

08.02.2016 | Quickline AG

Anleitung Arbeitsaufgabe Modemwechsel

QMC Version 9.02



Arbeitsaufgabe

Abonnementswechsel Internet

Erfassung Abonnementswechsel

- Wechselt ein bestehender Kunde ein ein höheres Internetabonnement (bspw. von M auf XL), für welches sein bestehendes Modem nicht ausgelegt ist (nicht Docsis 3.0 fähig, zu wenig Downstream-Tuner o.ä.), 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 [12345](#).

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 software interface for a workflow task. The title bar reads 'Workflows' and 'Bearbeitungsübersicht Prozess: Arbeitsaufgabe (1)'. The main content area is titled 'Arbeitsaufgabe' and contains the following information:

Kunde: QMC-ID: [redacted] Partner-Kundennr.: [redacted]
Telefon: [redacted] E-Mail: [redacted]
Vermittler: [unbekannt] Info: [redacted]

Arbeitsaufgabe Zurück Abbruch Weiter

Modem Wechsel für Kunde

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.

[Endgeräteliste](#)

Wurde die Aufgabe erledigt?

On the right side, there is a sidebar with tabs: 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', and 'Service-Information'. The 'Kundendaten' tab is active, showing the 'Installationsadresse' section with fields for 'Nach-, Vorname', 'Strasse, HNr.', and 'PLZ, Ort'.

Arbeitsaufgabe

Arbeitsaufgabe abschliessen

Arbeitsaufgabe Schritt 2

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

The screenshot shows a web-based workflow application. The main content area displays a task titled "Modem Wechsel für Kunde". Below the task title, there is a text block explaining the task: "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". At the bottom of the task area, there is 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 area, there is a sidebar with a table of service information. The "Weiter" button in the top right of the task area is also circled in red.

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:

