

# Protokoll

## Quickline Tools- und Prozessgruppe



Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	06.12.2016	Sitzungszeit	13.30 - 18.00 Uhr
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum			
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau		Dateiname	2016-12-06 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
	Renato Mantese	RM	Energie Seeland AG	ESAG
	Adrian Rüegg	AR	WWZ Telekom AG	WWZ
	Fabian Künzi	FK	GB Muri	GBM
	Marc Loosli	ML	Quickline AG	QLAG
Gäste	Lorenz Hadorn (ab 17.45 Uhr)	LHa	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

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
<b>1.</b>	<b>Protokoll</b>	
(E)	Das Protokoll der Sitzung vom 27.09.2016 wurde genehmigt.	
<b>2.</b>	<b>Reporting</b>	
<b>2.1</b>	<b>Re-Priorisierung von Pendenzen</b>	
(E)	<b>DEV-1953 Auswertung QMC Account mit Rollen und WF Rechten</b> Pendenz zurückstellen und nach Einführung der neuen Workflow-Oberfläche nochmals prüfen.	
(P)	<b>DEV-2454 Schnittstellen zum Kassensystem</b> Fibu-Daten werden durch KNU benötigt. Thema sollte aktiv weiterverfolgt werden. Das Kassensystem ist grundsätzlich in Ordnung, aber die Anbindung fehlt. Einfluss in Logistik-Thema ist vorhanden. Logistik-Thema muss in verschiedene Teile gesplittet werden und Auslegeordnung vornehmen. Das Thema wird im Q1, bzw. Q2 2017 zusammen mit dem Thema Logistik aufgenommen sobald das aktuelle Thema «Reporting» weiter voran geschritten ist.	QLAG/24.01.17
<b>2.2</b>	<b>Rückmeldungen zu offenen Pendenzen</b>	
(I)	<b>Einfache Integration in QMC – Link mit Auto-Login -&gt; Direkt auf den Kunden.</b> Autologin VBXP wird im Gesamtkontext mit der Automatisierung und Updates der Businessprodukte bearbeitet. Bei dringenden Bedürfnissen kann gemäss Andreas Meier einen Account unter welchem die Kundendaten verwalten können aufgesetzt werden.	
(P)	Andreas Meier soll Accounts für Partner aufsetzen. Es wurden für die Partner welche über das KnowHow und Bedarf dazu verfügen Accounts erstellt und zugestellt	AMe/24.01.17

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	<p><b>TXP für Business</b> Es kann ein Ticket im TXP für Businesskunden eröffnet werden. Gemäss FK existiert noch kein Dezideflow. Die Partner sehen TXP-Ticket nicht mehr, da Business die Tickets dann zu sich.</p> <p>Antwort: Projekt wurde im Dezember aufgesetzt und sollte bis am 1. August 2017 abgeschlossen sein</p>	ML/24.01.17
<b>2.2</b>	<b>Priorisierung der einzelnen Pendenzen</b>	
(E)	<p><b>DEV-2925 Texthinweis</b> Bewertung: 6 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p><b>DEV-2927 Auffordern zur Eingabe des Geburtsdatums</b> Bewertung: 6 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p><b>DEV-2937 Gemeinde freischalten</b> Zusatzinfo: Künftig werden alle Gemeinden auch für FTTH freigeschaltet. Gebäude können dann übermittelt werden, ohne dass Gemeinde einzeln gemacht werden. Bewertung: 12</p>	
(E)	<p><b>DEV-2983 AT-Change: Pro Rata Abrechnung bei Technologiewechsel</b> Korrektur soll gleich erfolgen wie bei Kombiwechsel im Monat. Bewertung: 22 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3099 Kündigungsbestätigung Quickline Cloud</b> Bewertung: 13 Stimmen</p>	
(P) (E)	<p><b>DEV-3100 QMC – Kombibestellungen mappen</b> Kunde meldet sich häufig als Neukunde an, auch wenn er schon ein Abo hat. Es existieren viele Subcases und ist daher sehr komplex zum Umsetzen. Prozessverbesserung ist anzustreben. Motive warum Kunde sich als Neukunde anmeldet sind nicht klar. MF, RM, PZ werden bei den nächsten Fällen mal nachfragen warum, damit wir daraus den Prozess optimieren können. Feedback an ML senden. Bewertung: 12 Stimmen</p>	MF, RM, PZ/ 27.01.17
(E)	<p><b>DEV-3101 Bestellung mit Mobile freigeben</b> Bewertung: 12 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3103 Kündigungsschreiben Einzelprodukte</b> Umsetzung mit DEV-2314 Kündigungsschreiben anpassen (Todesfall) Bewertung: 20 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3104 Fixe IP FTTH für alle ersichtlich</b> Bewertung: 20 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3107 Eingehende Rufnummern blockieren</b> Bewertung: 12 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3108 Bestellung 2. Festnetznummer</b> Sind wenig Fälle, aber wäre prozesstechnisch wichtig. Bewertung: 11 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3109 CA-Modul</b> Bewertung: 3 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p><b>DEV-3110 Cablemodem Flap List</b> Bewertung: 9 Stimmen</p>	Schliessen
(P)	<p><b>DEV-3124 Tickets mit Infofeld versehen</b> Es geht darum die Übersicht in Ticketpool zu haben, welches Ticket welchen Status hat resp. wann es zur Bearbeitung Fällig wird (bspw. wenn vor Ort Termin in Zukunft mit Kunde ausgemacht wurde. Dafür braucht es eine richtige Lösung, es sollen keine Felder missbraucht werden. Workflow müsste daher grundsätzlich diskutiert werden.</p>	QLAG/24.01.17

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	Gemäss André Gysi kann Freitextfeld nur bei der Erzeugung des Tickets ausgefüllt werden und nicht bei der Beantwortung. Thema wird an nächster TP-Sitzung nochmals behandeln. Bewertung: 10 Stimmen	
(E)	<b>DEV-3138 Leserechts auf Rubrik statische IP/FTTH Konfiguration</b> Mit DEV-3104 kombinieren	Schliessen
(E)	<b>PM-85 Verte! PVR-Warnung</b> Bewertung: 5 Stimmen	Schliessen
(E)	<b>DEV-1769 Bei Telefonieanschlüssen Nummernbereiche für eingehende Anrufe blockieren können</b> Bewertung: 12 Stimmen	
(E)	<b>DEV-2290 Übersicht Business-Kunden</b> Bewertung: 14 Stimmen	
(E)	<b>DEV-2317 Passwort für Cockpit bei inaktiven Kunden neu generieren in WF</b> ESAG: Inaktiver Kunde sollte neu erfasst werden. Bewertung: 11 Stimmen	
(E) (P)	<b>DEV-2448 Downgrade Verte! wird nicht gekündigt</b> ESAG: Produkt sollte automatisch gekündigt werden. KuDi macht Abowechsel ohne Verte! zu künden. Info an PM. Bewertung: 15 Stimmen	MKä/sofort
(P)	Alle Pendenzen die mind. 6 Monate alt sind und weniger als 14 Stimmen haben werden gestrichen. Die TP-Gruppe wird über die betroffenen Pendenzen informiert und verfügt über ein Vetorecht bis zur TP-Sitzung vom 24.01.2017. <b>Folgende Pendenzen werden gestrichen:</b> - DEV-2317 Passwort für Cockpit beim inaktiven Kunden neu generieren in WF (11 Stimmen) - DEV-2626 Workflow Geräteübergabe beenden, wenn Endgerät gelöscht wird (11 Stimmen) - DEV-1769 Bei Telefonieanschlüssen Nummernbereiche für eingehende Anrufe blockieren (12 Stimmen) - DEV-2540 Telefonnummern aus Quicklineprodukten (13 Stimmen) - DEV-2452 Kündigung – automatische Meldung zur Generierung des Kündigungsschreibens (13 Stimmen)	MKä/31.12.16
<b>3.</b>	<b>Neuheiten / Anpassungen</b>	
<b>3.1</b>	<b>Grundanschluss in QMC abbilden</b>	
(D) (P)	Kunden welche nur den Grundanschluss haben, sollen als aktive Kunden mit Grundanschluss im QMC ersichtlich sein. Modul 1 und 2 wären als Quick-Winn umsetzbar.  Pro-Argumente: Für einige Partner wäre es eine Hilfe und es wäre für Marketingzwecke interessant. Vor allem die Möglichkeit zur Nutzung des Ticketsystems und statistische Auswertungen wären spannend.  Contra-Argumente: Wenn QL Basic vollständig ausgerollt wird, so ist dies bereits erfolgt. Es gibt Partner, welche nicht über die Daten verfügen oder noch über indirekte Kundenbeziehungen verfügen. Der Verbund muss sich erst einig sein, ob Daten übermittelt werden oder nicht.	Alle/24.01.17

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	<p>Ergebnis von Strategietag: Der Grundanschluss wird in 5 Jahren in den Produkten integriert sein. Grundsatzentscheid muss gefällt werden von ganzem Verbund.</p> <p>Beschluss TP-Gruppe: Aufwand für Entwicklung und Unterhalt für Module 1 und 2 werden von QLAG auf die Sitzung vom 24.01.2017 hin berechnet.</p> <p>Die TP-Mitglieder klären auf die Sitzung vom 24.01.2017 hin, ob sie bereit resp. in der Lage wären die Daten zu liefern.</p>	
<b>3.2</b>	<b>Workforce Management</b>	
(D) (E)	<p>Siehe separate PDF-Dokumentation „Workforce-Management_Service Edge Proposition Dec 1 2016_Quickline.pdf“.</p> <p>Diese Workforce Management Systeme sind an Ticketsystem und Mitarbeiterplanung angebunden. Clicksoftware wird u.a. auch von UPC eingesetzt. Der Hauptnutzen ist die Einsatzplanung und Terminabgabe für Servicetechniker.</p> <p>Ist ein interessanter Ansatz, aber die Umsetzung wäre wohl schwierig. Vor allem das der Kundendienst direkt Termine vergibt wird als schwierig erachtet. Gemäss FK hat sich GBM schon mal damit befasst, dann aber kein Tool gewählt. AR informiert, dass WWZ neu ein eigener TXP im Einsatz hat. Dabei plant ein Dispatcher Einsätze der Techniker. Es gibt eine Anbindung vom TXP in den Outlook-Kalender des Technikers. Als nächster Schritt ist für ca. 2018 geplant, dass der Kundendienst der WWZ Termine mit einem Servicetechniker selber mit den Kunden vereinbaren kann.</p> <p>Meinung der Gruppe: Thema ist interessant, Leidensdruck ist aber nicht hoch. Thema wird aber auf Roadmap aufgenommen, aber prioritätsmässig nach Logistik.</p>	
<b>3.3</b>	<b>Quickline TV – Zusatzbox</b>	
(I) (B)	<p>Softwareupdate muss manuell geladen werden für die Zusatzbox(en) sowie STB hinter Kabelmodem. Wenn diese Software mal drauf ist, kann sie theoretisch auch als Haupt-box verwendet werden. Die Software ist schlussendlich dieselbe. Die Initialsoftware ist aber für Zusatzbox nicht dieselbe, d.h. die Box lädt die Software nicht automatisch.</p> <p>Wird das Update nicht gemacht, so kann Zusatzbox nicht in Betrieb genommen und Update muss zuerst eingespielt werden bevor diese Online kommt. Die Reihenfolge bei der Installation ist wichtig. Zuerst muss die Hauptbox in Betrieb genommen und dann Zusatzbox angeschlossen werden. Neue UHD-Box, deren Einführung geplant ist, löst diesen Prozess ab.</p> <p>Verte! Migrationsfälle, wo ein separates Modem benötigt wird, können mit dem gleichem Vorgang gelöst werden. Dann wird der HGW als Zusatzbox betrieben (inkl. manuell durchzuführendem Software Update). Es muss ein Kabelrouter (CM mit LAN-Konfiguration ohne Bridge Mode) verwendet werden, damit es funktioniert und einigermassen supportbar bleibt. D.h. es kommen folgende Geräte in</p>	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	<p>Frage: EPC3925, TC7200 und TC7230. Im Schritt Aufschaltdatum erfassen, wird dann gewählt, ob das HGW mit oder ohne Kabelrouter betrieben wird.</p> <p>Prozess gilt nur HFC. Bei FTTH ist die Zweitbox eine weitere Hauptbox welche am ONT angeschlossen wird, ein Softwareupdate ist nicht nötig.</p> <p>Beschluss: Lösungsvorschlag wurde mangels Alternative einstimmig als akzeptierbar angenommen.</p>	
<b>3.4</b>	<b>Field Force App mit Dezide</b>	
(D)	Aktuell ist bei den TP-Mitgliedern kein Bedürfnis spürbar um via Field Force App Dezide-Tickets zu eröffnen. Im Normalfall muss draussen kein Ticket eröffnet werden. Heute werden bei gewissen Partnern Tickets von unterwegs via TXP beantwortet. Dies funktioniert via Browser in der Regel gut.	
(P)	Die Auswertung von der Nutzung der Field Force App wird abgewartet. Danach wird generell über Nutzung der App im Gremium diskutiert. TP-Mitglieder werden intern fragen, welche Funktionen der App am Meisten genutzt werden.	TP-Mitglieder/ 24.01.17
<b>3.5</b>	<b>Wartungs- und Störungstool</b>	
(I)	Wartungs- und Störungsarbeiten werden später noch auf QL-Website angezeigt. Partner können auf entsprechende Seite von QL verlinken. Für globale QL-Störungen ist Konzept in Erarbeitung. Wird nächstes Jahr erste Anpassungen im Prozess geben.	
<b>4.</b>	<b>Operation / Support</b>	
<b>4.1</b>	<b>HF-Anschlüsse</b>	
(P)	ModifyBuilding via QDE übermitteln ist von Interesse für die Verfügbarkeitsabfrage. Partner welche nicht in TP-Gruppe vertreten sind und Funktion nutzen, sollen angefragt werden warum sie nur gewisse Daten liefern.	QLAG/24.01.17
<b>4.2</b>	<b>QDE 4.0: Rechnungsdaten</b>	
(E)	Rechnungen sollen nur im Zeitraum von 12 Monaten aufbewahrt und abgerufen werden können in QMC und Cockpit.	
(P)	<p>OS-Gruppe: Funktion wird aktuell nicht umgesetzt, da Arbeitsaufwand für OS-Implementation mit 16 Arbeitstagen sehr hoch ist (ganze RE-Aufbereitung müsste angepasst werden).</p> <p>IS-E: Ab Mitte 2017 umgesetzt. Dieses Feature wird voraussichtlich mit dabei sein. RM klärt dies noch ab.</p> <p>WWZ: Prioritäten sind aktuell noch ein bisschen anders. Wird im 2017 angegangen, Zeitpunkt noch unklar.</p> <p>Beschluss: Umsetzung im QMC für Herbst 2017 planen.</p>	RM/24.01.17
<b>4.3</b>	<b>Workflow Fälligkeitsdaten</b>	
(E)	Vorschlag so umsetzen und Erfahrungen sammeln. Wenn möglich Einstellungen konfigurierbar umsetzen, dass bei Bedarf Änderungen schneller vollzogen werden können.	
<b>4.4</b>	<b>Workflow Priorität</b>	
(E)	Service-Bestellung: Wenn gleiche Priorität für einzelne Schritte sowie Workflow-Typ genutzt wird, dann soll im ganzen Service-Bestellungs-Workflow die Priorität hoch sein. Für die restlichen Workflow-Typen Vorschlag so umsetzen und Erfahrungen sammeln. Wenn möglich	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	Einstellungen konfigurierbar umsetzen, dass bei Bedarf Änderungen schneller vollzogen werden können.	
<b>4.5</b>	<b>Automatisierter Dokumentenversand</b>	
(D) (P)	<p>50% wird direkt im Shop oder dem Kunden abgegeben. Für Geräterückforderungen u.ä. wäre es interessant. Für Lieferschein macht es keinen Sinn. Je Grösser der Partner desto grösser der Nutzen. Einsparung ist bei kleinen Partnern nicht so gross.</p> <p>Manuelle Triage, ob Dokument vor Ort oder an zentraler Stelle gedruckt werden soll, muss möglich sein.</p> <p>Interessant wäre Option allenfalls auch für manuell generierte Dokumente. Dort wäre allenfalls auch eine Triage ob das Dokument dem Kunden per E-Mail oder per Post zugestellt werden soll spannend.</p> <p>Die Kosten belaufen sich pro Brief auf ca. 0.20 – 0.40/Rp. plus Porto. Exakte Kosten werden durch QLAG abgeklärt. Thema wird danach in der Gruppe wieder aufgegriffen.</p>	ML/25.04.17
<b>4.6</b>	<b>RepairLog Tool</b>	
(I)	Kurze Demonstration durch Lorenz Hadorn	
<b>5</b>	<b>Verschiedenes</b>	
<b>5.1</b>	<b>Informationen aus Subgruppe Reporting /Statistik</b>	
(I)	Bedürfnisse sind aufgenommen. Template für Standardreporting wurde erstellt und wird nun durch die Mitglieder der Subgruppe reviewt. Inhalte der detaillierten Rohdatenreports sind definiert. Projekt wird aktuell QLAG-intern aufgesetzt.	
<b>5.2</b>	<b>Informationen aus Subgruppe Einbindung Kundenportal</b>	
(I)	Überschneidende Punkte eines Kundenportals der Partner sowie des Cockpits wurden festgehalten. Wichtigster Punkt, welcher identifiziert worden ist, dass der Kunde nur ein Login haben soll. Adressdaten und Rechnungsdaten sind weitere überschneidende Themen. Will der Kunde die Adressdaten anpassen, so soll der Prozess sowie die abgefragten Daten möglichst identisch sein.	
<b>5.3</b>	<b>Frage KFN: Outportierungen</b>	
(P)	<p>Für Outportierung muss zuerst die vorhandene Kündigung gelöscht werden – das ist heikel und kann zu Folgefehler führen (bspw. wenn Kündigung danach falsch wieder eingeleitet wird). Der Partner erhält keine Information, dass Kündigung aufgehoben und später neu eingeleitet wurde. Outportierungen müssen innerhalb eines Arbeits-tages durch QLAG eingetragen werden, da sonst ein Penalty verrechnet wird.</p> <p>Der Partner muss über die Outportierung und die abgebrochenen Prozesse informiert werden. Die Wiederherstellung der ursprünglichen Situation soll der Partner vornehmen. MF sendet weitere Beispiele an ML.</p>	MF/24.01.17
<b>6.</b>	<b>Nächste Sitzung</b>	
(I)	<p>Die nächste Sitzung findet am <b>Dienstag, 24. Januar 2017</b> von 9.00 bis 16.00 Uhr in Nidau statt.</p> <p>Die weiteren Sitzungstermine von 2017 lauten wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 25. April 2017 (evtl. ohne MF)</li> <li>- 13. Juni 2017 (ohne PZ)</li> <li>- 19. September 2017</li> <li>- 7. November 2017</li> </ul>	