

Protokoll

Quickline Tools- und Prozessgruppe



Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	27.09.2016	Sitzungszeit	9.00 – 13.00 Uhr
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum			
Sitzungsort	Passion Room, Quickline AG, Nidau		Dateiname	2016-09-27 QL TP_Protokoll_1.0.docx	

Anwesend	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Petra Ziegler	PZ	Localnet AG	Localnet
	Markus Felber	MF	KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG	KFN
	Simon Zwahlen	SZ	Renet	RENET
	Fabian Künzi	FK	GB Muri	GBM
	Marc Loosli	ML	Quickline AG	QLAG
Gäste	Simon Gross	SGr	Quickline AG	QLAG
Protokoll	Melanie Käser	MKA	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Maarten Groeneweg	MGRO	Quickline AG	QLAG
	Nick Gast	NG	Quickline AG	QLAG
	Renato Mantese	RM	Energie Seeland AG	ESAG
	Adrian Rüegg	AR	WWZ Telekom AG	WWZ

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

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

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
1.	Protokoll	
(E)	Das Protokoll der Sitzung vom 18.08.2016 wurde genehmigt.	
2.	Reporting	
2.1	Re-Priorisierung von Pendenzen	
(E)	DEV-2769 Dezide für LITE-Account Pendenz wird nicht umgesetzt, die LITE-User sollen nicht auf TXP zugreifen können. Das Risiko ist zu gross, vor allem auch weil via QMC der Zugriff möglich ist, auch wenn Link zu TXP nicht kommuniziert wird.	
(E)	DEV-2737 QMC LITE Zugang: Headend Analyse freigeben 4 Partner sind für die Freigabe der Headend Analyse für die LITE-Rolle auch wenn PLZ Einschränkung in diesem Bereich nicht funktioniert. 2 Partner haben sich enthalten.	
2.2	Priorisierung der einzelnen Pendenzen	
(E)	DEV-2854 QMC Kundensuche mit Huawei ONT Serial Number Bewertung: 11 Stimmen	
(E)	DEV-2885 Powerline bestellen über Cockpit Neu soll eine Bestellbestätigung per E-Mail an den Kunden gesendet werden, wenn er ein Powerline via Cockpit bestellt. Da der Kunde eine E-Mail-Adresse hinterlegen muss, damit er das Cockpit nutzen kann, liegt diese immer vor. Bewertung: 13 Stimmen	
(P)	Im kommenden Projekt Logistik wird das Thema erneut geprüft, allenfalls ist ein automatischer Prozess möglich oder es wird ein Workflow für die Bestellung ausgelöst.	QLAG/2. Q 2017

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
(E)	DEV-2889 Erweiterung "Modem-Status-Report" Bewertung: 17 Stimmen	
(E)	DEV-2890 Kommunikation SMS Pendenz wird geschlossen, da es sich nicht um ein neues Bedürfnis sondern allenfalls um einen Fehler handelt. Das Abmelde-SMS bei Portierungen von Prepaid-Abos zu Quickline kann nicht im QMC abgebildet werden. Dieses wird durch Teldas versendet. Wird das SMS nicht ausgelöst, kann die Abmeldung direkt an die Zielnummer 499 gesendet werden. Das SMS mit dem Portierungsdatum für das Mobilabo an die Kunden wird gemäss Seraina von KFN nicht jedes Mal gesendet. Dies wäre ein Fehler. Da aktuell keine Beispiele vorliegen, kann die Ursache nicht erforscht werden. Neu auftretende Fälle können via Ticket (Dezide) über den Supportprozess gemeldet werden, damit ein Fehler eröffnet und über den Bug-Prozess gelöst werden kann.	Schliessen
(E)	DEV-2896 Report Umsatz pro Produkt und Ortschaft erweitern mit Bestellungen und Kündigungen pro Ortschaft Wird in Ausschuss Reporting/Statistik behandelt. Bewertung: Zurückgestellt	
(E)	DEV-2767 Lieferadresse QL-Shop Problem konnte mit Postvertreter gelöst werden.	Schliessen
3.	Neuheiten / Anpassungen	
3.1	E-Mailbestätigung Bestellungen	
(D) (E)	Der Vorschlag für die Ablösung der E-Mail Bestätigung für Bestellungen an die Partner ist wird einstimmig angenommen. Das Kommentarfeld wird auf die Bestellbestätigung ergänzt und wird somit künftig auch für die Kunden sichtbar sein.	
(I)	Folgende Punkte müssen gemäss WWZ ebenfalls auf der Bestellbestätigung ersichtlich sein und wurden durch QLAG geprüft: <ul style="list-style-type: none"> - Bei Handygerätbestellung: Handydetails wie Farbe, Speichergrösse, Höhe der Anzahlung → Diese Angaben sind auf der Bestellbestätigung vorhanden - Bei Mobil-Bestellung: ID Angabe des Kunden → Diese Angabe ist aus Datenschutzgründen nicht abgebildet. Bei Ausländern sind der Ausweistyp und die Ausweisnr. auf der Bestellbestätigung vorhanden - Wenn Geräte (z.B. Modul etc.) dem Kunden vorgängig abgegeben werden, müssen diese Nummern bereits vor der Zuweisung auf dem WF ersichtlich sein (im Falle eines Abbruch, vor der Zuweisung) → Diese Angabe ist heute im Workflow im Register Service Bestellung vorhanden. - Bei Telefonportierung ist der Hacken ISDN (wollen Sie Ihre restlichen Rufnummern beim bisherigen Anbieter aktiv lassen) nicht ersichtlich → Diese Angabe ist auf den Portierungsformular vorhanden. Aktuell besteht der Fehler, dass dies nicht korrekt dargestellt wird wenn die Option im Bestellprozess angewählt wurde, dies ist als Bug aufgenommen. 	
(P)	Als neue Pendenz wird aufgenommen, dass bei jedem Abowechsel, d.h. auch Wechsel von All-in-One Bronze zu All-in-One S oder Wechsel des	MKa/30.10.16

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	Internetspeeds soll dem Kunden bestätigt werden, auch wenn kein neuer Service dazukommt. Wenn eine E-Mail-Adresse vorhanden ist, soll die Bestätigung automatisch an den Kunden per E-Mail gesendet werden. Ist keine vorhanden, so soll eine Arbeitsaufgabe an den Partner mit einer Briefvorlage welche per Post an den Kunden versendet werden kann.	
3.2	Cockpit in Kundenportale von Partnern einbinden	
(D) (E)	<p>Partnerportal Synergienutzung Quickline</p> <p>Die Mehrheit der Partner ist der Meinung, dass die Synergien genutzt werden und der Ansatz geprüft werden soll. Für die reinen Kabelnetzbetreiber ist das Thema nicht relevant, ihre Sichtweise soll durch QLAG vertreten werden. Localnet als Querverbandsunternehmen möchte die Kundenportale für Quickline und die übrigen Bereiche des Unternehmens trennen und hat somit kein Bedarf.</p>	
(P)	Es wird eine Arbeitsgruppe eingesetzt, welche die Idee prüft und ein grobes Lösungskonzept erarbeitet. Die Arbeitsgruppe wird aus der QLAG, AR und RM bestehen. Der Aufwand für die Partner wird auf 2 halbtägige Workshops geschätzt. SGr wird diese aufsetzen.	SGr/30.10.16
4.	Operation / Support	
4.1	Technologiewechsel: Verrechnung Services	
(I) (P)	<p>Aufgrund des heutigen Verrechnungssystems ist es nicht möglich die pro Rata Abrechnung bei einem Technologiewechsel schön abzubilden. Festnetztarifpläne können nicht Mitte Monat gewechselt werden. Es wird eine neue Pendezenz erstellt für den Lösungsansatz wie er beim Kombiwechsel im Monat gewählt wurde. D.h. bei einem Techwechsel soll eine automatische System-Gutschrift für Differenzbetrag von Umschaltermine zu Anfang Monat ausgelöst werden. Die Bewertung erfolgt in nächster Sitzung.</p>	MKa/30.10.16
4.2	QDE 4.0	
(I) (P)	<p>FacturaDataList</p> <p>Quickline errechnet wie viele Elemente in der maximalen Ausprägung optimal übertragen werden können und passt die Anzahl in der Spezifikation entsprechend an.</p> <p>Einführung QDE 4.0</p> <p>Wenn QL Basic nicht in allen Ortschaften verfügbar ist, so ist QDE 4.0 zwingend notwendig.</p> <p>Die ergänzte Detailspezifikation wurde am 14.09.2016 an die QMC Partner SPOC versendet. In dieser Version sind die Änderungshinweise an Beginn des Dokuments nicht vollständig. Der Inhalt des Dokumentes ist ansonsten korrekt. Eine entsprechend korrigierte Version wird den Partnern noch zugestellt. Live ist QDE 4.0 voraussichtlich ab 17.10.2016.</p> <p>Per 14.11.2016 ist QDE 3.0 abgekündigt. KFN hat per Ende Oktober Umstellung geplant.</p> <p>Eine offizielle Information mit allen Terminen sowie der korrigierten Spezifikation wird in Kürze an alle QMC Partner SPOC versendet.</p>	MKa/15.10.16

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
4.3	<p data-bbox="316 174 517 203">QDE Integration</p> <p data-bbox="204 210 284 239">(D) (E) QDE Update Die Idee ist, dass dieses Paket einmal pro ERP bestellt werden kann und sich die Partner in Gruppen nach ERP zusammenschliessen können. So können die Kosten geteilt werden. Wenn der Aufwand geringer ist, wird Preis entsprechend angepasst. Die Ressourcen für Variante 2 stehen heute bei QLAG nicht zur Verfügung. Erschwerend sind die 7-8 ERP die im Verbund im Einsatz sind. IT-Consulting, bzw. Support für die KNU IT ist nicht Bestandteil des heutigen Partnervertrages.</p> <p data-bbox="316 533 1181 741">Die Partner sind der Meinung, dass bei einer neuen Integration die Kosten legitim und verständlich sind. Nicht aber bei Updates. QLAG muss hier über die notwendigen Ressourcen verfügen und auch bereit sein mit den ERP-Lieferanten direkt zu sprechen, wenn dadurch Probleme effizienter abgewickelt werden können. Die Partner brauchen hier die Unterstützung von QLAG.</p> <p data-bbox="316 779 772 808">Dies ist über die Variante 2 abgedeckt</p> <p data-bbox="316 853 480 882">QDE Support Die Partner sind der Meinung, dass der Support inbegriffen sein und durch QLAG gewährleistet sein müsste. Die Erwartungshaltung ist, dass QLAG mit den ERP-Lieferanten spricht, wenn dies erforderlich ist. Dies muss in Variante 1 enthalten sein und dementsprechend gratis sein.</p> <p data-bbox="316 1066 1177 1167">In Variante 2 ist vorgesehen das Quickline ein Konferenzcall mit dem QL Partner und seinem ERP Lieferant aufsetzt, damit die Probleme schnell gemeinsam gelöst werden können.</p> <p data-bbox="316 1211 1177 1312">Aus Sicht Quickline ist die Variante 2 nur notwendig wenn beim Partner interne kein Know How über die Prozesse oder IT Systeme vorhanden ist, ansonsten reicht Variante 1</p> <p data-bbox="204 1350 284 1379">(E) (P) Beschluss: QLAG schaut intern dass das Thema zusammen mit der Initiative 31 an, damit klar definiert wird was Teil der Aufgabe von QL ist und was nicht.</p>	ML/30.10.16
4.4	<p data-bbox="316 1460 539 1489">Verrechnungfiles</p> <p data-bbox="204 1498 284 1527">(I) (D) Die Umstellung auf QBI ist bis Juni 2018 notwendig. QBI ist dann ein Standardformat, welches nur durch TP allenfalls angepasst wird, falls Anlass dazu besteht.</p> <p data-bbox="316 1639 1145 1778">Mit den alten Formaten kann keine schöne Rechnung mehr gestaltet werden und sind nicht mehr „State of the Art“. Weiter ist keine Dokumentation zu den alten Formaten vorhanden. Die Pflege von so vielen Formaten ist aufwändig.</p> <p data-bbox="316 1818 1082 1919">ISE XML: Innosolv würde das neue Format in den Release 2018 aufnehmen. Die Kosten werden im Rahmen der Lizenzgebühren abgehandelt.</p> <p data-bbox="316 1960 1129 2024">Flims hat grundsätzlich IS-E im Einsatz und müsste dies updaten. Sie machen die Verrechnung heute manuell.</p>	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	<p>OS: Die Kosten hängen davon ab, wie viele OS-Partner sich zusammenschliessen. Grundsätzlich ist das QBI-Format bereits integriert.</p> <p>CDR Export: Wird künftig nicht mehr angeboten.</p> <p>Feedback zur Umstellung sollen von den TP-Mitgliedern in Gruppe zurückgespeist werden, damit sie über Informationen für die Verhandlung mit ihren ERP-Partnern verfügen und ein Erfahrungsaustausch möglich ist.</p>	
4.5	Dedizierte Ressource für TP	
(D) (E)	<p>VR P hat das Thema zurück an Gruppe gewiesen, da der VR P dies nicht als Thema des VR und auch als keine Hauptaufgabe von Quickline sieht.</p> <p>Heute werden die TP-Themen in der Releaseplanung aufgenommen und die Prioritäten werden über den Gesamtkontext gesetzt. D.h. Produktprojekte u.ä. können je nach Marktsituation höher gewichtet werden. Daher kann QLAG keine fixen Termine zur Umsetzung innert 6 -12 Monate garantieren.</p> <p>Die Partner werfen ein, dass ein grosser Teil der Bedürfnisse der Kundenexperience und nicht zur Effizienzsteigerung bei den Partnern dient. Relevante Marktbedürfnisse werden nicht rasch genug umgesetzt, d.h. Time to Market ist nicht gewährleistet. Allenfalls muss die Priorisierung durch die Gruppe anders gemacht werden durch die Unterscheidung ob das Bedürfnis ein Kundenbedürfnis ist oder es der Effizienz der Partner dient. Bei Kollisionen zwischen den Prioritäten der TP-Bedürfnisse und anderen Projekten wie bspw. Produktprojekte ist die Gruppe entsprechend zu informieren. Es wird auch zur Kenntnis genommen, dass in letzter Zeit auch Fortschritte bei der Umsetzungsdauer zu erkennen sind.</p> <p>Beschlüsse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es werden keine dezidierten Ressourcen für die TP-Gruppe eingeführt. QLAG ist bemüht, die Umsetzung der Bedürfnisse innerhalb nützlicher Frist vorzunehmen. - Wenn aus Ressourcengründen Probleme bei der Umsetzungsfrist entstehen, soll die Gruppe transparent informiert werden. So können notfalls weitere Schritte eingeleitet werden um eine Repriorisierung anderer Themen auf Stufe PV zu erreichen. - Offene Bedürfnisse werden einmal pro Jahr erneut geprüft und neu priorisiert, sowie definiert ob Bedürfnisse welche weniger als eine zu definierende Anzahl Stimme haben, nicht umgesetzt werden. <p>Diese Beschlüsse werden durch die Anwesenden einstimmig angenommen.</p>	
5	Verschiedenes	
5.1	Reporting /Statistik	
(I)	Workshop-Termine sind festgelegt. Der erste Termin findet am 29. November 2016 statt. Der zweite Termin ist am 19. Januar 2017	
5.2	Gebäude Information	
(I)	Demonstration neuer QMC-Funktion Gebäude Information.	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
5.3	Workflow UI	
(I)	Demonstration heutiger Stand neuer Workflow-Oberfläche.	
5.4	Verschiedenes	
(P)	GBM: Tickets zu QL Business sollte Anfang Jahr durch Andi Wiget den Partnern vorgestellt werden. Dies ist noch nicht geschehen.	AWi/sofort
6.	Nächste Sitzung	
(I)	<p>Die nächste Sitzung findet am Dienstag, 6. Dezember 2016 von 9.00 bis 16.00 Uhr in Nidau statt mit anschliessendem Besuch des Hockeymatches in Biel.</p> <p>Am 27. Oktober 2016 wird der erste QMC Partner SPOC Tag durchgeführt.</p>	