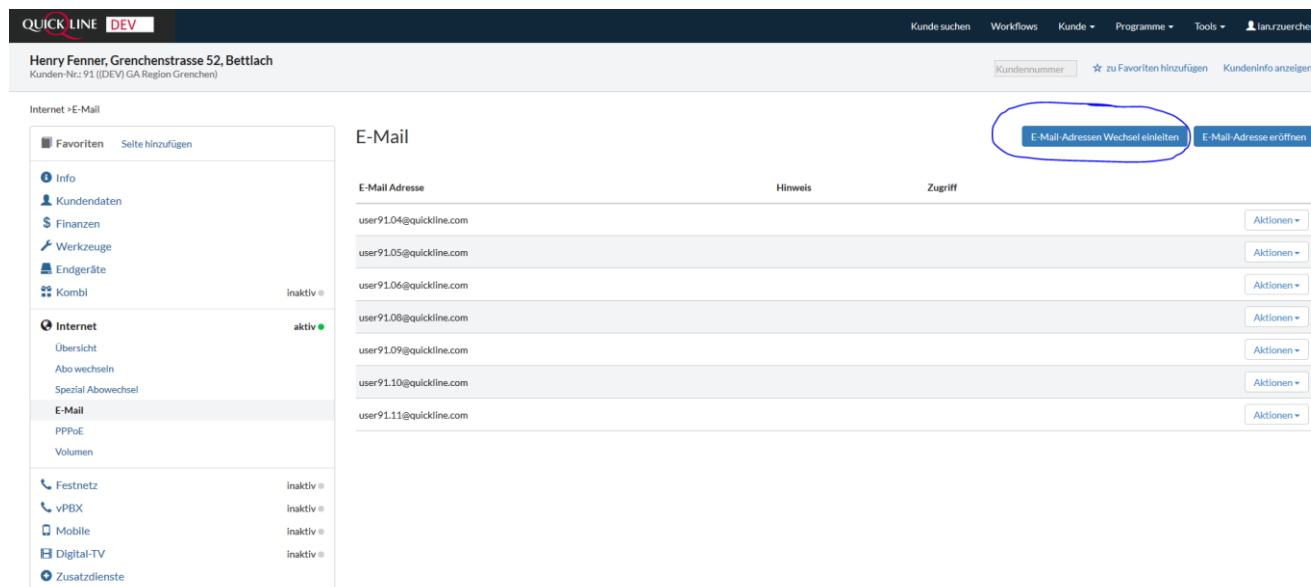
pan:8080/tfs/DefaultCollection/Quickline/_backlogs/taskboard/Version%209.2/V9.2%20Sprint%201#_a=requirements

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 menu with 'Internet' selected and 'E-Mail' highlighted. The main content area shows a table of email addresses with an 'Aktionen' button for each. A blue circle highlights the 'E-Mail Adressen Wechsel einleiten' button at the top of 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

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

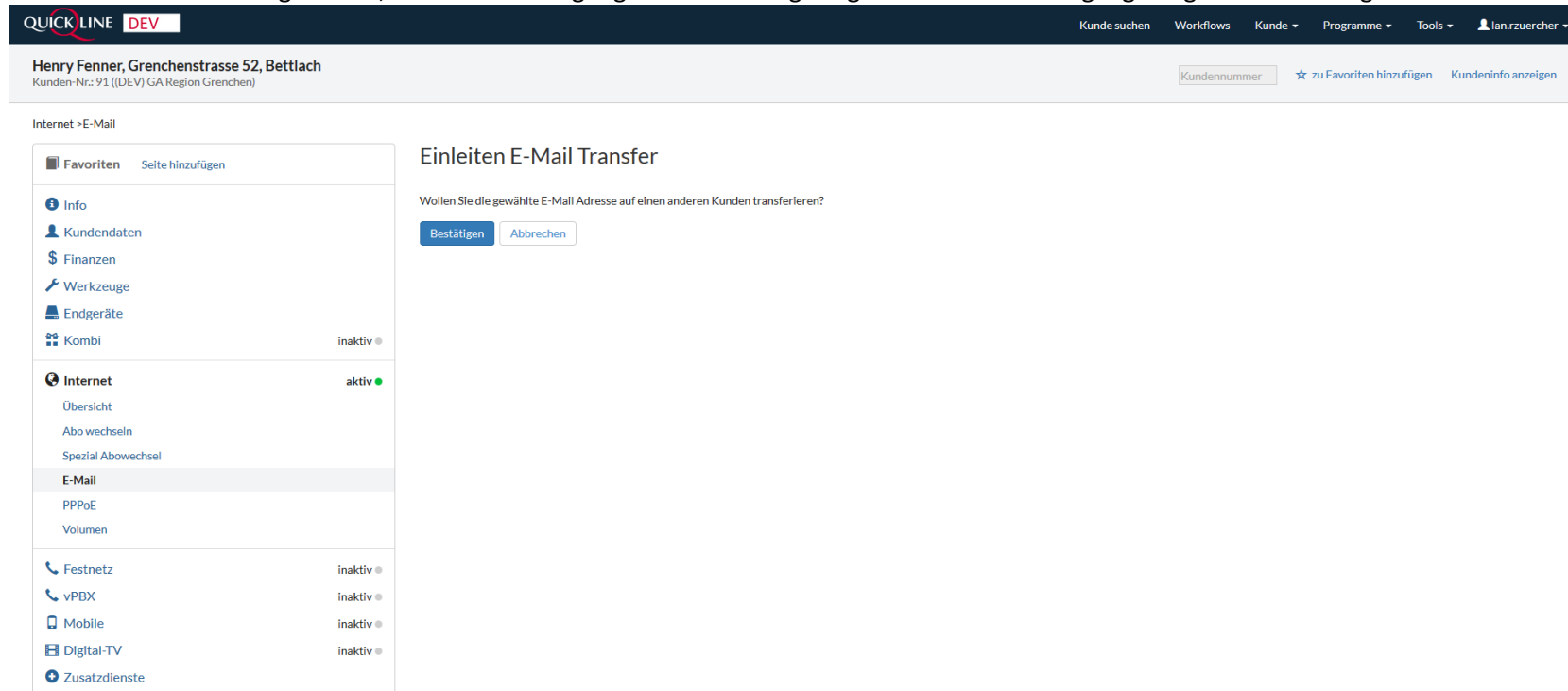
E-Mail-Adressen Wechsel einleiten E-Mail-Adresse eröffnen

E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff	Aktionen
user91.04@quickline.com			Aktionen
user91.05@quickline.com			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

- E-Mail-Adresse löschen
- Passwort ändern
- Passwort generieren
- E-Mail-Adresse Wechsel einleiten**

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. At the top, there is a navigation bar with the QUICKLINE logo and 'DEV' on the left, and search and navigation options on the right. Below the navigation bar, the customer information is displayed: 'Henry Fenner, Grenchenstrasse 52, Bettlach' and 'Kunden-Nr.: 91 ((DEV) GA Region Grenchen)'. There are also links for 'Kundennummer', 'zu Favoriten hinzufügen', and 'Kundeninfo anzeigen'.

The main content area is titled 'Internet > E-Mail'. On the left, there is a sidebar menu with various service categories and their status:

- 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

The main content area is titled 'Einleiten E-Mail Transfer'. It contains the question: 'Wollen Sie die gewählte E-Mail Adresse auf einen anderen Kunden transferieren?' and two buttons: 'Bestätigen' (highlighted in blue) 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:

QUICKLINE DEV
Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.rzuercher

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

[☆ 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-Adresse eröffnen

Der E-Mail Wechsel wurde erfolgreich eingeleitet. Workflow-ID 25713.
×

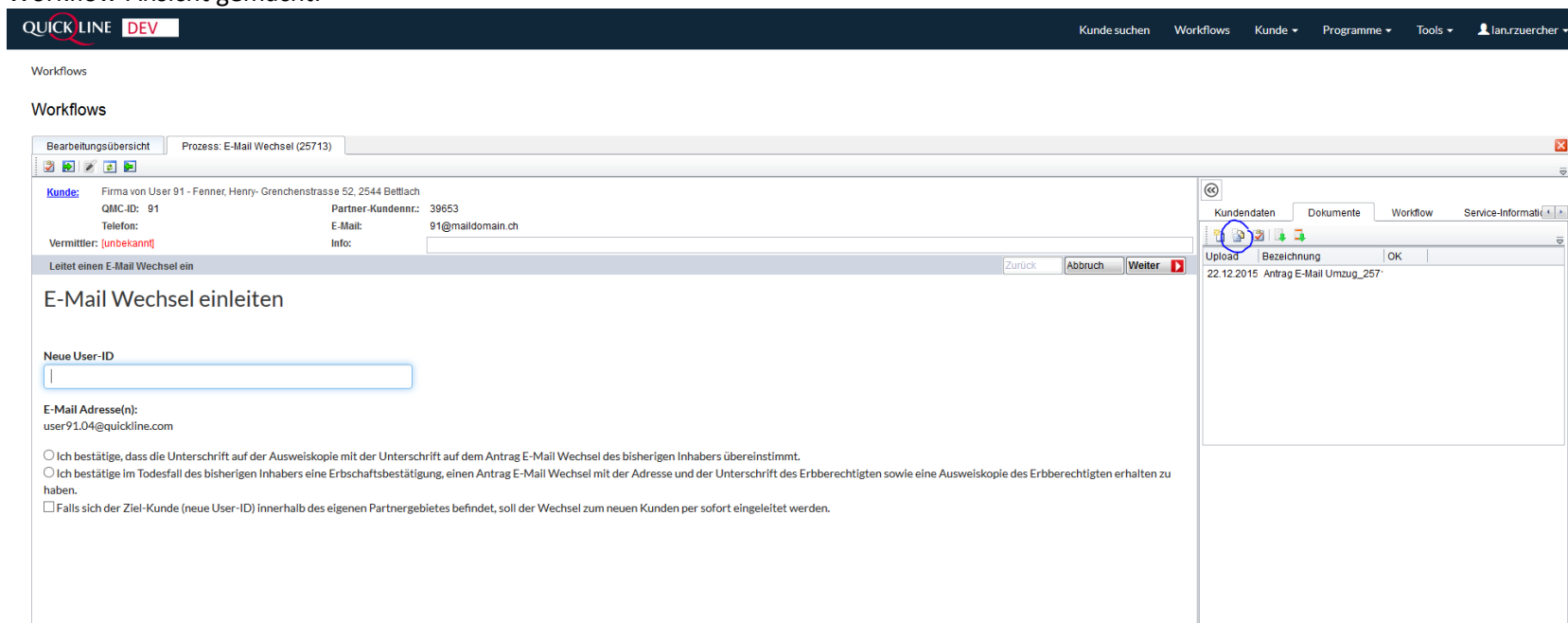
E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff
user91.04@quickline.com		Aktionen ▾
user91.05@quickline.com		Aktionen ▾
user91.06@quickline.com		Aktionen ▾
user91.08@quickline.com		Aktionen ▾
user91.09@quickline.com		Aktionen ▾
user91.10@quickline.com		Aktionen ▾
user91.11@quickline.com		Aktionen ▾

3.3 Workflow abarbeiten

Nachdem der angezeigte Workflow geöffnet und übernommen wurde, kann dieser abgearbeitet werden.

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:



The screenshot displays the 'QUICKLINE DEV' web interface. The top navigation bar includes 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.zuercher'. The main content area is titled 'Workflows' and shows a 'Bearbeitungsübersicht' for 'Prozess: E-Mail Wechsel (25713)'. The customer details are as follows:

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

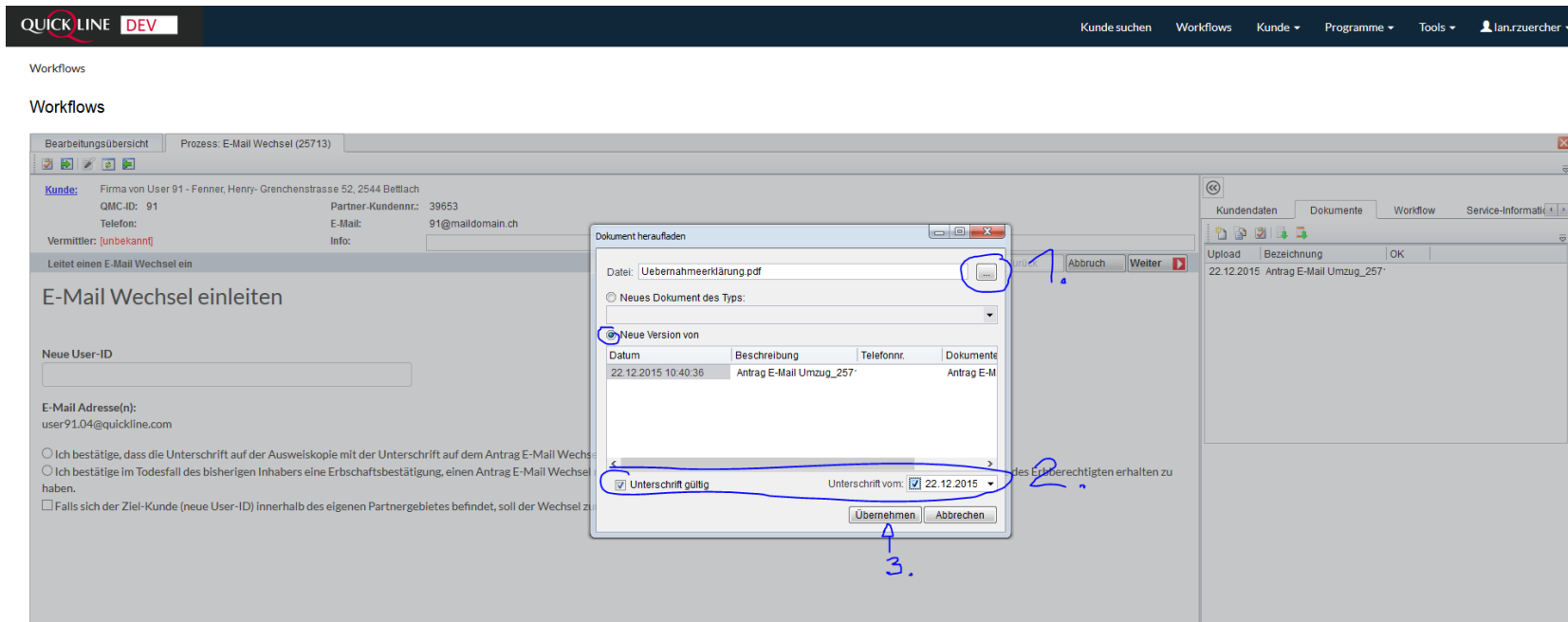
The main task is 'Leitet einen E-Mail Wechsel ein'. The form includes:

- Neue User-ID:** [Empty text input field]
- 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.

On the right-hand side, a menu is visible with tabs for 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Information'. The 'Dokumente' tab is active, showing an 'Upload' icon circled in blue, and a table with one entry:

Upload	Bezeichnung	OK
22.12.2015	Antrag E-Mail Umzug_257	

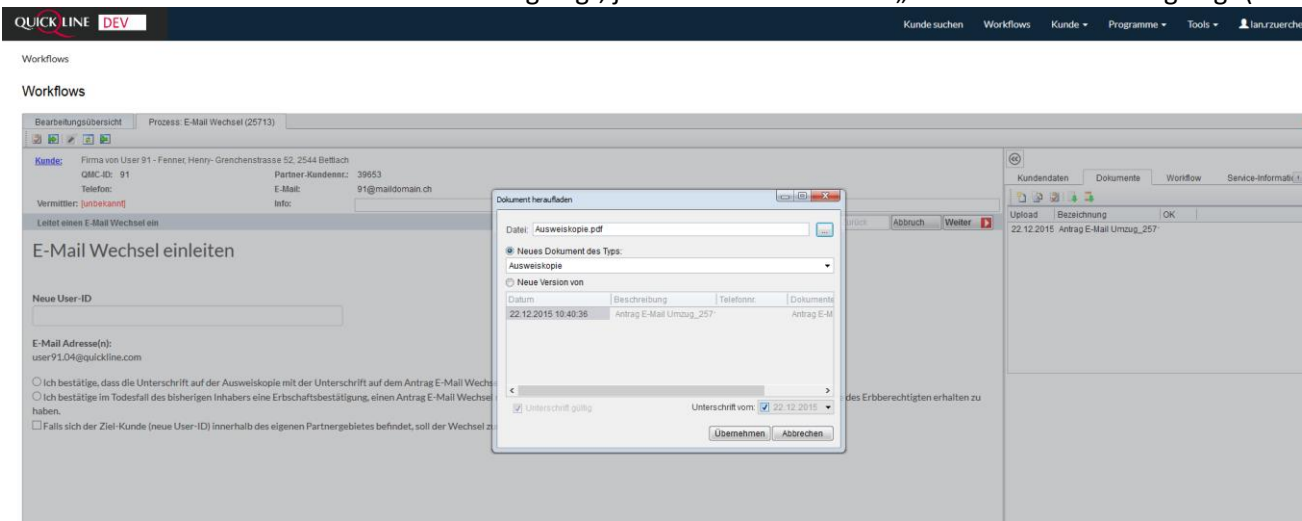
Ein leerer Antrag ist dem Workflow bereits angehängt, jetzt muss jedoch das unterzeichnete Dokument hochgeladen und manuell mit „Unterschrift gültig“ und „Unterschrift von ...“ bestätigt hochgeladen werden. Falls dies nicht bestätigt wird, kann der Workflow nicht weiter abgearbeitet werden.



Weiter sind folgende Dokumente nötig:

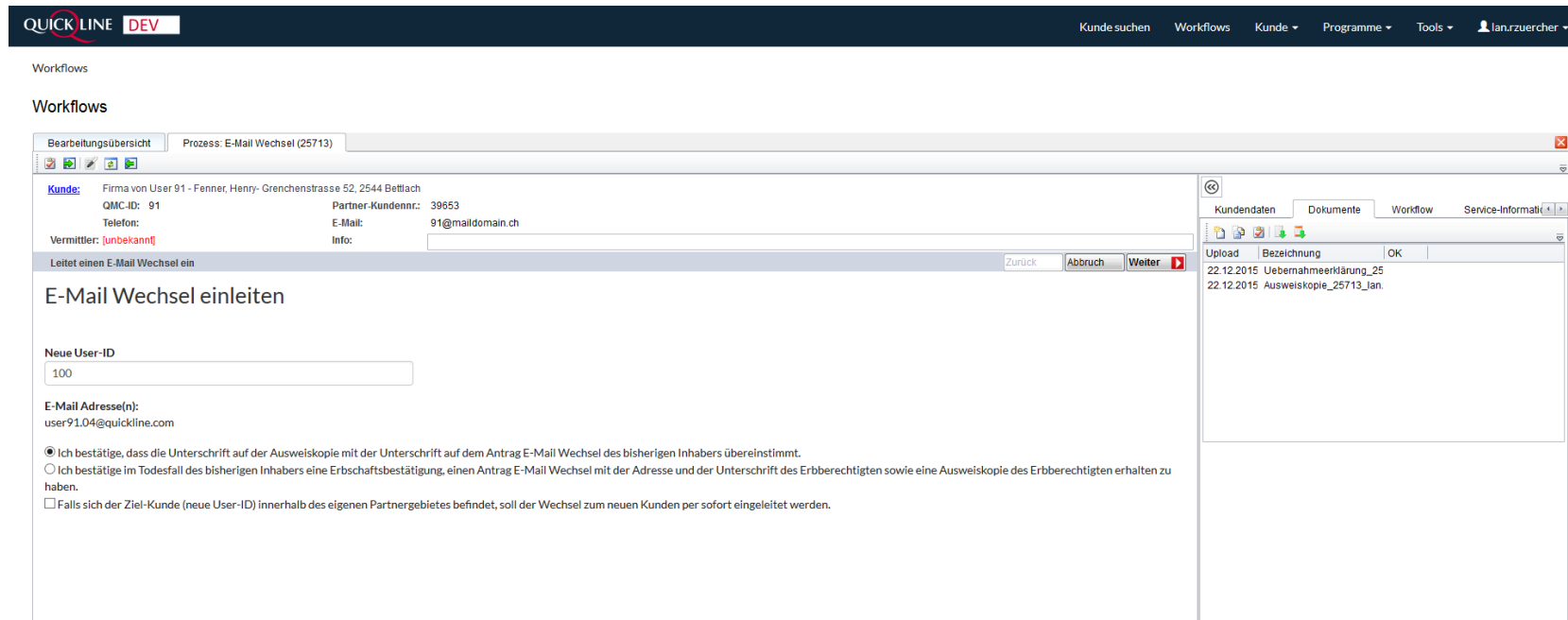
- Bei Wechsel wegen Todesfall:
 - Erbschaftsbestätigung
 - Ausweiskopie des Erbberechtigten
- Bei normalen Wechsel:
 - Ausweiskopie des aktuellen Kunden

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



3.3.2 Ziel-Kunde und Begründung wählen (bisheriger Kunde/Partner)

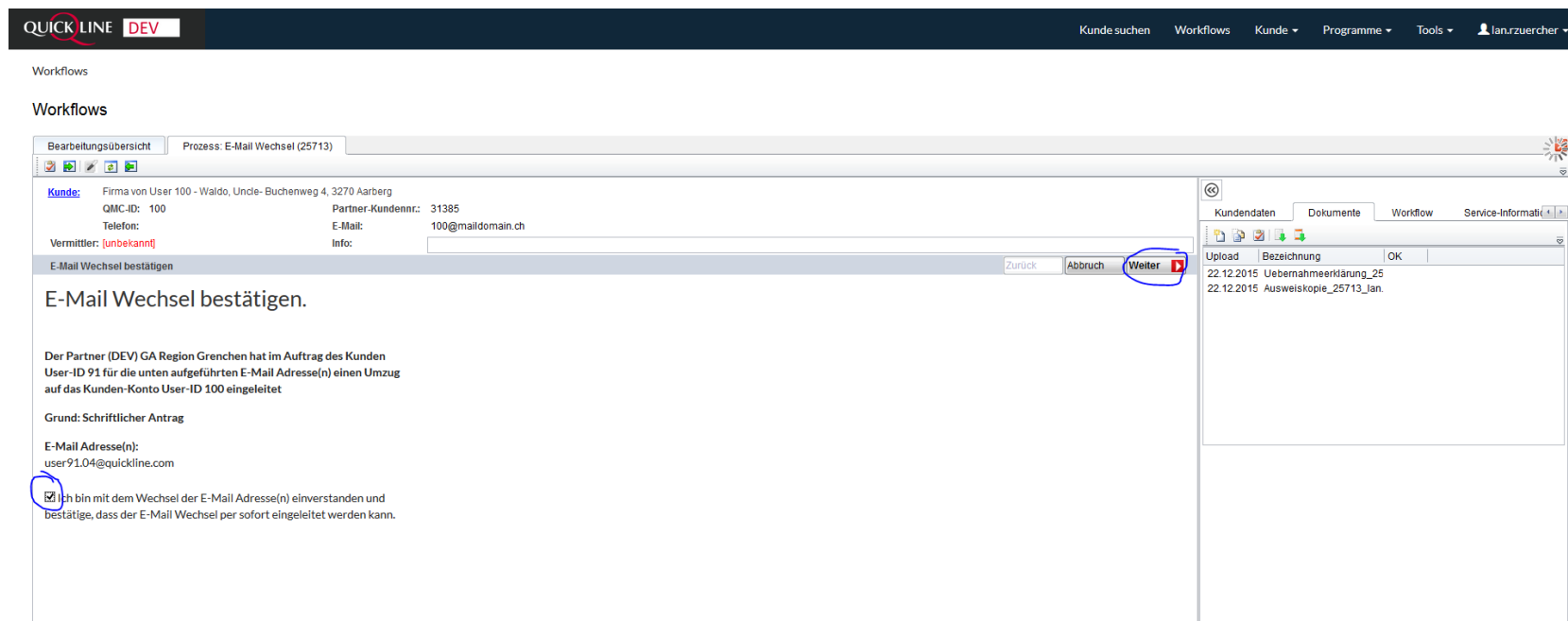
Nun muss im Workflow der Ziel-Kunde angegeben werden, sowie der Grund für den Wechsel:



The screenshot shows the 'QUICK LINE DEV' interface with a navigation bar containing 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.zuercher'. The main content area is titled 'Workflows' and displays a form for 'Prozess: E-Mail Wechsel (25713)'. The form includes a 'Kunde' section with details like 'Firma von User 91 - Fenner, Henry', 'QMC-ID: 91', 'Partner-Kundennr.: 39653', 'Telefon:', and 'E-Mail: 91@maildomain.ch'. Below this is a section for 'Leitet einen E-Mail Wechsel ein' with buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The main form area is titled 'E-Mail Wechsel einleiten' and contains a 'Neue User-ID' input field with the value '100', an 'E-Mail Adresse(n):' field with 'user91.04@quickline.com', and three radio button options for selecting the reason for the change. A document list on the right side shows two entries: '22.12.2015 Uebnahmeerklärung_25' and '22.12.2015 Ausweiskopie_25713_lan.'.

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 (bei einem Abbruch wird eine zusätzliche Ansicht zum eintragen des Abbruch-Grundes geöffnet).



The screenshot displays the 'E-Mail Wechsel bestätigen' (Confirm Email Change) workflow step in the QUICKLINE DEV system. The interface is divided into several sections:

- Header:** QUICK LINE DEV logo on the left, and navigation links for 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.zuercher' on the right.
- Workflow Overview:** A tabbed interface showing 'Bearbeitungsübersicht' and 'Prozess: E-Mail Wechsel (25713)'.
- Customer Data:**
 - Kunde:** Firma von User 100 - Waldo, Uncle- Buchenweg 4, 3270 Aarberg
 - QMC-ID:** 100
 - Telefon:** (empty)
 - Vermittler:** (unbekannt)
 - Partner-Kundennr.:** 31385
 - E-Mail:** 100@maildomain.ch
 - Info:** (empty)
- Action Buttons:** 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter' (circled in blue).
- Main Content Area:**
 - Title:** E-Mail Wechsel bestätigen.
 - Text:** 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
 - Confirmation:** Ich bin mit dem Wechsel der E-Mail Adresse(n) einverstanden und bestätige, dass der E-Mail Wechsel per sofort eingeleitet werden kann.
- Right Sidebar:**
 - Uploads:** A table listing uploaded documents.

Upload	Bezeichnung	OK
22.12.2015	Uebnahmeerklärung_25	
22.12.2015	Ausweiskopie_25713 Jan.	

QUICK LINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: E-Mail Wechsel (25713)

Kunde: Firma von User 100 - Waldo, Uncle- 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.

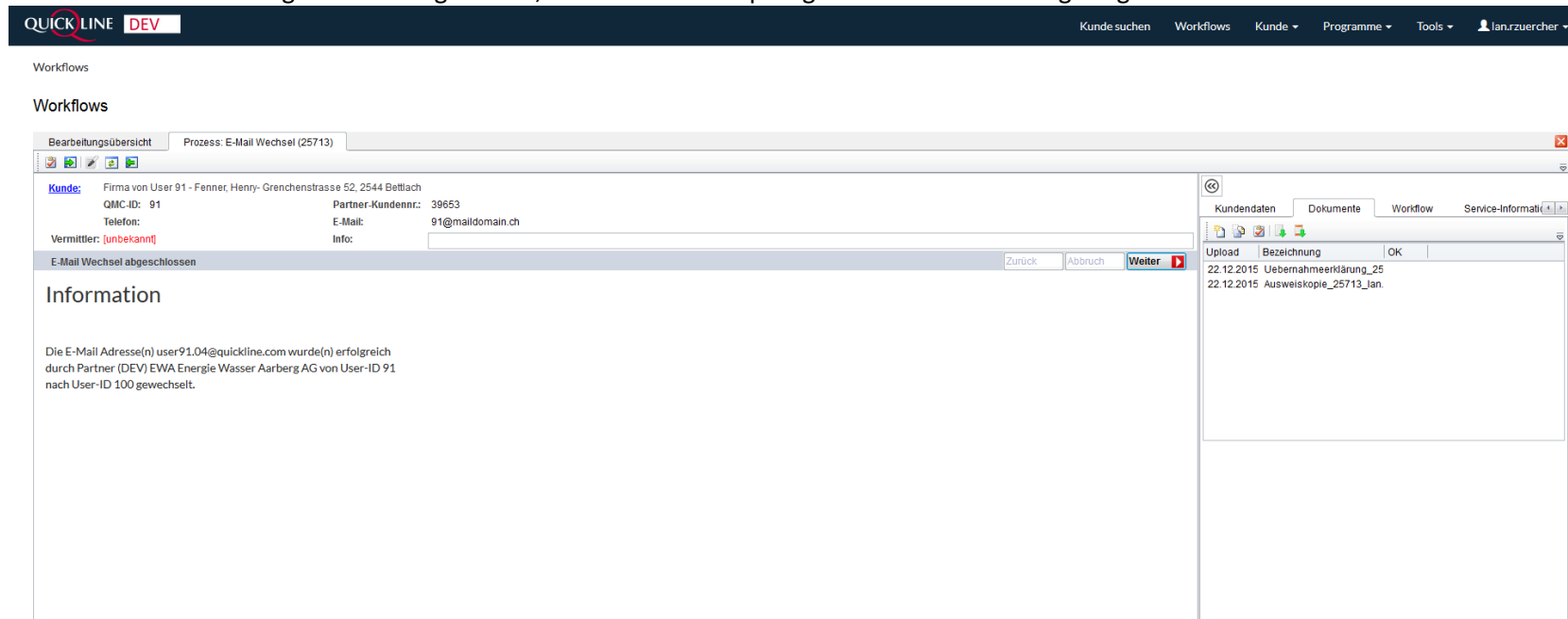
Kundendaten Dokumente Workflow Service-Informationen

Upload	Bezeichnung	OK
22.12.2015	Uebnahmeerklärung_25	
22.12.2015	Ausweiskopie_25713_Jan.	

Bei Abbruch wird eine neue Workflow-Ansicht geladen, in welcher der Grund für 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 displays the QUICKLINE system interface. At the top, there is a navigation bar with the QUICKLINE logo, a 'DEV' environment indicator, and a user menu for 'lan.rzuercher'. Below the navigation bar, the 'Workflows' section is active. The main content area shows a 'Bearbeitungsübersicht' (Processing Overview) for the process 'E-Mail Wechsel (25713)'. The customer information is as follows:

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

Below the customer information, a status bar indicates 'E-Mail Wechsel abgeschlossen' (Email Change completed) with buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The 'Information' section contains the following 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 of the interface, there is a sidebar with tabs for 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Info'. The 'Dokumente' tab is active, showing a list of documents:

Upload	Bezeichnung	OK
22.12.2015	Uebnahmeerklärung_25	
22.12.2015	Ausweiskopie_25713_san.	

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

Priorität	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	QMC 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			16018	01.11.2015
Hoch	21.10.2015 15:26	21.10.2015 15:25	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	100304542	Redesign T3, AIO M Fibert			16016	01.11.2015
Hoch	27.10.2015 16:21	27.10.2015 16:16	Services Bestellung	Kunden auswählen	0	Hansel, Hans			16275	29.10.2015
Hoch	01.10.2015 17:09	01.10.2015 17:03	Services Bestellung	Gewünschtes Aufschalt	100304456	Muster, Hans			15528	01.11.2015
Hoch	16.10.2015 15:42	16.10.2015 15:39	Services Bestellung	Netzprüfung durchführen	100304536	Hansemann, Hans			15889	30.10.2015
Hoch	20.10.2015 15:45	20.10.2015 15:43	Services Bestellung	Geräteadressen erfassen	100304551	Zuberbühler, Hans-Jakob			15979	20.10.2015
Mittel	15.12.2015 07:55	15.12.2015 07:54	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wech	2341	Latern, Green	B098.58409		23582	
Mittel	26.11.2015 17:08	26.11.2015 17:01	Umzug und Tech. Wechsel	Zieldaten Freigabe	11				18981	
Mittel	16.10.2015 15:10	16.10.2015 15:10	Abbruch Bestellung	Prozess abbrehen	0				15885	
Mittel	16.10.2015 15:40	16.10.2015 15:40	Abbruch Bestellung	Prozess abbrehen	11				15890	
Mittel	28.10.2015 11:21	28.10.2015 11:21	Abbruch Bestellung	Prozess abbrehen	11				16304	
Mittel	26.11.2015 14:59	26.11.2015 14:13	Umzug und Tech. Wechsel	Kundenumzugsdokument	11				17975	

Es liegen derzeit keine weiteren Aufgaben für Sie vor.

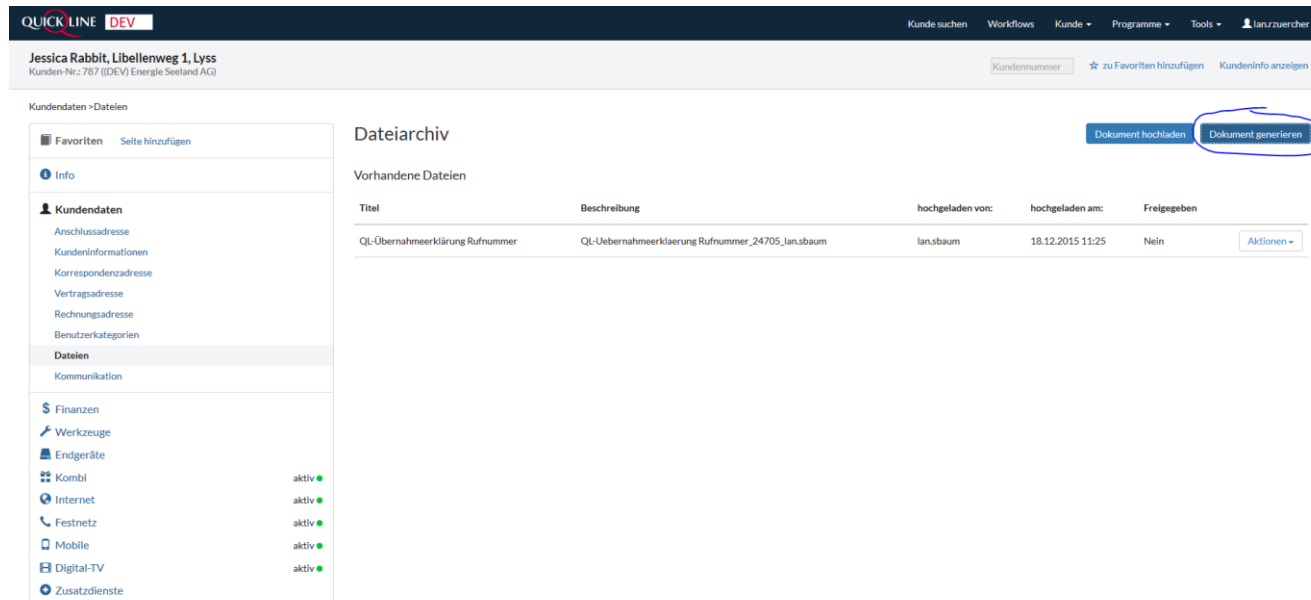
Ok

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:



QUICK LINE 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

Kundensuchen Workflows Kunde Programme Tools lanr.zuercher

Rechnungsadresse	Etikette.docx	Etikette	Dokument generieren
Benutzerkategorien	Hausinstallation anpassen.docx	Hausinstallation anpassen	Dokument generieren
Dateien	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-Uebnahmeerklarung 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 lan.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

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

QL-Übernahmeerklärung Rufnummer

Diese Adresse verwenden

Installationsadresse

[Dokument generieren](#)

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

QUICK LINE DEV
Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.zuercher ▾

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

 [☆ zu Favoriten hinzufügen](#)
 [Kundeninfo anzeigen](#)

Kundendaten > Dateien > Dokumentencontainer
zurück zu 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 aktiv ●

Zurück zur Übersicht

Generiertes Dokument

Wir sind da, wo Sie daheim sind!

Energie Seeland AG
 Elektrizität · Wasser · Kommunikation

3250 Lyss
Beundengasse 1
esag@esag-lyss.ch

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

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: <input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Firma Kundenummer: 787 Familienname/Firma: Rabbit Vorname/Kontaktperson bei Firma: Jessica c/o, z.H.:	Neuer Rufnummerninhaber: <input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Firma Kundenummer: Familienname/Firma: Vorname/Kontaktperson bei Firma: 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 Quickline customer portal interface. At the top, the user is identified as Jessica Rabbit, Libellenweg 1, Lyss, with customer number 787 (DEV) from Energie Seeland AG. The main navigation bar includes options like 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.rzuercher'. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Mobile', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The 'Mobile' category is expanded to show 'Mobile-Abos', 'Gerätepläne', and 'Rechnung'. The 'Mobile-Abos' section displays a table with columns: Nummer, Status, Startdatum, Mobile-Abo, Identifikation, Mobil-Telefon, Mind. Vertragslaufzeit, and Geräteplan Restbetrag. A single active subscription is listed with number 076 416 98 76, status 'Aktiv', start date 29.05.2012, and plan 'QL Mobil Standardtarifplan'. An 'Aktionen' dropdown menu is open for this subscription, listing various actions 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', which is circled in blue. A 'Bestellen' button is visible in the top right of the table area.

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 for a customer named 'SpongeBob Schwammkopf'. The page title is 'Einleiten Rufnummern-Transfer'. The main content area asks: 'Wollen Sie die gewählte Rufnummer auf einen anderen Kunden transferieren?' and provides two buttons: 'Bestätigen' (Confirm) and 'Abbrechen' (Cancel). On the left, there is a sidebar menu with various service categories and their status.

Service	Status
Kombi	inaktiv
Internet	aktiv
Festnetz	aktiv
Mobile	aktiv
Mobile-Abos	
Gerätepläne	
Rechnung	
Digital-TV	aktiv
Zusatzdienste	

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) [☆ 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

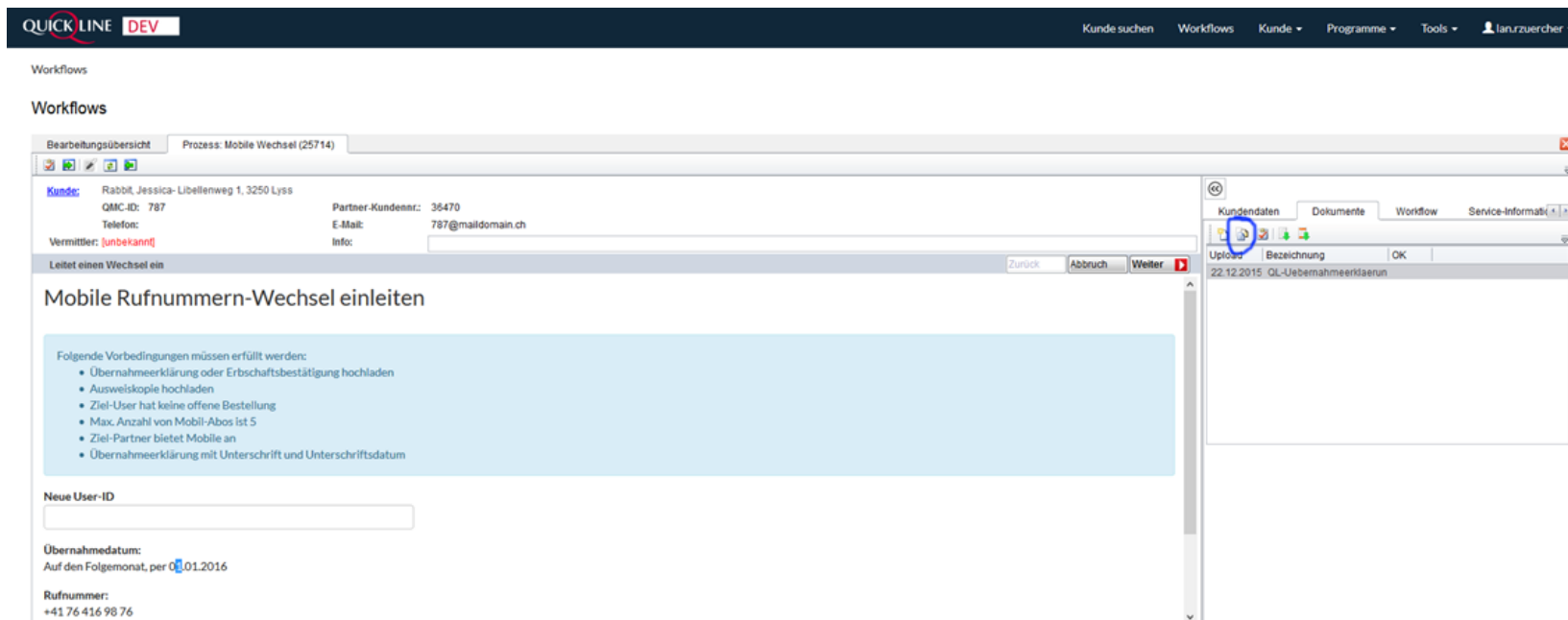
inaktive Mobile-Abos anzeigen

4.3 Workflow abarbeiten

Nachdem der angezeigte Workflow geöffnet und übernommen wurde, kann dieser abgearbeitet werden.

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 displays the QUICKLINE DEV web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: 'Kundensuchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'Ihr Zuercher'. Below this, the page title is 'Workflows'. The main content area shows a workflow step titled 'Mobile Rufnummern-Wechsel einleiten'. The step details include customer information (Rabbit Jessica, Libellenweg 1, 3250 Lyss), partner information (Partner-Kundenr.: 38470, E-Mail: 787@maildomain.ch), and a list of conditions that must be fulfilled: 'Übernahmeerklärung oder Erbschaftsbestätigung hochladen', 'Ausweiskopie hochladen', 'Ziel-User hat keine offene Bestellung', 'Max. Anzahl von Mobil-Abos ist 5', 'Ziel-Partner bietet Mobile an', and 'Übernahmeerklärung mit Unterschrift und Unterschriftsdatum'. There are input fields for 'Neue User-ID' and 'Übernahmedatum' (set to 01.01.2016), and a 'Rufnummer' field (set to +41 76 416 98 76). On the right side, a sidebar contains a 'Dokumente' tab and an 'Upload' icon circled in blue, indicating the next step in the process.

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.

QUICKLINE DEV

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.rzuercher

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Mobile Wechsel (25714)

Kunde: Rabbit, Jessica- Libellenweg 1, 3250 Lyss
 QMC-ID: 787 Partner-Kundennr.: 36470
 Telefon: E-Mail: 787@maildomain.ch
 Vermittler: [unbekannt] Info:

Leitet einen Wechsel ein

Mobile Rufnummern-Wechsel einleiten

Folgende Vorbedingungen müssen erfüllt werden:

- Übernahmeerklärung oder Erbschaftsbestätigung hochladen
- 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

Übernahmedatum:
Auf den Folgemonat, per 01.01.2016

Rufnummer:
+41 76 416 98 76

Dokument hochladen

Datel: Uebernahmeerklärung.pdf

Neues Dokument des Typs:

Neue Version von

Datum	Beschreibung	Telefonnr.	Dokumente
22.12.2015 10:59:44	QL-Uebernahmeklärung		QL-Überna

Unterschrift vom: 22.12.2015

Unterschrift gültig

Übernehmen Abbrechen

Abbruch Weiter

1.

2.

3.

Kundendaten Dokumente Workflow Service-Informationen

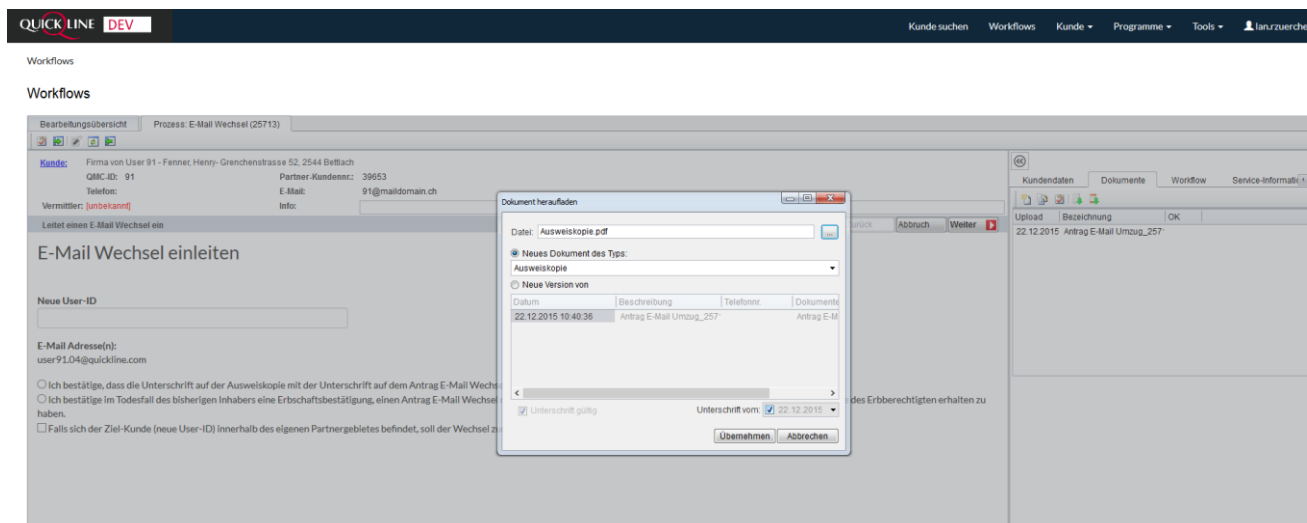
Upload Bezeichnung OK

22.12.2015 QL-Uebernahmeklärung

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):



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:

The screenshot shows the 'QUICKLINE DEV' interface with a navigation bar at the top containing 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'Jan.rzuercher'. Below the navigation bar, the 'Workflows' section is active, displaying a 'Bearbeitungsübersicht' for 'Prozess: Mobile Wechsel (25714)'. The main content area is divided into several sections:

- Kunde:** Rabbit, Jessica- Libellenweg 1, 3250 Lyss; QMC-ID: 787; Partner-Kundennr.: 36470; Telefon: 787@maildomain.ch; E-Mail: 787@maildomain.ch; Vermittler: [unbekannt]; Info: [empty field].
- Leitet einen Wechsel ein:** A blue box containing a list of conditions:
 - Übereinnahmeerklärung oder Erbschaftsbestätigung noch laden
 - 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:** A text input field containing '91'.
- Übernahmedatum:** Auf den Folgemonat, per 01.01.2016
- Rufnummer:** +41 76 416 98 76
- Confirmation options:**
 - 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.

On the right side, there is a 'Kundendaten' sidebar with tabs for 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Info'. The 'Dokumente' tab is active, showing an 'Upload' section with a 'Bezeichnung' column and two entries: '22.12.2015 Ausweiskopie_25714 Jan.' and '22.12.2015 Übernahmeerklärung_25'. At the bottom of the main form, there are buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter' (the latter is circled in red).

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 (bei einem Abbruch wird eine zusätzliche Ansicht zum eintragen des Abbruch-Grundes geöffnet).

The screenshot shows the 'Mobile Wechsel bestätigen' (Confirm Mobile Change) screen in the QUICKLINE system. The interface includes a header with 'QUICK LINE DEV' and navigation options like 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.rzuercher'. The main content area displays customer information and a confirmation form.

Customer Information:

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

Mobile Wechsel bestätigen [Zurück] [Abbruch] [Weiter]

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.

Installationadresse

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

QUICKLINE DEV Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Mobile Wechsel (25714)

Kunde: Firma von User 100 - Waldo, Uncle- Buchenweg 4, 3270 Aarberg
 QMC-ID: 100 Partner-Kundennr.: 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 787 nach Konto 100 wurde per Datum 01.01.2016 erfolgreich eingeleitet.

Kundendaten Dokumente Workflow Service-Information

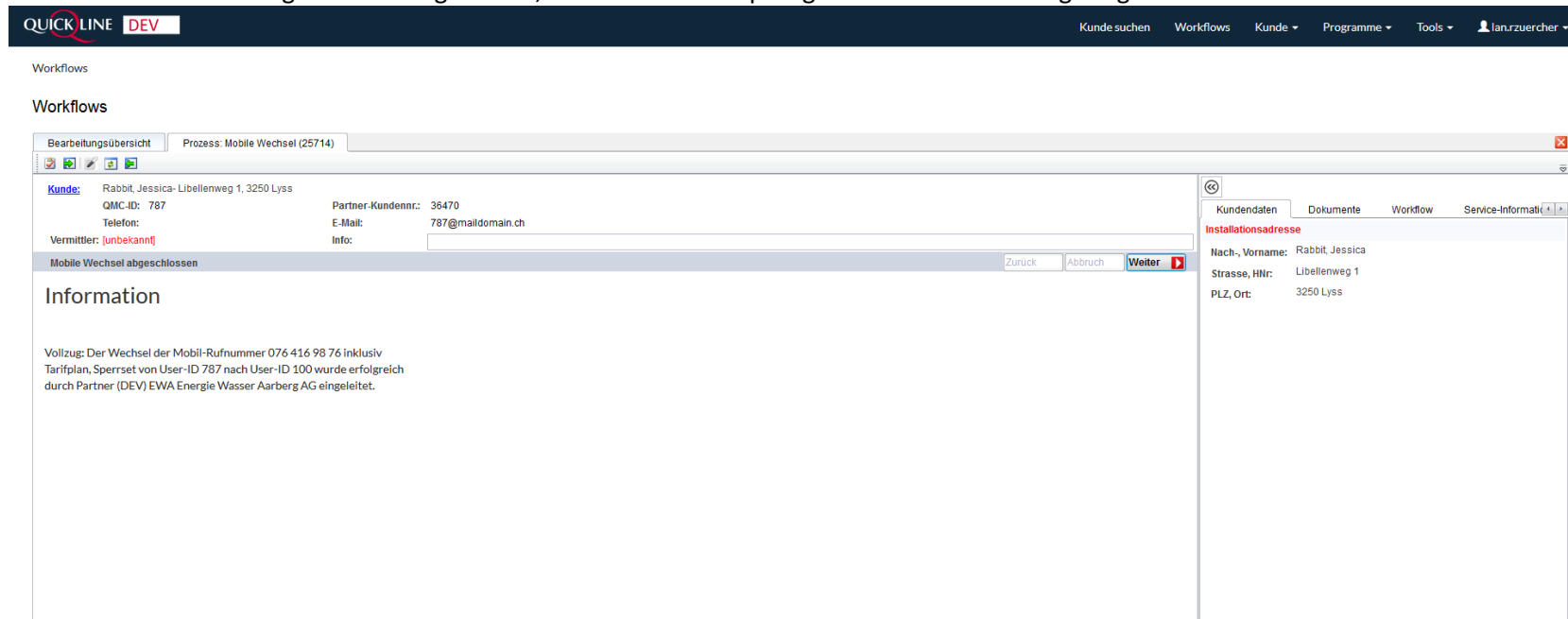
Installationsadresse

Firma: Firma von User 100
 Nach-, Vorname: Waldo, Uncle
 Strasse, HNr: 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 'lan.rzuercher'. Below this, the 'Workflows' section is active, displaying a window titled 'Prozess: Mobile Wechsel (25714)'. The window contains customer information: 'Kunde: Rabbit, Jessica- Libellenweg 1, 3250 Lyss', 'QMC-ID: 787', 'Partner-Kundennr.: 36470', 'Telefon: 787@maildomain.ch', 'E-Mail: 787@maildomain.ch', and 'Vermittler: [unbekannt]'. A status bar indicates 'Mobile Wechsel abgeschlossen' with buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The main content area is titled 'Information' and 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.' On the right side, there is a sidebar with tabs for 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Info'. The 'Kundendaten' tab is selected, showing the 'Installationsadresse' for 'Rabbit, Jessica' at '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

Bearbeitungsübersicht

Test-Workflow

Priorität	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	QMC 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			16016	01.11.2015
Hoch	21.10.2015 15:26	21.10.2015 15:25	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	100304542	Redesign T3, AIO M Fibert			16016	01.11.2015
Hoch	27.10.2015 16:21	27.10.2015 16:16	Services Bestellung	Kunden auswählen	0	Hansel, Hans			16275	29.10.2015
Hoch	01.10.2015 17:09	01.10.2015 17:03	Services Bestellung	Gewünschtes Aufschalttdat	100304456	Muster, Hans			15528	01.11.2015
Hoch	16.10.2015 15:42	16.10.2015 15:39	Services Bestellung	Netzprüfung durchführen	100304536	Hansemann, Hans			15889	30.10.2015
Hoch	20.10.2015 15:45	20.10.2015 15:43	Services Bestellung	Geräteadressen erfassen	100304551	Zuberbühler, Hans-Jakob			15979	20.10.2015
Mittel	15.12.2015 07:55	15.12.2015 07:54	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wech	2341	Latern, Green	B098.58409		23582	
Mittel	26.11.2015 17:08	26.11.2015 17:01	Umzug und Tech. Wechsel	Zieldaten Freigabe	11				18981	
Mittel	16.10.2015 15:10	16.10.2015 15:10	Abbruch Bestellung	Prozess abbrehen	0				15885	
Mittel	16.10.2015 15:40	16.10.2015 15:40	Abbruch Bestellung	Prozess abbrehen	11				15890	
Mittel	28.10.2015 11:21	28.10.2015 11:21	Abbruch Bestellung	Prozess abbrehen	11				16304	
Mittel	26.11.2015 14:59	26.11.2015 14:13	Umzug und Tech. Wechsel	Kundenumzugsdokument	11				17975	

Es liegen derzeit keine weiteren Aufgaben für Sie vor.

Ok

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.

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' (Smartcard change) confirmation screen in the QUICKLINE system. The interface includes a navigation menu on the left, a header with user information, and a main form area. The form contains the following fields and values:

- Neue User ID:** 100
- Smartcard:** 017 5803 6598-3
- Set-Top-Box:** -
- Pakete:** Grundangebot Plus
- Grund:** Wegzug aus Quickline-Gebiet

A blue button labeled 'Wechseln' is located at the bottom of the form. The 'Digital-TV' status is shown as 'aktiv' in the left sidebar.

5.1.2 Bestätigung des Wechsels

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

QUICKLINE DEV
Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian.r.zuercher

Sgt. Tibbs, Eigerweg 40B, Lyss Kundennummer zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen
Kunden-Nr.: 38 ((DEV) Energie Seeland AG)

Digital-TV > Übersicht

Favoriten Seite hinzufügen

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobile inaktiv ●
- 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.

6 Festnetz Wechselprozess einleiten

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

6.1 Übernahmeerklärung (Antrag) erstellen

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

Customer: Veteran Cat, Oberer Aareweg 6A, Lyss
 Kunden-Nr.: B ((DEV) Energie Seeland AG)

Navigation: Kunde suchen, Workflows, Kunde, Programme, Tools, lan.zuercher

Buttons: Dokument hochladen, **Dokument generieren**

Titel	Beschreibung	hochgeladen von:	hochgeladen am:	Freigegeben	Aktionen
Bestellbestätigung	Bestellbestaetigung_12815_lan.system	lan.system	21.07.2015 14:14	Ja	Aktionen
Bestätigungsbrief Wechsel	Bestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	26.06.2015 15:42	Ja	Aktionen
Bestätigungsbrief Wechsel	Bestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	26.06.2015 15:40	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	26.06.2015 10:31	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	26.06.2015 09:53	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	25.06.2015 20:16	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	25.06.2015 18:28	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	25.06.2015 18:27	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	25.06.2015 18:25	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	25.06.2015 18:23	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	25.06.2015 18:11	Ja	Aktionen
Terminbestätigung Wechsel	Terminbestaetigung Wechsel_0_lan.rs	lan.rs	25.06.2015 18:09	Ja	Aktionen
Freies Dokument	Informationen zum Kundenumzug	lan.tkunz	08.06.2015 11:38	Nein	Aktionen
Freies Dokument	Informationen zum Kundenumzug	lan.tkunz	08.06.2015 11:19	Nein	Aktionen
Freies Dokument	Informationen zum Kundenumzug	lan.tkunz	08.06.2015 10:48	Nein	Aktionen
Erinnerungsschreiben Formulare	Reminder_Formulare_0_lan.ara	lan.ara	09.04.2015 15:43	Nein	Aktionen

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

Veteran Cat, Oberer Aareweg 6A, Lyss
Kunden-Nr.: 8 ((DEV) Energie Seeland AG)

Kundennummer [☆ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Kundendaten > Dateien > Vorlagen anzeigen

[zurück zu Dateien](#)

Favoriten Seite hinzufügen

Info

Kundendaten

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

Dateien

- Kommunikation

Finanzen

Werkzeuge

Endgeräte

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

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-Uebernahmeerklaerung Festnetz Rufnummer.docx	QL-Uebernahmeerklaerung Festnetz Rufnummer	Dokument generieren
QL-Uebernahmeerklaerung Mobilnummer.docx	QL-Uebernahmeerklaerung Mobilnummer	Dokument generieren
Reminder_Formulare.docx	Reminder Formulare	Dokument generieren

QUICKLINE DEV Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

Veteran Cat, Oberer Aareweg 6A, Lyss
 Kunden-Nr.: 8 ((DEV) Energie Seeland AG) Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Dateien > Vorlage auswählen zurück zu Dateien

Favoriten

Info

Kundendaten

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

Dateien

- Kommunikation

Finanzen

Werkzeuge

Endgeräte

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

QL-Uebernahmeerklaerung Festnetz Rufnummer

Diese Adresse verwenden

Installationsadresse

[Dokument generieren](#)

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

Veteran Cat, Oberer Aareweg 6A, Lyss
Kunden-Nr.: 8 ((DEV) Energie Seeland AG)

Kundennummer [zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

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 inaktiv ●
- Digital-TV aktiv ●
- Zusatzdienste aktiv ●

Generiertes Dokument

Wir sind da, wo Sie daheim sind!

3250 Lyss
Baundengasse 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 Festnetz

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

Festnetz-Rufnummer: **Übernahme per Datum:**

Die Rufnummernübertragung 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: 8	Kundennummer:
Familienname/Firma: Cat	Familienname/Firma:
Vorname/Kontaktperson bei Firma: Veteran	Vorname/Kontaktperson bei Firma:

6.2 Festnetz Wechselprozess-Workflow auslösen

Sobald der Kunde den Antrag unterzeichnet zurückgesendet hat, kann der Workflow für den Wechsel der Festnetz-Rufnummer gestartet werden. Dazu muss im Kunden-Menü unter „Festnetz“, bei der gewünschten Linie die Funktion „Rufnummern-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 Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'QUICK LINE DEV' on the left and 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.rzuercher' on the right. Below this, the customer information 'Veteran Cat, Oberer Aareweg 6A, Lyss' is displayed, along with a search box for 'Kundennummer' and buttons for 'zu Favoriten hinzufügen' and 'Kundeninfo anzeigen'.

The main content area is titled 'Festnetz > Übersicht'. On the left, there is a sidebar menu with categories like 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobile', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The 'Festnetz' category is expanded, showing 'Übersicht', 'Rechnung', and 'Zubehör'.

The main content area is titled 'Telefonie' and contains a table with the following columns: 'Linie Nr.', 'Nummer', 'Fehler', 'Portiert', 'Status', 'Startdatum', 'Callbox', 'Sperrset', 'Tarifplan', and 'Gekündigt per'. A 'Neue Rufnummer bestellen' button is located in the top right corner of this section.

The table contains one row of data:

Linie Nr.	Nummer	Fehler	Portiert	Status	Startdatum	Callbox	Sperrset	Tarifplan	Gekündigt per
1	032 384 83 61	Nein	Ja	Leitung aktiv	29.11.2007 03:00:00	Ja	090x (alle kostenpflichtigen Mehrwertdienste)	Quickline Swiss Flat	

An 'Aktionen' dropdown menu is open for the first row, showing the following options: 'Anrufliste', 'Leitungseinstellungen', 'Leitung kündigen', 'Sperrset', 'Tarifplan wechseln', 'Callbox bearbeiten', 'Portierungsdetails', and 'Rufnummern-Wechsel einleiten'. The 'Rufnummern-Wechsel einleiten' option is highlighted with a blue circle.

6.2.1 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 customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the QUICKLINE logo and 'DEV' in a red box. The user is logged in as 'lan.rzuercher'. The main header displays the customer name 'Veteran Cat, Oberer Aareweg 6A, Lyss' and the customer number 'Kunden-Nr.: 8 ((DEV) Energie Seeland AG)'. There are buttons for 'Kundennummer', 'zu Favoriten hinzufügen', and 'Kundeninfo anzeigen'. Below the header, the left sidebar shows a navigation menu with categories like 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobile', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The 'Festnetz' category is expanded, showing 'Übersicht', 'Rechnung', and 'Zubehör'. 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

Veteran Cat, Oberer Aareweg 6A, Lyss
Kunden-Nr.: 8 ((DEV) Energie Seeland AG)
Kundenummer [zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Festnetz > Übersicht

Favoriten Seite hinzufügen

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

Telefonie

Der Rufnummern-Wechsel wurde erfolgreich eingeleitet Workflow-ID 25817.
×

Linie Nr.	Nummer	Fehler	Portiert	Status	Startdatum	Callbox	Sperrset	Tarifplan	Gekündigt per
1	032 384 83 61	Nein	Ja	Leitung aktiv	29.11.2007 03:00:00	Ja	090x (alle kostenpflichtigen Mehrwertdienste)	Quickline Swiss Flat	Aktionen

Quickline AG

Roland Zürcher

24.12.2015

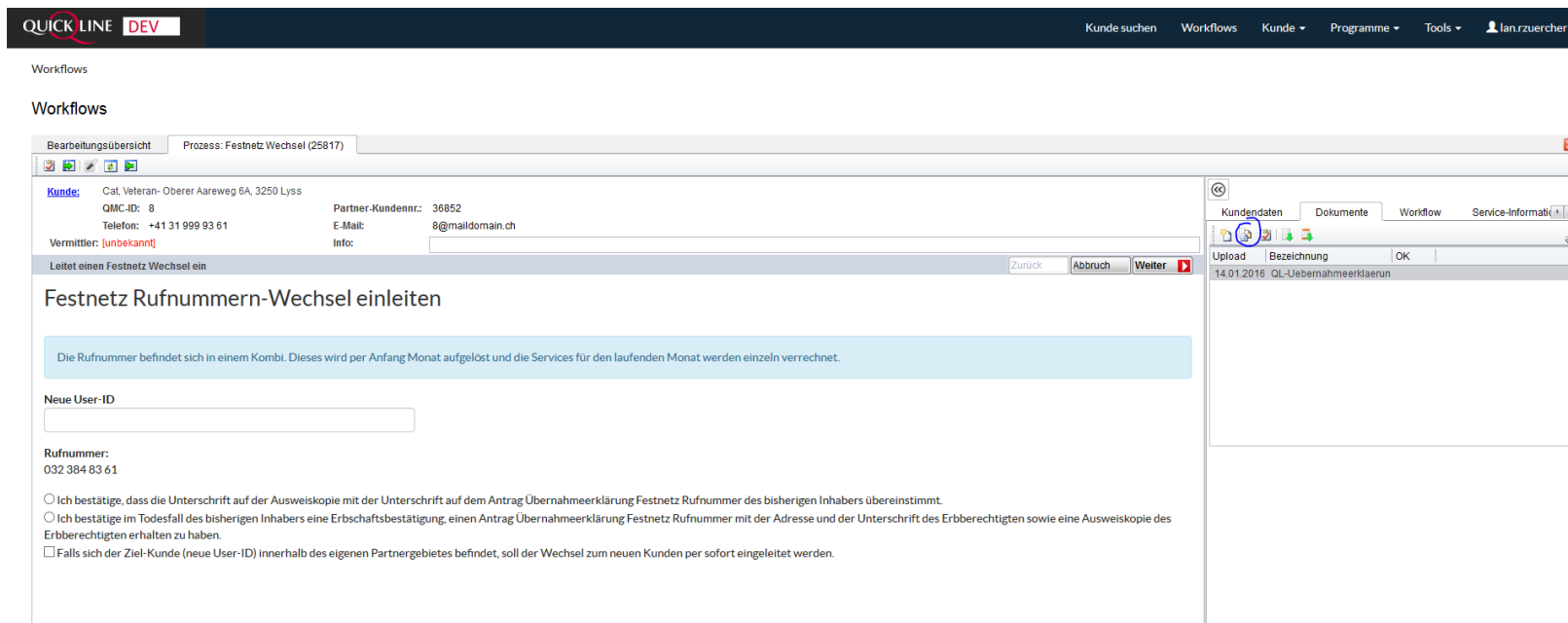
48

6.3 Workflow abarbeiten

Nachdem der angezeigte Workflow geöffnet und übernommen wurde, kann dieser abgearbeitet werden.

6.3.1 Dokumente hochladen

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



The screenshot shows the QUICKLINE DEV web interface. The top navigation bar includes 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.rzuercher'. The main content area is titled 'Workflows' and shows a 'Bearbeitungsübersicht' for the process 'Festnetz Wechsel (25817)'. The customer details are: Cat, Veteran- Oberer Aareweg 6A, 3250 Lyss; QMC-ID: 8; Partner-Kundennr.: 36852; Telefon: +41 31 999 93 61; E-Mail: 8@maildomain.ch; Vermittler: [unbekannt]; Info: . The workflow step is 'Leitet einen Festnetz Wechsel ein'. The main title of the step is 'Festnetz Rufnummern-Wechsel einleiten'. A blue information box states: 'Die Rufnummer befindet sich in einem Kombi. Dieses wird per Anfang Monat aufgelöst und die Services für den laufenden Monat werden einzeln verrechnet.' There is a text input field for 'Neue User-ID'. The 'Rufnummer:' is '032 384 83 61'. There are three radio button options: 'Ich bestätige, dass die Unterschrift auf der Ausweiskopie mit der Unterschrift auf dem Antrag Übernahmeerklärung Festnetz Rufnummer des bisherigen Inhabers übereinstimmt.', 'Ich bestätige im Todesfall des bisherigen Inhabers eine Erbschaftsbestätigung, einen Antrag Übernahmeerklärung Festnetz Rufnummer mit der Adresse und der Unterschrift des Erbberechtigten sowie eine Ausweiskopie des Erbberechtigten erhalten zu haben.', and 'Falls sich der Ziel-Kunde (neue User-ID) innerhalb des eigenen Partnergebietes befindet, soll der Wechsel zum neuen Kunden per sofort eingeleitet werden.' On the right side, there is a sidebar with tabs 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Information'. The 'Dokumente' tab is active, showing an 'Upload' button, a 'Bezeichnung' field with the value 'QL-Übernahmeerklärung', and an 'OK' button.

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

Dokument heraufladen

Datei: Uebnahmeerklärung.pdf

Neues Dokument des Typs:

Neue Version von

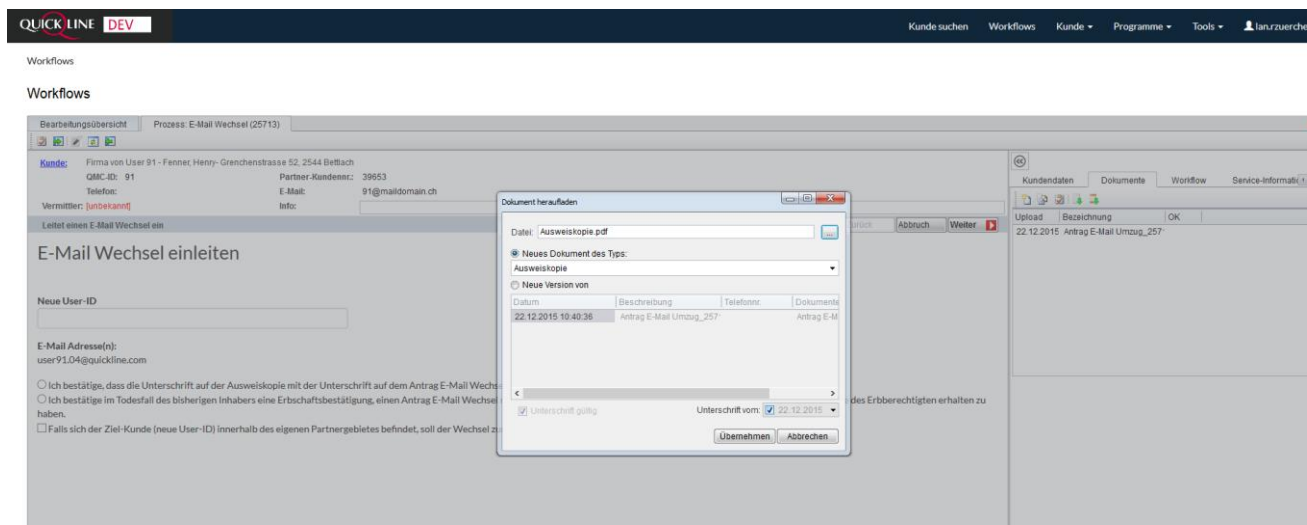
Datum	Beschreibung	Telefonnr.	Dokumente
14.01.2016 10:02:26	QL-Uebnahmeerklärung		QL-Uebern

Unterschrift gültig Unterschrift vom: 14.01.2016

Weiter sind folgende Dokumente nötig:

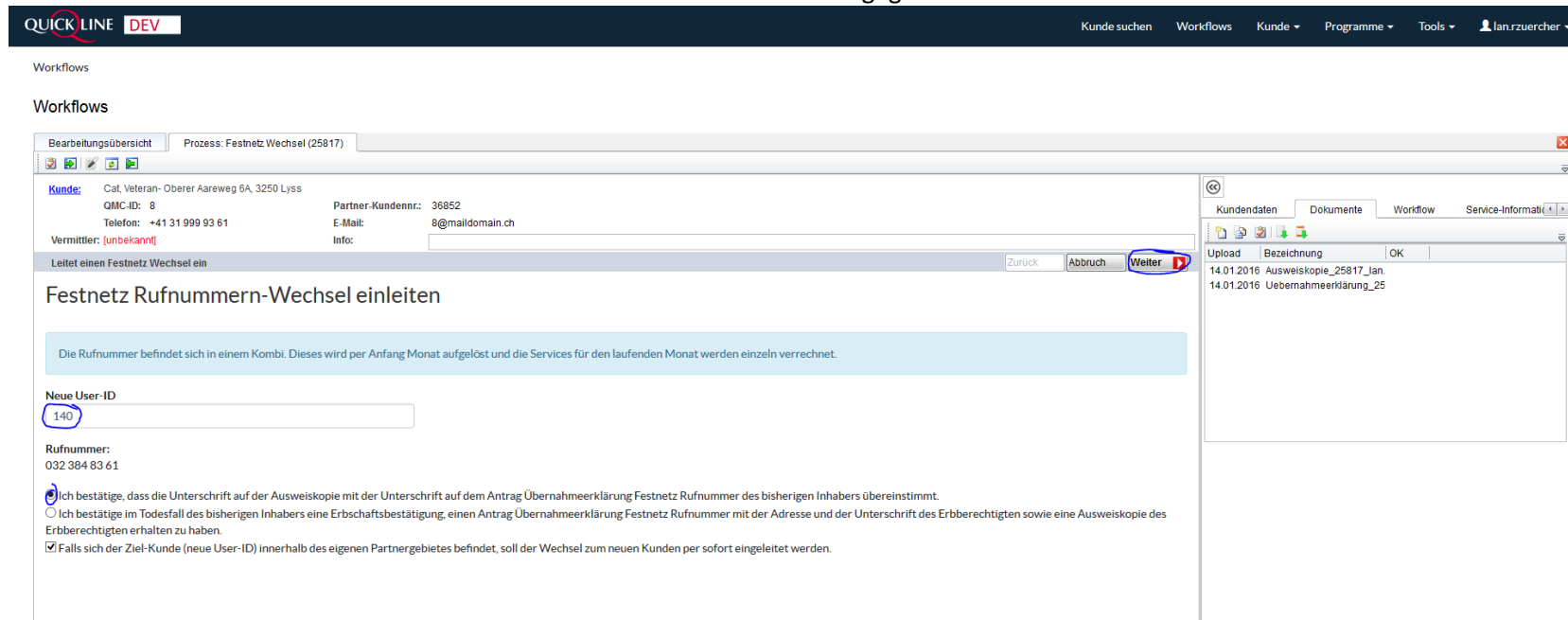
- Bei Wechsel wegen Todesfall:
 - Erbschaftsbestätigung
 - Ausweiskopie des Erbberechtigten
- Bei normalen Wechsel:
 - Ausweiskopie des aktuellen Kunden

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



6.3.2 Ziel-Kunde und Begründung wählen (bisheriger Kunde/Partner)

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



The screenshot shows the 'Festnetz Rufnummern-Wechsel einleiten' workflow step. The main form area contains the following elements:

- A blue information box: "Die Rufnummer befindet sich in einem Kombi. Dieses wird per Anfang Monat aufgelöst und die Services für den laufenden Monat werden einzeln verrechnet."
- A text input field for 'Neue User-ID' containing the value '140', which is circled in blue.
- A text field for 'Rufnummer:' containing '032 384 83 61'.
- Three radio button options for justification:
 - Ich bestätige, dass die Unterschrift auf der Ausweiskopie mit der Unterschrift auf dem Antrag Übernahmeerklärung Festnetz Rufnummer des bisherigen Inhabers übereinstimmt.
 - Ich bestätige im Todesfall des bisherigen Inhabers eine Erbschaftsbestätigung, einen Antrag Übernahmeerklärung Festnetz Rufnummer 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.
- Navigation buttons: 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter' (circled in red).

The right sidebar shows a document list with the following entries:

Upload	Bezeichnung	OK
14.01.2016	Ausweiskopie_25817_1an	
14.01.2016	Uebnahmeerklärung_25	

6.3.2.1 Geschäftsregeln für mögliche Zielkunden:

Damit ein Zielkunde für den Wechsel freigegeben wird, müssen folgende Geschäftsregeln erfüllt sein:

- Der Zielkunde darf kein Business-Festnetz (vPBX) haben
- Der Zielkunde darf kein Business-Internet haben
- Der Zielkunden muss Internet haben, welches Volp unterstützt
- Der Zielkunde darf keine offenen Bestellungen haben (keine pendenten Order-Workflows, keine offenen Festnetz Service-Requests)
- Der Zielkunde darf max. 1 bestehende Festnetz-Linie haben
- Der Partner des Zielkunden muss Festnetz-Telefonie haben
- Der Zielkunde muss einen aktiven Service haben, falls der Partner für die Ziel-Access-Technologie ein BasicBundle hat
- Der Zielkunde muss ein eMTA-fähiges Modem besitzen (falls nicht vorhanden, muss dies vorgängig ersetzt werden)

6.3.3 Festnetz-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 der Vorgang mit „Abbruch“ abgebrochen werden (bei einem Abbruch wird eine zusätzliche Ansicht zum Eintragen des Abbruch-Grundes geöffnet).

The screenshot displays the 'Festnetz Wechsel bestätigen' (Fixed-line number change confirmation) step in the QUICKLINE DEV system. The interface is divided into several sections:

- Header:** QUICK LINE DEV logo on the left, and navigation menus for 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.rzuercher' on the right.
- Sidebar:** A 'Workflows' menu item is visible.
- Process Overview:** A tabbed interface showing 'Bearbeitungsübersicht' and 'Prozess: Festnetz Wechsel (25817)'. Below this, customer details are listed:
 - Kunde:** Magneto, Magneto - Oberer Fluhacherweg 2, 3362 Niederönz
 - QMC-ID:** 140
 - Partner-Kundennr.:** 36
 - Telefon:** +41 31 999 96 71
 - E-Mail:** 140@maildomain.ch
 - Vermittler:** (unbekannt)
 - Info:** [Empty field]
- Action Bar:** Buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter' (highlighted in red).
- Main Content Area:**
 - Title:** Festnetz Rufnummern-Wechsel bestätigen
 - Description:** Der Partner (DEV) Energie Seeland AG hat im Auftrag des Kunden User-ID 8 für die unten aufgeführte Festnetz Rufnummer einen Wechsel auf das Kunden-Konto User-ID 140 per sofort eingeleitet.
 - Grund:** Schriftlicher Antrag
 - Rufnummer:** 032 384 83 61 (Quickline Swiss Flat --> Quickline Swiss Flat)
 - Confirmation:** A checkbox (circled in red) is checked, with the text: 'Ich bin mit dem Wechsel der Rufnummer einverstanden und bestätige, dass die Festnetz Rufnummern-Portierung per sofort eingeleitet werden kann.'
- Right Panel:** A sidebar with tabs for 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Information'. The 'Dokumente' tab is active, showing a table of uploads:

Upload	Bezeichnung	OK
14.01.2016	Ausweiskopie_25817 Jan.	
14.01.2016	Uebnahmeerklärung_25	

QUICKLINE DEV Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.zuercher

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Festnetz Wechsel (25817)

Kunde: Magneto, Magneto- Oberer Fluhachenweg 2, 3362 Niederönz
 QMC-ID: 140 Partner-Kundenr.: 36
 Telefon: +41 31 999 96 71 E-Mail: 140@maildomain.ch
 Vermittler: [unbekannt] Info:

Festnetz Wechsel abgeschlossen Zurück Abbruch Weiter

Information

Die Festnetz-Rufnummer 032 384 83 61 konnte erfolgreich von User-ID 8 nach User-ID 140 gewechselt werden.

Kundendaten Dokumente Workflow Service-Information

Upload	Bezeichnung	OK
14.01.2016	Ausweiskopie_25817_Jan.	
14.01.2016	Uebnahmeerklärung_25	

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

6.3.4 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.rzuercher'. Below this, the 'Workflows' section is active, displaying a window titled 'Bearbeitungsübersicht' for the process 'Festnetz Wechsel (25817)'. The window contains customer information: 'Kunde: Cat, Veteran- Oberer Aareweg 6A, 3250 Lyss', 'QMC-ID: 8', 'Telefon: +41 31 999 93 61', 'Partner-Kundennr.: 36852', 'E-Mail: 8@maildomain.ch', and 'Vermittler: [unbekannt]'. A status bar indicates 'Festnetz Wechsel abgeschlossen' with buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The main content area is titled 'Information' and contains the text: 'Vollzug: Die Festnetz-Rufnummer 032 384 83 61 wurde erfolgreich durch Partner (DEV) GA Region Herzogenbuchsee AG von User-ID 8 nach User-ID 140 gewechselt.' On the right side, there is a sidebar with tabs for 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Info'. The 'Dokumente' tab is active, showing a table with columns 'Upload' and 'Bezeichnung'. The table contains two entries: '14.01.2016 Ausweiskopie_25817 Jan.' and '14.01.2016 Uebnahmeerklärung_25'.

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										
Eigene (13)		Weitere (1303)								
Priorität	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	QMC 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			16018	01.11.2015
Hoch	21.10.2015 15:26	21.10.2015 15:25	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	100304542	Redesign T3, AIO M Fibert			16016	01.11.2015
Hoch	27.10.2015 16:21	27.10.2015 16:16	Services Bestellung	Kunden auswählen	0	Hansel, Hans			16275	29.10.2015
Hoch	01.10.2015 17:09	01.10.2015 17:03	Services Bestellung	Gewünschtes Aufschaltal	100304456	Muster, Hans			15528	01.11.2015
Hoch	16.10.2015 15:42	16.10.2015 15:39	Services Bestellung	Netzprüfung durchführen	100304526	Hansemann, Hans			15889	30.10.2015
Hoch	20.10.2015 15:45	20.10.2015 15:43	Services Bestellung	Geräteadressen erfassen	100304551	Zuberbühler, Hans-Jakob			15979	20.10.2015
Mittel	15.12.2015 07:55	15.12.2015 07:54	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wech	2341	Lantern, Green	B098.58409		23582	
Mittel	22.12.2015 14:23	22.12.2015 14:20	Mobile Wechsel	Mobile Wechsel bestätiger	16				25716	
Mittel	26.11.2015 17:08	26.11.2015 17:01	Umzug und Tech. Wechsel	Zieldaten Freigabe	16				18981	
Mittel	16.10.2015 15:10	16.10.2015 15:10	Abbruch Bestellung	Prozess abbrechen	0				15885	
Mittel	16.10.2015 15:40	16.10.2015 15:40	Abbruch Bestellung	Prozess abbrechen	16				15890	
Mittel	28.10.2015 11:21	28.10.2015 11:21	Abbruch Bestellung	Prozess abbrechen	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