

27.09.2016 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Tools & Prozesse Gruppe

27. September 2016



- 1. Protokoll der letzten Sitzung**
- 2. Reporting**
 - 2.1 Re-Priorisierung von Pendenzen**
 - 2.2 Priorisierung der einzelnen Pendenzen**
- 3. Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 E-Mailbestätigung Bestellungen**
 - 3.2 Cockpit in Kundenportale von Partnern einbinden**
- 4. Operation / Support**
 - 4.1 Technologiewechsel: Verrechnung Services**
 - 4.2 QDE**
 - 4.3 Verrechnungfiles**
 - 4.4 Dedizierte Ressource für TP-Gruppe**
- 5. Verschiedenes**
 - 5.1 Strategische Themen der Gruppe**
 - 5.2 Gebäude Information**
 - 5.3 Workflow UI**
 - 5.4 Verschiedenes**
- 6. Nächste Sitzung**
 - A Anhang: Beilagen**
 - A1 QMC Release 9.7**

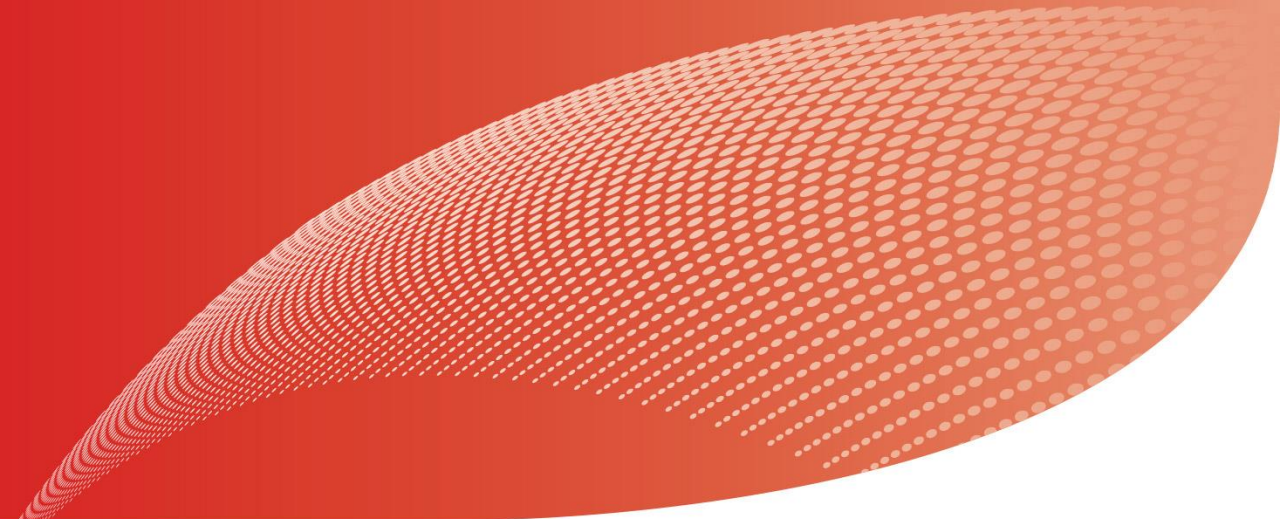


Protokoll der letzten Sitzung

Protokoll

- **Verabschiedung des Protokolls der Sitzung vom 18. August 2016**
 - Inputs / Ergänzungen zum Protokoll vorhanden?
 - Protokoll verabschieden?

2. Reporting





Re-Priorisierung von Pendenzen

DEV-2769 Dezide für LITE-Account

- **An der letzten Sitzung wurde mit 11 Stimmen entschieden, den LITE-Usern Zugriff auf Dezide zu geben. Bei der Planung für die Umsetzungen sind wir über folgende Hürden gestolpert:**
 - Alle QMC LITE User würden dafür einen TXP-Zugang benötigen. Damit hätten die LITE-User auf sämtliche Tickets und Kundendaten Zugriff (via erweiterter Suchfunktion).
- **Ist unter diesen Voraussetzungen die Umsetzung der Pendezen immer noch gewünscht?**



Re-Priorisierung von Pendenzen

DEV-2737 QMC LITE Zugang: Headend Analyse freigeben

- **An der letzten Sitzung wurde mit 10 Stimmen entschieden, den LITE-Usern Zugriff die PowerSearch freizugeben. Während der Sitzung gab es einige Diskussionen rund um die Headend Analyse. Da diese nicht auf PLZ-Bereiche beschränkbar ist, stellt dies für einige Partner ein Problem dar. Der Entscheid der letzten Sitzung war nicht ganz klar, ob wir nun die Headend Analyse der LITE Rolle auch freigeben oder nicht.**
- **Ist die Freigabe der Headend Analyse für die LITE-Rolle in Ordnung? Oder soll nur die PowerSearch freigegeben werden?**



Priorisierung der einzelnen Pendenzen

Liste neue Pendenzen

- **Siehe Beilage**

3. Neuheiten / Anpassungen



E-Mailbestätigung Bestellungen

Ablösung E-Mail Online-Anmeldung und Serviceauftrag 1/2

Ausgangslage:

- Heute erhält der Partner bei einer neuen Bestellung resp. einem Abowechsel mit neuem Dienst eine E-Mail inkl. der Dateianlage mit der Bestellung. Die Inhalte sind aber nicht mehr vollständig.
- Die Umfrage anlässlich des QMC Partnerbesuches im Frühjahr 2016 hat ergeben, dass diese E-Mails von vielen Partnern als Referenz verwendet wird.

Quickline Service Auftrag Stand: 19.07.2016 15:06:33

Kundendaten

UserId: [REDACTED]
Partner Kd. Nr. 1123130_4009458_3023293_P4000
Installationsadresse: Herr
[REDACTED]
Kreuzrain
6313 Edlibach
ursprünglicher WF 364936

Bemerkungen:

Kombi Produkt

Kombi Produkt: All-in-One S Super Deal
Gewünschte Aufschaltung: Montag, 3. Oktober 2016

Folgende Services werden neu bestellt:

Antworten | Allen antworten | V

Do 17.12.2015 14:33

QuickLine Helpdesk <helpdesk@quickline.com>
Mwalengo Patrick / QuickLine Anmeldebestätigung

An Quickline Helpdesk

Warten auf Poa Mobile

! Sie haben diese Nachricht am 04.01.2016 15:32 weitergeleitet.

Nachricht Order_User_100002891.pdf (9 KB)

Geschätzter Partner

Der im E-Mail Anhang aufgeführte Kunde hat sich online via Quickline Homepage angemeldet und sofort zur Weiterbearbeitung bereit.

Kundeninfo:
Name / Firma : {0}
Vorname : {1}
Strasse : {2} {3}
PLZ / Ort : {4} {5}

Bestell Nr. : {6}

Mit freundlichen Grüßen

Quickline Kundendienst
helpdesk@quickline.com
Tel. 0840 90 10 90
<<http://www.quickline.com>>



E-Mailbestätigung Bestellungen

Ablösung E-Mail Online-Anmeldung und Serviceauftrag 2/2

Lösungsvorschlag zur Ablösung:

- **Der Anhang wird mit heutiger Bestellbestätigung aus dem Workflow ersetzt. Diese müsste um das Feld «Bemerkungen» ergänzt werden.**
 - Konsequenz davon ist, dass interne Kommentare des Partners für den Kunden auch ersichtlich sind (bspw. erfasst durch Sachbearbeiter A).
- **Im E-Mail-Text sind folgende Daten vorhanden:
User-ID (bei Bestandskunde), Partner-Nr. (bei Bestandskunde), Name, Vorname und Installationsadresse des Kunden (Strasse, Hausnr., PLZ, Ort), Bestellnummer (Workflow-Nr.)**
- **Betreff des E-Mails ist neu einheitlich «Quickline Bestellung»**
- **Kommt kein neuer Dienst dazu, wird keine E-Mail ausgelöst**

Partnerportal Synergie Quickline

Synergie



Partnerportal Synergienutzung Quickline

1. **Ausgangslage**
2. **Umfrage**
3. **Synergiepotential**
4. **Mockup / Beispiel**
5. **Weiteres Vorgehen**

1. Ausgangslage

Ist-Situation

- Querverbundunternehmen bieten Ihren Kunden eigene Produkte wie
 - Energie (Strom), Wärme (z.B. Erdgas), Wasser, etc.
 - Das Bedürfnis ist vorhanden einen Zugang zu den Produkten für Ihre Kunden zu ermöglichen (Kundenportal)
 - Kundendaten, Rechnungsdaten, Verbrauchsdaten, Verwaltung Produkte, Bestellungen
- Quickline bietet für Ihre Produkte ein Kundencenter (Cockpit) an für
 - Kundendaten, Profile, Rechnungsdaten, Verbrauchsdaten, Verwaltung Produkte, etc.
 - Quickline hat ein SSO (Single Sign On) Authentifizierungssystem bereits im Einsatz für alle QL Applikationen (Cockpit, Cloud, Mobile-TV, QL TV, etc.)
 - Das SSO System kann einfach bei anderen Applikationen Integriert werden.

Führt die Querverbundunternehmung ein Portal ein, so erhält der Kunde zwei verschiedene Portal Zugänge. Dies ist nicht Kundenfreundlich und aus Sicht Kunden auch nicht verständlich. Seine Telekommunikationsprodukte bestellt er über sein KNU und dieses ist der primäre Ansprechpartner für ihn. Der Kunde wird sich dann Fragen:
Wieso kann ich mich nicht mit dem gleichen Login anmelden und wieso sehe nicht alles im gleichen Portal. Dem können wir entgegensteuern bevor die Querverbundunternehmen ihre Portale entwickeln/einkaufen.

2. Resultat Umfrage Kundencenter bei Querverbundunternehmung

| Querverbund | Kundencenter Ja/Nein | Kundencenter geplant | KEIN Kundencenter geplant | Bemerkung |
|----------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------|--|
| Energie Belp | Nein | Ja | -- | |
| ESAG Lyss | Ja | -- | -- | |
| EWA Aarberg | Nein | Ja | -- | |
| EWS Reinach AG | Nein | Ja | -- | |
| Flims Electric | Nein | Nein | Ja | |
| EWK H'buchsee | Nein | Nein | Ja | |
| KFN AG | Nein | Nein | Ja | |
| Localnet | Nein | Ja | -- | |
| Renet AG | Nein | Nein | Ja | Aktionärin IB Langenthal plant Anfang 2017 ein Portal |
| WWZ | Ja, in Realisierung | Dez. 2016 Phase 1 | -- | |

3. Synergiepotenziale sind vorhanden

| Kundenportal Querverbund | Lead | | Kundencenter (Cockpit) Quickline | Lead |
|--------------------------|------|----|----------------------------------|------|
| Kundendaten | | ↔ | Kundendaten | |
| Rechnungsdaten | | != | Rechnungsdaten | |
| Verbrauchsdaten | | != | Verbrauchsdaten | |
| Verwaltung Produkte | | != | Verwaltung Produkte | |
| Bestellungen | | != | Bestellungen | |
| Authentifizierung | | ↔ | Authentifizierung | |

| | |
|--|---|
| | Kundendatenmutation erfolgen in diesem Portal |
| | Verwaltung dieser Daten in den Kundenportalen des Querverbundes |
| | Verwaltung dieser Daten im Kundencenter Quickline |

Synergiepotenziale in einigen Bereichen sind vorhanden und könnten dazu benutzt werden eine «Verschmelzung» der Portale anzustreben. Dabei soll ein einfacher Ansatz gewählt werden. Idee ist, dass der Kunde beide Portale mit dem gleichen Login sehen kann und nicht zwei Logins benötigt.

4. Mockup Beispiel

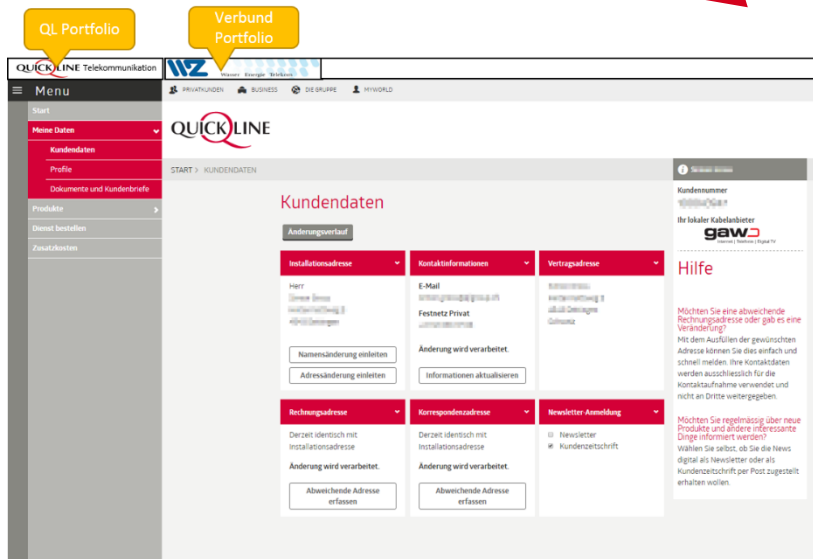
- 1. Ein Login über Quickline SSO
- 2. Seite QL Kundenportal
- 3. Seite Kundenportal Verbund

Als Beispiel hier kann ein Wechsel über den Portalkopf zwischen den Portalen hin und her gewechselt werden (2 + 3). In beiden Portalen vorhandene Informationen, wie z.B. Kundeninformationen sollen, wie bisher über Cockpit mutiert werden können und sollen beim anderen Portal nur angezeigt werden. Die Lösung soll die Flexibilität bieten, ob ein Verbund ein Portal einbinden will oder nicht.

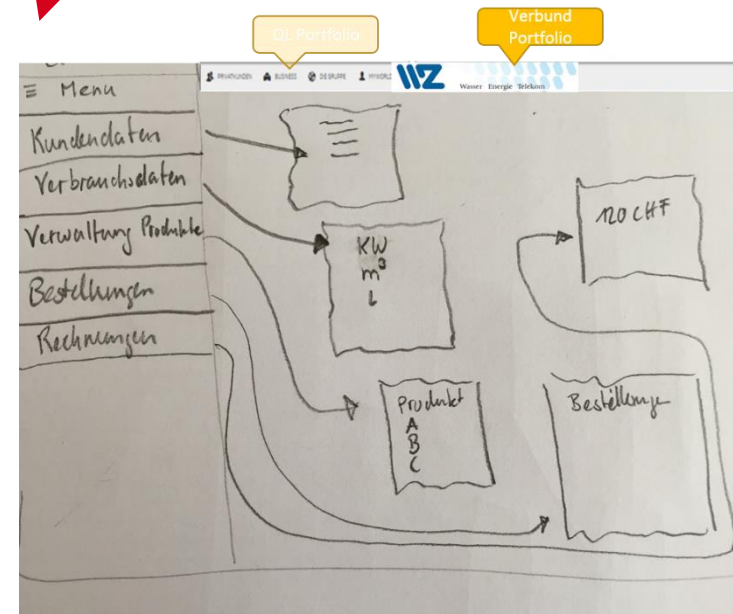
1



2



3



5. Weiteres Vorgehen

| Offene Punkte | Ja / Nein |
|---|-----------|
| Wollen wir diese Stossrichtung einschlagen? | |

| Vorschlag | Ja / Nein |
|---|-----------|
| Arbeitsgruppe mit Querverbundpartnern einsetzen | |
| Grobes Lösungskonzept erstellen | |

4. Operation Support



Technologiewechsel: Verrechnung Services

Verrechnung Services

Bei einem Technologiewechsel (HFC > FTTH / FTTH > HFC) wird das neue Produkt rückwirkend per 1. des laufenden Monats verrechnet.

D.h. wird ein HFC-Kunde mit AiO M (CHF 85.00/Mt.) am 28.08.2016 zu einem FTTH-Kunden mit einem AiO M Fiber (CHF 110.00/Mt.) migriert, so bezahlt er für den ganzen Monat August das AiO M Fiber.

Dieses Verhalten wurde bei der Einführung des Technologiewechsels so definiert. Durch die veränderten Produktpalette muss dieses Verhalten überprüft werden.

Die Information war im Foliensatz der letzten Sitzung enthalten und wird aufgrund einer aktuellen Nachfrage hier nochmals aufgegriffen.



QDE 4.0

Aktualisierte Version

- **Die angepasste Detailspezifikation zu QDE 4.0 wurde via QMC SPOC Verteiler Mitte September versendet. Die wesentliche Änderung ist:**
 - Objekte: BasicBundleMode für Cable und FTTH (Definition des Grundanschluss Modells auf dem Gebäude, wenn leer gilt das definierte Default Produkt.)
- **Anforderung WWZ aus letzter Sitzung: Anzahl Elemente bei Parameter facturaDataList (heute 1 – 50 Elemente) anpassen**
 - Die Grösse ist rein technisch und kann geändert werden. Der Grund für die Limite ist die Stabilität der Schnittstelle. Quickline errechnet wie viele Elemente in der maximalen Ausprägung optimal übertragen werden können
- **QDE 4.0 mit den neuen Ergänzungen ist voraussichtlich ab dem 17.10.2016 auf der Testumgebung verfügbar. Live wird die Schnittstelle mit dem Release 9.8 updatet.**



QDE Integration

Bestehend

Integrationsmodell QDE 1/2

| Tätigkeit | Variante 1 | Variante 2 |
|---|---|---|
| Koordination | Ausschliesslich Koordination mit QL Partner | Koordination mit QL Partner und externem Partner |
| Kickoff Meeting mit Briefing zum Interface | Komplette QDE Dokumentation ist auf QL Partner Wiki verfügbar | Initiales Briefing zum Interface und persönliches beantworten von Fragen, in Form eines Meeting von 2-3h in Nidau |
| Projektkoordination | Beschränkt auf Aktivierung der Zugänge | Definieren der wichtigsten Meilensteine, Reservieren der entsprechenden Projektkapazitäten bei QL |
| Involvierte Personen | QL: via normalen Support Prozesse, QMC SPOC / Partner: Projektleiter, Technischer Mitarbeiter | QL: während Projekt: definierte Ansprechperson/ Partner: Technischer Mitarbeiter / Partner oder Lieferant: Gesamtprojektleiter |
| Liefern von QDE Test Cases | Zur Verfügung stellen von QL Referenz Test Case | Zur Verfügung stellen von QL Referenz Test Case |
| Prüfen von Test Cases | Können durch Partner selbständig über QMC Stage geprüft werden | Prüfung durch Partner auf QMC Stage Umgebung, zusätzlich 2 Prüfdurchläufe der ausgeführten Test Cases durch QL Engineer, inkl. Feedback zu einzelnen Test Cases |
| Einrichten Zugang zu Stage und Produktion | Bestellung mittels Formular durch Partner, Einrichten der Zugänge | Bestellung mittels Formular durch Partner, Einrichten der Zugänge |



QDE Integration

Bestehend

Integrationsmodell QDE 2/2

| Tätigkeit | Variante 1 | Variante 2 |
|--|--|--|
| Datenexport bei bestehenden Partner | 1 x Daten Export auf Stage, 1 x Daten Export auf Produktion, Lieferung der Gebäude, Wohnungen, Leitungen, Kundendaten die bereits erfasst wurden. Lieferung der GUID für bestehende Datensätze | 1 x Daten Export auf Stage, 1 x Daten Export auf Produktion, Lieferung der Gebäude, Wohnungen, Leitungen, Kundendaten die bereits erfasst wurden. Lieferung der GUID für bestehende Datensätze, auf Wunsch Import der vorhandenen Kunden GUID. |
| Support Integration (Tech.) | Bei technischen Probleme seitens QDE Interface, via Support Prozess | Support bei technischen Integrationsfragen durch definierte Ansprechperson. 4 Anfragen inkludiert |
| Support Integration (Consulting) | Liegt in der Verantwortung des Partners | Beratung im Umfang von max. 4h inkludiert |
| Begleitung Umschaltung | Umschaltung auf definierten Zeitpunkt | Begleitung der Umschaltung durch Ansprechperson, sowie Nachbearbeitung, bis max. 3.5 Tage Aufwand und max. 2 Wochen nach Inbetriebnahme |
| Support im Betrieb | Via Standard QL Support Prozesse. Bei technischen Problemen ist ein vollständigen HTTP Trace der Webservice Anfrage notwendig | Via Standard QL Support Prozesse. Bei technischen Problemen ist ein vollständigen HTTP Trace der Webservice Anfrage notwendig |
| Zusatzaufwände | in diesem Model nicht möglich | Nach Ressourcenverfügbarkeit möglich, Kosten 1'568 CHF pro Tag (8h). Kann Einfluss auf Projektplan haben! |
| Kosten | Kostenlos, im QL Partner Vertrag inkl. | CHF 12'544.00 (8 AT) |



QDE Update

Integrationsmodell QDE-Update 1/2

| Tätigkeit | Variante 1 | Variante 2 |
|---|---|---|
| Koordination | Ausschliesslich Koordination mit QL Partner | Koordination mit QL Partner und externem Partner |
| Kickoff Meeting mit Briefing zum Interface | Komplette QDE Dokumentation ist auf QL Partner Wiki verfügbar | Initiales Briefing zum Interface und persönliches beantworten von Fragen, in Form eines Telefongesprächs von 1h |
| Projektkoordination | Aktivieren der neuen Version auf gewünschten Zeitpunkt | Definieren der wichtigsten Meilensteine, Reservieren der entsprechenden Projektkapazitäten bei QL |
| Involvierte Personen | QL: via normalen Support Prozesse, QMC SPOC / Partner: Projektleiter, Technischer Mitarbeiter | QL: während Projekt: definierte Ansprechperson/ Partner: Technischer Mitarbeiter, Definition der Prozesse / Partner oder Lieferant: Gesamtprojektleiter |
| Liefern von QDE Test Cases | Zur Verfügung stellen von QL Referenz Test Case | Zur Verfügung stellen von QL Referenz Test Case |
| Prüfen von Test Cases | Können durch Partner selbständig über QMC Stage geprüft werden | Prüfung durch Partner auf QMC Stage Umgebung, 1 Prüfdurchlauf der Regression Test Cases, sowie 2 Durchläufe der neuen Features Test Cases durch QL Engineer, inkl. Feedback zu einzelnen Test Cases |



QDE Update

Integrationsmodell QDE-Update 2/2

| Tätigkeit | Variante 1 | Variante 2 |
|---|---|---|
| Support Integration (Tech.) | Bei technischen Probleme seitens QDE Interface, via Support Prozess | Support bei technischen Integrationsfragen durch definierte Ansprechperson. 2 Anfragen inkludiert |
| Support Integration (Consulting) | Liegt in der Verantwortung des Partners | Beratung im Umfang von max. 2h inkludiert |
| Begleitung Umschaltung | Umschaltung auf definierten Zeitpunkt | Umschaltung auf definierten Zeitpunkt, keine weitere Begleitung enthalten |
| Support im Betrieb | Via Standard QL Support Prozesse. Bei technischen Problemen ist ein vollständigen HTTP Trace der Webservice Anfrage notwendig | Via Standard QL Support Prozesse. Bei technischen Problemen ist ein vollständigen HTTP Trace der Webservice Anfrage notwendig |
| Zusatzaufwände | in diesem Model nicht möglich | Nach Ressourcenverfügbarkeit möglich, Kosten 1'568 CHF pro Tag (8h). Kann Einfluss auf Projektplan haben! |
| Kosten | Kostenlos, im QL Partner Vertrag inkl. | CHF 9'408.00 (6 AT) |



QDE Support

Supportmodell QDE

| Tätigkeit | Variante 1 | Variante 2 |
|---|--|---|
| Koordination | Ausschliesslich Koordination mit QL Partner | Koordination mit QL Partner und externem Partner |
| Involvierte Personen | QL: via normalen Support Prozesse, Dezide Prozess / Partner: Mitarbeiter | QL: 2nd/3rd Level Software Operation / Partner: QMC Partner SPOC / Partner oder Lieferant: Technischer Verantwortlicher QDE Integration |
| Supportanfragen technisch im Betrieb | Via Standard QL Support Prozesse. Bei technischen Problemen ist ein vollständigen HTTP Trace der Webservice Anfrage, Antwort notwendig | Support bei technischen Fragen durch QMC Partner SPOC, Telefonkonferenz zur Fehlerbehebung mit ERP Lieferant, QL Partner Zur Eröffnung der Supportanfrage ist ein kompletter HTTP Trace notwendig. Bis zu 5 Anfrage pro Jahr sind im Paket inbegriffen, bei Nichtnutzung verfallen diese Ende Jahr. |
| Zusatzaufwände | in diesem Model nicht möglich | Nach Ressourcenverfügbarkeit möglich, Kosten 1'568 CHF pro Tag (8h). |
| Kosten | Kostenlos, im QL Partner Vertrag inkl. | CHF 4'704.00 pro Jahr |



Verrechnungsfiles

Verrechnungsformate

Heute sind folgende Verrechnungsformate bei den Partnern im Einsatz

QBI: WWZ, EBL, Renet, Yetnet, EBL, QLine Ostschweiz, in Migration: Valaiscom, GARH, GGS

ISE XML: GBM, EWS, Localnet, Energie Belp, EWA, ESAG

CSV Billing: Flims Electric

OS: CSV Format: GAW, Valaiscom, GAG, KFN, InterGGA, QL Regio Basel

CDR Export: GAG, GAW, Valaiscom



Verrechnungsfiles

Verrechnungsformate

Heute bestehen über 8 Formate mit unterschiedlichem Informationsgehalt. Dies ist schwierig zu handeln. Deshalb wird das Format vereinheitlicht.

- **Alle Partner migrieren bis Ende 2017 auf das Datenexport-Format «QBI» für die Verrechnungsfiles, gem. der Liste sollte dies machbar sein. Für die Migration des IS-E XML kann allenfalls einen Aufschub von max. 6 Monate gewährt werden (Abstimmung mit ISE 2018 Release)**
- **Sämtliche anderen Datenexport-Formate für Verrechnungsfiles werden per Ende 2017 abgekündigt.**
- **Die Verrechnungsfiles stehen bis Ende 2017 parallel in den alten Formaten sowie im neuen QBI-Format zur Verfügung.**
- **Quickline empfiehlt die Übernahme ihres Rechnungslayouts.**
- **Der CDR Export, welcher von 3 Partnern genutzt wird, wird per Ende 2017 eingestellt.**



Dedizierte Ressource für Tools & Prozesse Gruppe

Ausgangslage und Antrag

- **Gruppe detailliert und priorisiert unter anderem Ideen, bzw. Wünsche der QL Partner an die Tools der Quickline (insbesondere QMC Plattform). Die Gruppe wird seitens Quickline AG sehr geschätzt um Ideen zu detaillieren und richtig zu priorisieren**
- **Pro Jahr werden Ideen in einem Gesamtumfang von ca. 250 Personentage von der Gruppe zur Umsetzung priorisiert**
- **Total stehen der QL ca. 2'050 Personentage pro Jahr zur Verfügung, diese Ressourcen werden gem. den aktuellen Marktbedürfnisse priorisiert**
- **Ca. 60-70% der Ideen tragen dazu bei das die Arbeitsabläufe beim KNU effizienter und weniger Personal, bzw. Kosten verursachen**
- **Antrag:
Die Mitglieder der TP-Gruppe stellten den Antrag dedizierte Ressourcen Kapazitäten für die Gruppe bereitzustellen damit alle als relevant bewerteten Ideen innert 3-6 Monate umgesetzt werden können.**



Dedizierte Ressource für Tools & Prozesse Gruppe

Lösungsvorschlag

- **Die Vollkosten für ca. 250 Manntage betragen 240k CHF pro Jahr**
 - 150 Tage für Entwicklung
 - 100 Tage für Testing, Architektur, Dokumentation, Koordination, Wartung, Optimierung, Bug Fixing
- **Quickline AG trägt 50% der Kosten, die restlichen 120k CHF pro Jahr würden auf die QL Partner gemäss Verteilschlüssel aufgeteilt (siehe nächste Folie).**
- **Die Aufgabe von Quickline ist es marktorientierte Produkte zeitgerecht auf den Markt zu bringen und nicht primär die Optimierung der QL Partner internen Arbeitsprozessen. Viele zusätzliche Leistungen wurden in Rahmen von Projekten für die Partnern kostenlos erbracht (z.B. Workflows, Formulare, etc.)**

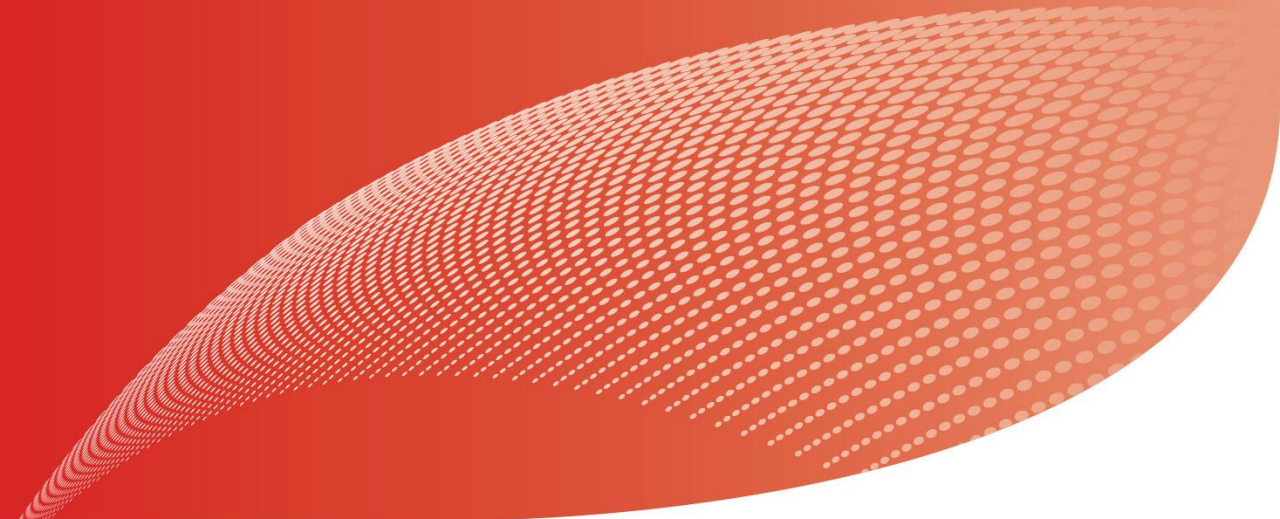


Dedizierte Ressource für Tools & Prozesse Gruppe

Verteilschlüssel

| Kostenverteilung 1/2 | | | Kostenverteilung 2/2 | | |
|----------------------|-------|-----------------------|----------------------|---------------|-----------------------|
| | | Fr. 120'000.00 | | | |
| EBL Telecom Media | 6.02% | Fr. 7'221.00 | GB Muri | 3.84% | Fr. 4'603.50 |
| Energie Belp | 4.45% | Fr. 5'337.00 | ggsnet | 6.44% | Fr. 7'723.50 |
| Energie Seeland | 4.30% | Fr. 5'163.00 | interGGA | 7.87% | Fr. 9'445.50 |
| EW Aarberg | 3.48% | Fr. 4'176.00 | KFN | 4.95% | Fr. 5'937.00 |
| EWS Reinach | 3.76% | Fr. 4'513.50 | Localnet | 5.67% | Fr. 6'802.50 |
| Flims Electric | 3.61% | Fr. 4'330.50 | Renet | 6.05% | Fr. 7'263.00 |
| GA Grenchen | 5.75% | Fr. 6'897.00 | Valaiscom | 5.31% | Fr. 6'370.50 |
| GA Herzogenbuchsee | 3.99% | Fr. 4'792.50 | WWZ | 15.79% | Fr. 18'951.00 |
| GA Weissenstein | 8.70% | Fr. 10'441.50 | | | |
| | | | Total | 99.97% | Fr. 119'968.50 |

5. Verschiedenes





Reporting / Statistik

Workshop aufgesetzt

Workshop-Termin 1: 29. November 2016

Workshop-Termin 2: 19. Januar 2017

Teilnehmer: RM, SZ, AR, Miriam Koch, Marc Loosli, Melanie Käser



Gebäude Information

Demo

Neue Funktion Gebäude Information live zeigen



Workflow UI

Demo

Stand Entwicklung neuer Workflow-Oberfläche live zeigen

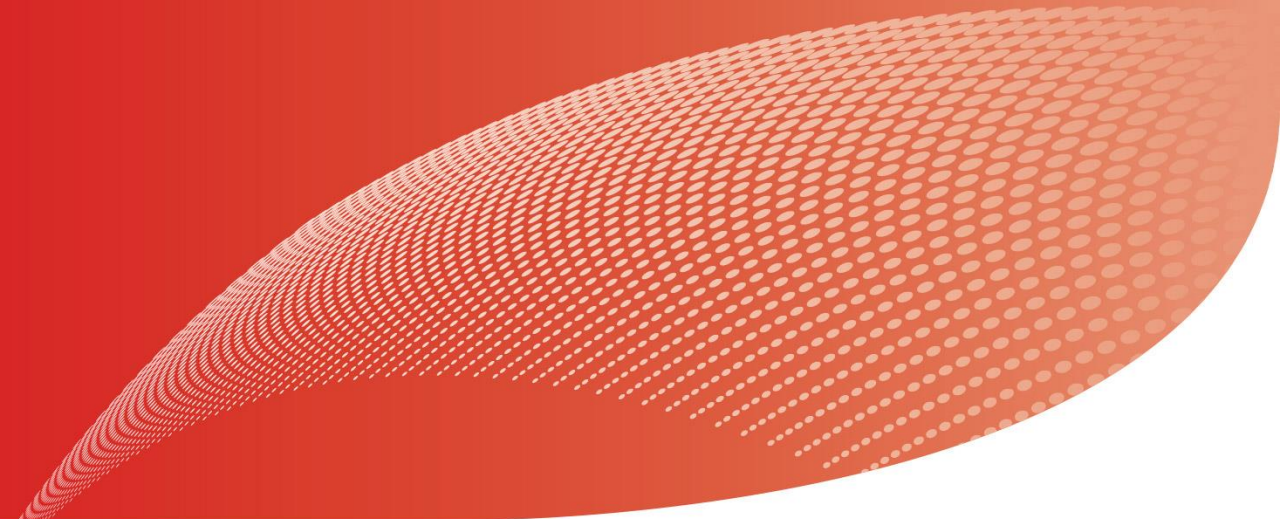


Verschiedenes

Offene Themen

- **Offene Themen vorhanden?**
- **Fragen?**

6. Nächste Sitzung





Nächste Sitzung

Termin und Ort

- **QMC Partner SPOC Tag: 27. Oktober 2016**
- **Nächste Sitzung: Dienstag, 06.12.2016 mit anschliessendem Besuch des Hockeymatches**
- Information zum nächsten Sitzungstermin
 - 9.00 bis 16.00 Uhr im Sitzungszimmer Innovation Room, Quickline AG, Nidau
 - Essen auswählen

Herzlichen Dank!

Wir wünschen eine gute Heimreise.



Anhang (A): Beilagen

Weiterführende Folien



Erledigte Tasks: QMC Release 9.7

Gebäude Information

- Via QDE werden zahlreiche Daten zu Gebäuden und Wohnungen an QMC übermittelt. Nicht alle dieser Daten sind im QMC ersichtlich, woraus immer wieder Unsicherheiten und Fragen entstehen. Die neue Funktion "Gebäude Information" soll hier helfen. Die Gebäude Information zeigt transparent alle Daten an, welche via QDE zu dem Gebäude resp. der Wohnung im QMC vorhanden sind.
- Sie ist so aufgegliedert, dass zuerst der Ort und danach Strasse (mit oder ohne Hausnummer) im Dropdownfeld ausgewählt wird. Bei dem entsprechenden Gebäude können in der Spalte Aktionen unter "Details" alle Informationen zu dem Gebäude aufgerufen werden. Noch eine Stufe tiefer können unter Details die Wohnungs Details zu der gewählten Wohnung aufgerufen werden. Eine weitere Stufe tiefer (wieder via Details) sind dann die Port Details vorhanden. Von den Gliederungsstufen Gebäude Details, Wohnungs Details und Port Details aus, können jeweils auch direkt die Kunden aufgerufen werden, welche in dem Gebäude resp. der Wohnung leben.
- Die detaillierte Anleitung ist im Partner Wiki unter Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen > Gebäude Information abgelegt.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.7

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-2323 Kombiwechsel im Monat

- Ab Release 9.7 können **Kombiwechsel auch im laufenden Monat vorgenommen werden**, sofern es sich um ein **Upgrade** handelt und das bestellte Kombi der **gleiche Festnetztarif** wie das aktuelle Abo beinhaltet. Der sofortige Wechsel begünstigt die künftigen Wechsel von Kombis mit Verte! zu solchen mit QL TV. Auch für andere Kundensegmente bedeutet es einen grossen Vorteil, dass sie ab sofort von höheren Internetbandbreiten, mehr PVR Speicher oder ähnlichem profitieren können.
- Technisch geschieht der Abonnementswechsel rückwirkend per Ersten des Monats, der Kunde erhält jedoch für die Differenz bis zum eigentlichen Wechselzeitpunkt eine automatische Gutschrift. D.h. er bezahlt das neue und teurere Kombi erst ab dem effektiven Aufschaltdatum.
- Was durch die Einführung des Kombiwechsels im Monat nicht mehr möglich ist, sind unterschiedliche Aufschaltzeitpunkte für die im Kombi enthaltenen Dienste. D.h. Bei einem Wechsel von All-in-One S zu All-in-One M ist das Aufschaltdatum von Verte! und dem Kombi identisch. Verte! kann nicht früher oder später als das Kombi selber aktiviert werden. Die Ausnahme bildet dabei Mobile, welches technisch gesehen kein Bestandteil des Kombis ist und daher der Aufschaltzeitpunkt unterschiedlich zu dem des Kombis sein kann.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.7

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-2323 Kombiwechsel im Monat - Geschäftsregeln

- Kombiwechsel im Monat ist nur möglich wenn das alte und das neue Kombi den gleichen Festnetz Tarifplan beinhalten (aufgrund des Ratingsystems eine zwingende Voraussetzung)
- Kombiwechsel im Monat funktioniert auch bei dem dynamischen Kombi QL Basic, sofern der Telefontarif identisch ist mit dem neuen Kombi (d.h. Kunde mit QL Basic nutzt Telefonabo SwissFlat). Ansonsten ist der Wechsel erst per 1. des Folgemonats möglich aufgrund der verschiedenen Telefontarifplänen
- Neues Kombi ist gleich teuer oder teurer als das aktuelle Kombi
- Das Abo wurde im aktuellen Monat noch nicht gewechselt, bzw. aktiviert
- Kunde erhält bei der Ausführung des Kombiwechsel eine automatische Gutschrift für die Differenz (Neues Produkt – altes Produkt / Anzahl Tage im Monat * (Anzahl Tage seit 1. vom Monat (ohne aktueller Tag))), Gutschrift erfolgt auf die Product ID des neuen Kombi Abo (EP und VP).
- Mobile, Festnetz Rabatt wird für den ganzen Monat gewährt, Kombi Abowechsel wird rückwirkend per 1. vom Monat ausgewiesen in den Systemen
- In allen anderen Fällen ist der Wechsel weiterhin nur per 1. des Folgemonats möglich



Erledigte Tasks: QMC Release 9.7

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-2254 Cockpit Login wenn Daten nicht korrekt sind

- **Versucht der Kunde sich mit einem falschen Benutzername resp. Passwort anzumelden, so wird er nach dreimaligen Fehlversuch für 2 Minuten gesperrt. Bei jedem weiteren Versuch erhöht sich die Anzahl Minuten der Sperrung.**
- **Neu wird der eingeblendete Text ab 60min. Sperrdauer ergänzt: Zu viele Anmeldeversuche, bitte versuchen Sie es in xx Minuten noch einmal oder kontaktieren Sie den Kundendienst (0800 84 10 20) oder Ihren Kabelnetzbetreiber.**