

27.04.2016 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

# Tools & Prozesse Gruppe

## 27. April 2016



- 1. Protokoll der letzten Sitzung**
- 2. Reporting**
  - 2.1 Erledigte Tasks**
  - 2.2 Status zurückgestellte Pendenzen**
  - 2.3 Reporting**
  - 2.4 QMC SPOC E-Mail**
  - 2.5 Priorisierung der einzelnen Pendenzen**
  - 2.6 Releaseplanung**
- 3. Neuheiten / Anpassungen**
  - 3.1 Quickline Basic**
  - 3.2 QMC-Berechtigungen**
  - 3.3 Projekt Mobile Redesign Phase 2**
  - 3.4 Neues Workflow UI**
  - 3.5 One Number**
  - 3.6 QL TV**
- 4. Operation / Support**
  - 4.1 Partner: RENET AG**
  - 4.2 Aktive Verrechnungsformate**
  - 4.3 QDE Integration**
  - 4.4 QDE Support**
  - 4.5 Team Software Development & Innovation**
  - 4.6 Umgang mit Pendenzen**
- 5. Verschiedenes**
- 6. Nächste Sitzung**



# Protokoll der letzten Sitzung

## Protokoll

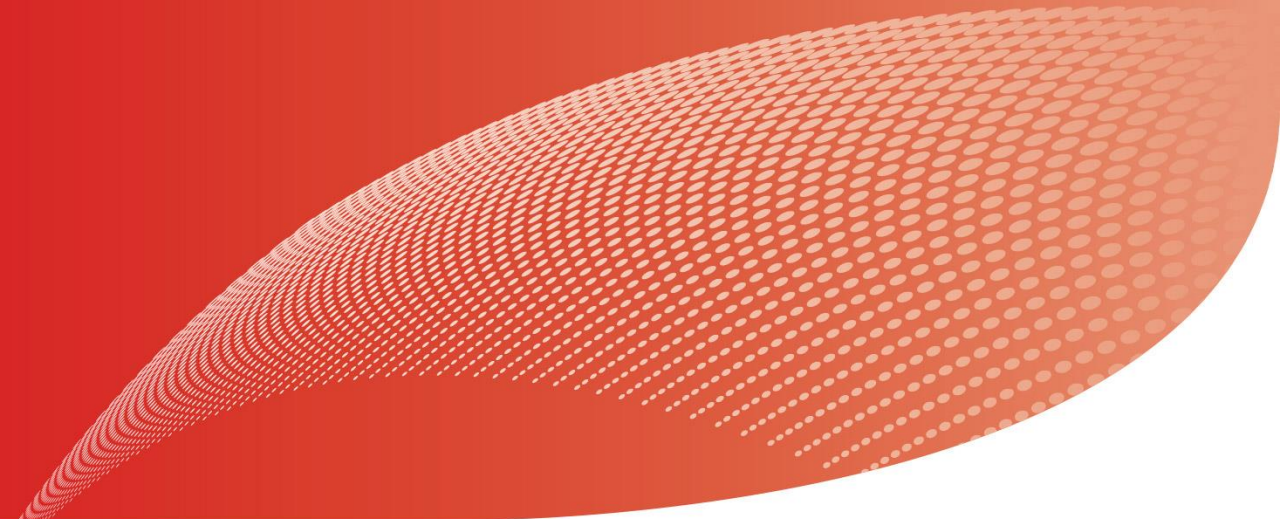
- **Verabschiedung des Protokolls der Sitzung vom 1. Dezember 2015**
  - Inputs / Ergänzungen zum Protokoll vorhanden?
  - Protokoll verabschieden?



## Organisatorisches

- **Stefan Linder tritt per Ende April aus der T&P Gruppe zurück**
- **Als Nachfolgerin wird Petra Ziegler, Localnet der PV zur Wahl vorgeschlagen**
  
- **Maarten Groeneweg wird in Zukunft den Bereich Marketing in der T&P Gruppe vertreten**

# 2. Reporting





## Erledigte Tasks: QMC Release 9.1

### One Number und Mobil-TV für Mobil- und TV-Abo

- **Umsetzung One Number**
  - Anpassung aller Formulare und Notifikationen
- **Mobil-TV auf mit Mobil- oder DTV-Abo bestellbar**

Zusatzdienste > Mobile-TV > Option bestellen

zurück zu Mobile-TV

**Mobile-TV**

Wollen Sie das Mobile-TV Paket wirklich bestellen?

Paket	Mobile-TV HD
Kosten pro Monat	CHF 5.00
Mindestvertragslaufdauer	keine
Kündigungsfrist	3 Monate

[Bestellen](#)

**Favoriten**

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi inaktiv
- Internet inaktiv
- Cloud inaktiv
- Festnetz inaktiv
- Business Telefonie inaktiv
- Mobile inaktiv
- Digital-TV aktiv

**Zusatzdienste**

- Mobile-TV**
- Sicherheits-Paket
- Offene Sitzungen





## Erledigte Tasks: Wechselprozesse

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-741, DEV-740, DEV-739 Wechselprozess, QMC Release 9.1 und 9.2

### E-Mail Wechselprozess

- Eine oder alle E-Mail Adressen können einem anderen Kunden übertragen werden
- Der Kunde muss zwingend das Formular «Antrag E-Mail Wechsel» unterzeichnen
- Wechsel ist auch KNU übergreifend möglich

### Mobil Wechselprozess

- Eine oder alle Mobil-Nummern können einem anderen Kunden übertragen werden
- Der Kunde muss zwingend das Formular «Übernahmeerklärung Rufnummer» unterzeichnen
- Wechsel ist auch KNU übergreifend möglich

### Festnetz Wechselprozess

- Eine oder alle Festnetz-Nummern können einem anderen Kunden übertragen werden
- Der Kunde muss zwingend das Formular «Übernahmeerklärung Rufnummer» unterzeichnen
- Wechsel ist auch KNU übergreifend möglich



## Erledigte Tasks: Wechselprozesse

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

### DEV-742 Wechselprozess Smartcard, QMC Release 9.1

#### Smartcard Wechselprozess

- Eine oder alle Smartcards können einem anderen Kunden übertragen werden
- Wechsel ist nur KNU intern möglich






## Erledigte Tasks: Wechselprozesse

### Wichtige Hinweise

**Die Anleitung (Version 3.0) im Partner-Wiki** zeigt mittels Screenshots und kurzen Erklärungen dazu, wie die Wechselprozesse eingeleitet werden.

**Wichtig: Ist der Workflow für den Wechselprozess abgeschlossen, so kann der eingeleitete Wechsel nicht mehr aufgehoben werden.**

**Ist der Workflow für den Wechselprozess noch in Bearbeitung, so ist in der Workflow-Ansicht ersichtlich, bei welchem Partner er aktuell in Bearbeitung ist (siehe folgende Folien).**



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



# Erledigte Tasks: Wechselprozesse

Info-Ansicht wenn der Workflow noch keinem 2. Kunden zugewiesen ist

The screenshot shows the QUICKLINE DEV interface for a customer named 'Festnetz Firma'. The left sidebar contains navigation options like 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobile', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The main content area displays customer details: phone number '+41 31 999 97 12', email '787@maildomain.ch', and address 'Jessica Rabbit, Libellenweg 1, 3250 Lyss'. Below this is a 'Bemerkung/Kommentar' field with 'Speichern' and 'Zurücksetzen' buttons. The 'Aktive Kategorien' section lists 'Mail Benachrichtigung', 'Netzprüfung Up/Down', 'Netzprüfung Downstream', and 'SMS Benachrichtigung'. The 'Weitere Kundendaten' section shows 'Bonussystem' as 'Quickline FriendsClub', 'Technology' as 'Cable', and 'Node' as 'Node: Bielstrasse 75, Headend: ESAG Headend'. The 'Tickets' section states 'Es sind keine Tickets für den Kunden vorhanden.' The 'Workflows' section contains a table with one entry:

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe	Befindet sich bei	Workflow öffnen
25714	Mobile Wechsel	Leitet einen Wechsel ein	warten auf Eingabe	22.12.2015 09:59:44	22.12.2015 09:59:45		Administration_2		

The 'Befindet sich bei' column header is circled in red. The bottom of the table shows '1 - 1 von 1 Einträge'. Below the table is the 'Offene Prozesse' section, which states 'Es sind keine offenen Schemulereinträge für den Kunden vorhanden.'



# Erledigte Tasks: Wechselprozesse

Info-Ansicht wenn der Workflow einem anderen Kunden/Partner zugewiesen ist

The screenshot shows the QUICKLINE DEV interface for a customer named 'Festnetz Firma'. The left sidebar contains navigation options like 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobile', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The main content area displays customer details, including addresses, a comment field, active categories (Mail, Netzprüfung Downstream, SMS), and further customer data (Bonussystem, Technology). A 'Tickets' section indicates no tickets are present. The 'Workflows' section contains a table with one entry:

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	lan.rzuorcher	Administration_1	(DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG/100

The 'Befindet sich bei' column for the workflow entry is circled in blue. Below the table, there are navigation arrows and a page indicator '1 - 1 von 1 Einträge'. The 'Offene Prozesse' section at the bottom indicates no open scheduled entries.






## Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

Projekt: HFC 400 1/3

**Internet 400/40 resp. 250/20 wurde implementiert (Internet XL/XL\* und All-in-One XL/XL\*) inkl. einer Arbeitsaufgabe für einen Modemwechsel, wenn ein bestehender Kunde kein Docsis 3.0 fähiges Modem hat.**

- Bestellt ein bestehender Kunde das Internetabonnement XL resp. XL\*, welcher über ein älteres Modem verfügt, welches nicht Docsis 3.0 fähig ist oder zu wenig Downstream-Tuner hat, 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](#) .

Der Abowechsel wurde per 01.03.2016 in Auftrag gegeben.

Aboinformationen



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

Projekt: HFC 400 2/3

### 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 web-based workflow interface. At the top, there's a header with 'Workflows' and a sub-header 'Bearbeitungsübersicht Prozess: Arbeitsaufgabe (+)'. Below this, there are several tabs: 'Kunde', 'Arbeitsaufgabe', and 'Modem Wechsel für Kunde'. The 'Kunde' tab is active, displaying customer details such as QMC-ID, Partner-Kundennr., Telefon, E-Mail, Vermittler (unbekannt), and Info. The 'Arbeitsaufgabe' tab shows the task description: 'Modem Wechsel für Kunde' and '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.' There are buttons for 'Zurück', 'Abbruch', and 'Weiter'. The 'Modem Wechsel für Kunde' tab is also visible, showing fields for 'Nach-, Vorname', 'Strasse, HNr.', and 'PLZ, Ort'. At the bottom, there's a question 'Wurde die Aufgabe erledigt?' with 'Ja' and 'Nein' buttons.



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

Projekt: HFC 400 3/3

### Arbeitsaufgabe Schritt 2

- Nach erfolgtem Modemwechsel wird der Gerätewechsel in der Arbeitsaufgabe bestätigt.
- Wird der Wechsel in der Arbeitsaufgabe mit «Ja» bestätigt und anschliessend «weiter» gedrückt, so wird der Workflow beendet.

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Arbeitsaufgabe (11775)

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

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.

Endgeräteleiste

Wurde die Aufgabe erledigt? Ja Nein

Service	Status
Kombi	Potentieller Kunde
Internet	Aktiv
Festnetz	Potentieller Kunde
Mobil	Potentieller Kunde
Digital-TV	Potentieller Kunde
Modem	TCM 420
Sperrungen	Keine Sperrungen vorhanden





## Erledigte Tasks

### Pendenz DEV-178 WF Abowechsel

- **WF für Internet Abowechsel erstellen, inkl. Logistik Prozess für neues Kabelmodem**
- **Lösung: Workflow mit Arbeitsaufgabe Modemwechsel, welche bei der Einführung von HFC 400 implementiert wurde**

Bearbeitungsübersicht Prozess: Arbeitsaufgabe (11775)

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

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.

Endgeräteleiste

Wurde die Aufgabe erledigt? **Ja** Nein

Service	Status
Kombi	Potentieller Kunde
Internet	Aktiv
Festnetz	Potentieller Kunde
Mobil	Potentieller Kunde
Digital-TV	Potentieller Kunde
Modem	TCM 420
Sperrungen	Keine Sperrungen vorhanden



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

### Projekt: Cloud 2.0 1/3

**Cloud 2.0 wurde technisch implementiert, die Umstellung auf das neue Produkt erfolgt im April 2016. Die Cloud wird neu als eigenständiges Produkt ausgewiesen und hat somit eine eigene Rubrik im QMC erhalten.**

#### Option bestellen

- Neu ist die Cloud als eigenständige Rubrik im QMC vorhanden (siehe Printscreen auf nächster Folie).
- In der Rubrik «Cloud» kann eine Cloud-Option bestellt werden. Das Basisprodukt, welches im Abonnement des Kunden enthalten ist, wird auf der Übersicht angezeigt.
- Nutzt der Kunde ein «altes» Abonnement (bspw. All-in-One Bronze), so muss er zuerst auf ein neues Produkt wechseln, bevor er weitere Cloud-Optionen bestellen kann.



# Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

## Projekt: Cloud 2.0 2/3

### Analysefunktionen aufrufen

- Die Funktion Statusabfrage wird über die Rubrik «Cloud» aufgerufen.

The screenshot shows the QMC user interface. On the left is a sidebar with navigation options: Favoriten, Info, Kundendaten, Finanzen, Werkzeuge, Endgeräte, Kombi, Internet, Cloud (highlighted with a red circle), Übersicht, Festnetz, Mobile, Digital-TV, and Zusatzdienste. The main area is titled 'Cloud-Produkte verwalten' and contains a table of cloud products. Above the table are buttons for 'Reprovisionierung', 'Statusabfrage', and 'Option bestellen', with 'Statusabfrage' highlighted by a red circle. A message above the table states: 'Sie können Ihren Speicherplatz mit einer Option erweitern.' The table has columns: Typ, Name, Enthaltene Datenmenge, Gültig von, Gültig bis, and Mindestvertragsdauer. A single row is visible: Basisprodukt - enthalten in All-in-One M, Quickline Cloud 1TB, 1000 GB. Below the table is a link: 'Nicht aktive Optionen einblenden'.

Typ	Name	Enthaltene Datenmenge	Gültig von	Gültig bis	Mindestvertragsdauer
Basisprodukt - enthalten in All-in-One M	Quickline Cloud 1TB	1000 GB			



# Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

Projekt: Cloud 2.0 3/3

Cloud-Dienste werden über die Kündigungsseite gekündigt

Service	Status	Startdatum	Kündigungsfrist	In Kombi	Kombi Beziehung	Kündigung per
Internet XL	Aktiv	28.01.2016	28.07.2016	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
Quickline Swiss Flat	Warte auf definitives Portierungsdatum	08.02.2016	28.07.2016	Ja	kündbar	<input type="text"/>
Vertel - Mietbox 7 Pay-Pakete aktiviert. Im Vertrag-Nr: [REDACTED]	Aktiv	28.01.2016	28.01.2016	Nein		<input type="text"/>
Vertebox		28.01.2016				<input type="text"/>
All-in-One XL	Aktiv	28.01.2016	28.07.2016			<input type="text"/>
Smart Start	Rufnummer aktiv	28.01.2016	28.01.2017	Nein		<input type="text"/>
Quickline Cloud 200 GB	Aktiv	03.02.2016	03.02.2016	Nein		<input type="text"/>
Security Package	Aktiv	28.01.2016	28.01.2016	Nein		<input type="text"/>



# Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

## DEV-1420 Kündigung Security Package

Das Security Package kann neu über die Kündigungsseite gekündigt werden.

Werkzeuge > Kündigungen

**Favoriten** Seite hinzufügen

- Info
- Kundendaten
- Finanzen

**Werkzeuge**

- Übersicht
- Kündigungen**
- Scheduler
- SMS
- Sperrern Nein
- Profile verwalten
- Provisioning
- Aufschaltungen
- Umzug/Tech. Wechsel

### Servicekündigungen

Service	Status	Startdatum	Kündigungsfrist	In Kombi	Kombi Beziehung	Kündigung per
Internet 100	Aktiv	01.01.2015	28.02.2014	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
Quickline Swiss Flat	Leitung aktiv	12.09.2012	28.02.2014	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
Verte! - Mietbox 2 Pay-Pakete aktiviert. Im Vertrag-Nr: [REDACTED]	Aktiv	16.12.2014	28.02.2014	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
Vertebox [REDACTED]		16.12.2014				<input type="text"/>
Smartcard [REDACTED] 1 Pay-Pakete aktiviert.	Aktiv	04.12.2009	04.01.2010	Nein		<input type="text"/>
All-in-One Gold	Aktiv	01.01.2015	28.02.2014		Kombi	<input type="text"/>
<b>Security Package</b>	Aktiv	29.08.2012	29.11.2012	Nein		<input type="text"/>

Kündigung einleiten   Kombi auflösen   Zurücksetzen





## Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

### DEV-743 Formular Namensänderung

Das Formular für den Wechsel des Inhaber-Names ist im QMC unter Kundendaten > Dateien > Namensänderung generierbar.

Aus Datenschutzgründen ist die Namensänderung nur in der Konstellation (Heirat/Scheidung, amtliche Namensänderung sowie Firmengründung) erlaubt.

Künftig kann das Formular auch vom Kunden über das Cockpit heruntergeladen werden.

**Namensänderungsantrag**

Ich habe meinen Vor- und/oder Nachnamen und/oder Firmennamen geändert.

Grund:

- Offizielle Namensänderung
- Änderung des Familiennamens (Heirat / Scheidung)
- Änderung des juristischen Namens einer Firma (HR-Auszug)

	Bisher	Neu
Kunden-Nr		
Firmenname*		
Anrede (Frau/Herr)	Frau	Frau
Name	Käser	Muster
Vorname	Melanie	Melanie

(\*) Privatpersonen müssen keine Firmennamen angeben.


Datum                      Unterschrift (bestehender Name)                      Unterschrift (neuer Name)


\_\_\_\_\_

**Ausweiskopie beilegen**

Damit wir den Namensänderungsantrag ausführen können, benötigen wir aus rechtlichen Gründen eine Ausweiskopie:

- Amtlicher Nachweis (gültiger Pass, Identitätskarte, Führerausweis oder Niederlassungsbewilligung)
- Auszug aus dem Zivilstandsregister
- HR-Auszug bei Änderung des juristischen Namens einer Firma

 Dieses Formular bitte zusammen mit den notwendigen Nachweisen an uns retournieren.

  
Meine Entscheidung  
quickline.ch

**QUICKLINE**





## Erledigte Tasks: QMC Release 9.2

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-1129 STB eröffnen ohne diese mit Smartcard zu pairen

**Es kann eine Settop-Box eröffnet werden, ohne diese mit einer Smartcard zu pairen.**

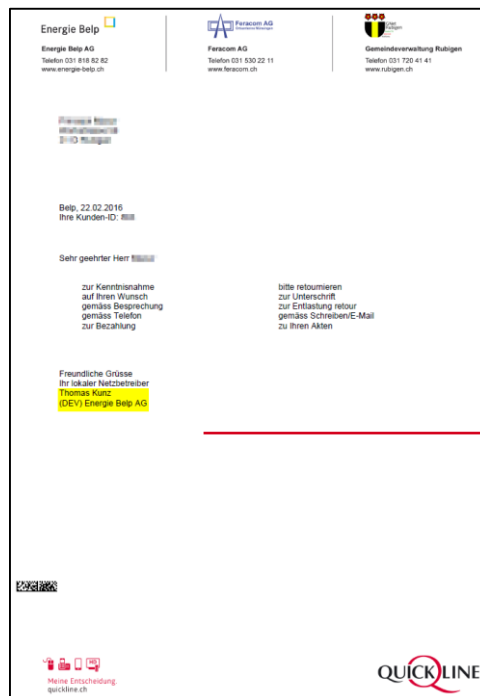


## Erledigte Tasks: QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-2092 manuelle Briefvorlagen mit persönlichen Namen ergänzt

Die manuellen Briefvorlagen sind standartmässig mit dem persönlichen Namen ergänzt.  
Möchte ein Partner dies nicht, so kann diese Funktion ausgeschaltet werden.



Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Thomas Kunz  
(DEV) Energie Belp AG



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

### DEV-190 Verbindungsnachweis per E-Mail

**Ab der Verrechnungsperiode Mai 2016 werden die Verbindungsnachweise den Kunden automatisch per E-Mail zugestellt. Dies bedingt, dass bei den Kunden eine E-Mail-Adresse im QMC-Account**

**Wir haben allen Partner eine Liste mit den Kunden, welche heute den Verbindungsnachweis abonniert und keine E-Mail-Adresse im QMC hinterlegt haben, zugestellt damit fehlende E-Mail-Adressen im QMC ergänzt werden können.**

**Bei Kunden wo keine E-Mail-Adresse im QMC hinterlegt ist, wird der Verbindungsnachweis per E-Mail an den Partner zugestellt. Der Partner druckt den Verbindungsnachweis aus und sendet ihn dem Kunden per Post.**

**Die Kunden erhalten ab dem 24. Mai 2016 die Möglichkeit, im Cockpit den Verbindungsnachweis per E-Mail zu abonnieren.**

**Der heutige CDR-Report wird nach der Einführung des neuen Verbindungsnachweises abgeschaltet.**



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

### DEV-1082 Detaillierte Telefonie-Abrechnung bei inaktivem Service aufrufen

**Detaillierte Telefonie-Abrechnung kann bei inaktivem Service neu bis 4 Monate nach der Kündigung im QMC aufgerufen werden. Danach werden die Daten gemäss Fernmeldegesetz gelöscht.**



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

### DEV-276 Kundenauszug

**Der Kundenauszug zeigt alle Abonnemente und Endgeräte, welche der Kunde aktuell nutzt.**

**Das Dokument kann im QMC unter Kundendaten > Dateien > Dokument generieren > Kundenauszug generiert werden.**

#### Übersicht über Ihre Quickline Daten

##### Installationsadresse

Kundennummer	68
Partnernummer	9
Name	Eilonwy
Vorname	Princess
Strasse, Nr.	Kirchweg 18
PLZ, Ort	3366 Bettenhausen
E-Mail	68@maildomain.ch
Festnetz Privat	+41 31 999 91 24

##### Ihre aktiven Endgeräte:

Kabelmodem (THG 570)	00:24:d1:9d:0b:b9
Smartcard (QuickLine DigitalTV)	017 5862 7676-2
SIM-card (SIM-Karte Nano)	89410229624300041867
Verte! Cable STB (UFH 969sw)	00:d0:55:1a:75:d5

#### Übersicht über Ihre Quickline Produkte

##### Ihr Kombiprodukt:

All-in-One Gold	aktiv	ab: 25.07.2011
All-in-One L	bestellt	ab: 01.04.2016

##### Ihr Internetabo:

Internet 100	in Kombi	ab: 01.10.2013
IP-Adresse	automatisch	

##### Ihr Cloud Produkt:

Quickline Personal Cloud 10GB	In Produkt enthalten	
Quickline Cloud 200 GB	Option	26.01.2016

##### Ihr Festnetz:

062 961 41 24 Quickline Swiss Flat	In Kombi	ab: 28.11.2007
------------------------------------	----------	----------------

##### Ihr(e) Mobileabo(s):

079 792 46 10 Smart Flat S		ab: 28.12.2011
----------------------------	--	----------------



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

### DEV-1578 Adressenreport erweitern

**Der bestehende Adressenreport wurde mit folgenden Feldern erweitert:**

- Wohnungen (Bezeichnung)
- Stockwerk
- OTO Nr
- EWID
- EGID
- Fixe IP (Komma getrennt)/ Kunde CPE Adresse (Format: 155.188.22.11/BC:29:37:EC:AA:9E)
- IP Range
- Alle Geräteadressen (in einem Feld)
- Festnetz Telefon Tarifplan (SwissFlat, Flatline24, Standard Tarifplan)





## Erledigte Tasks

### Pendenz SYS-324 Mailkonto Sperrung durch authentifizierten SPAM

- **Problem:**  
**Sperrungen von Mailkontos durch Versand von authentisiertem SPAM führen oft zum Resultat, dass der Kunde kein Schadsoftware auf dem Rechner hat, sondern einfach das Passwort gehackt wurde. Ein Versuch hat gezeigt, dass die Anmeldung auf dem Mailserver unbeschränkt oft fehlerhaft versucht werden kann, ohne dass eine Reaktion geschieht. Damit das Passwort nicht mit x tausend Anfragen geknackt werden kann, würde eine Sicherheitsreaktion hier weiterhelfen. Mögliche Aktionen könnten sein:**
  - IP Adresse nach x Fehlversuchen sperren.
  - Mailzugang nach x Fehlversuchen für x Zeit sperren.
- **Lösungsansatz:**  
**Ende 2015 wurden weitere Massnahmen zur Bekämpfung von SPAM implementiert. Unter anderem werden auch IP Adressen nach mehreren falschen Loginversuchen vorübergehend gesperrt.**



## Erledigte Tasks

### Pendenz DEV-1609 Mehrere Produkte bestellen

- Bei bestehenden Kunden muss für 2 Einzelservice Bestellungen manuell 2 eine Bestellung ausgelöst werden, es werden 2 WF generiert. Einer muss wieder abgebrochen werden und alles auf den anderen gesetzt werden. Hier gehört geändert, egal auf welchem Produkt ich auf bestellen drücke, ich die Möglichkeit habe, sämtliche noch zu bestellenden Produkte auszuwählen, und diese in einem WF abgebildet werden. Auch muss es möglich sein Telefonie auf WLAN zu erfassen. WWZ, A. Rüegg
- Lösung: Mit dem heutigen Bestellprozess und dem Upselling können die zusätzlichen Services auf der Konfigurationsseite dazu bestellt werden.

Konfiguration 1. Produkt wählen → 2. Konfigurieren → 3. Kundendaten → 4. Zusammenfassung

Produkt	Optionen	Preis
Festnetz-Telefonie	Unlimitiert telefonieren in alle CH-Netze.	
	<input checked="" type="radio"/> Swiss Flat	CHF 20.00/Mt.
	<input checked="" type="radio"/> Rufnummer behalten/portieren	CHF 50.00
	<input type="radio"/> Neue Rufnummer	inklusive
	<input type="radio"/> Neue Spezialnummer	CHF 300.00
	Zusatzanschluss hinzufügen	
<input type="checkbox"/> Telefonbucheintrag ⓘ	inklusive	
<input type="checkbox"/> Werbesperre ⓘ	inklusive	
Portierungsinformationen		
Angaben erforderlich		
Passende Zusatzprodukte:		
Mobil-Telefonie	Eines der vier Mobil-Abos ist genau Ihr Tarif.	
	<input checked="" type="radio"/> Ohne	
	<input type="radio"/> Quickline Mobil-Telefonie	
Mobile-TV	Über 130 TV Sender, davon 40 in HD, und 7 Tage Replay auf allen Sendern.	
	<input checked="" type="radio"/> Ohne	
	<input type="radio"/> Mobile-TV	CHF 5.00/Mt.

**Ihre Bestellung**

Swiss Flat	CHF 20.00
<b>Total monatliche Kosten</b>	<b>CHF 20.00</b>
Rufnummer behalten/-portieren	CHF 50.00
<b>Total einmalige Kosten</b>	<b>CHF 50.00</b>

Alle Preise inkl. MwSt.



## Erledigte Tasks: QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

SWOPS-493 Unter Kommunikation > Benachrichtung sollte auch Freitext erfasst werden können

Die Benachrichtigungen wurden um ein Template für Freitext erweitert.

zurück zu Kommunikation

### Benachrichtigung erstellen

Name	Beschreibung
Freier Text	Freier Text

Aktionen ▾

### SMS

zurück zu Kommunikation

### Benachrichtigung erstellen

Beschreibung  
Freier Text

Mobile-Nummer

Inhalt

Vorschau

zurück zu Kommunikation

### Vorschau

Mobile-Nummer  
0170 1234567

Betreff  
Information von Quickline

Inhalt  
Dies ist ein Beispieltext

Senden Bearbeiten

### E-Mail

zurück zu Kommunikation

### Benachrichtigung erstellen

Beschreibung  
Freier Text

E-Mail Adresse

Inhalt

Vorschau

zurück zu Kommunikation

### Vorschau

E-Mail Adresse  
mailto:info@quickline.de

Betreff  
Information von Quickline

Inhalt  
Sehr geehrte Frau Käser  
Dies ist ein Beispieltext.

Senden Bearbeiten



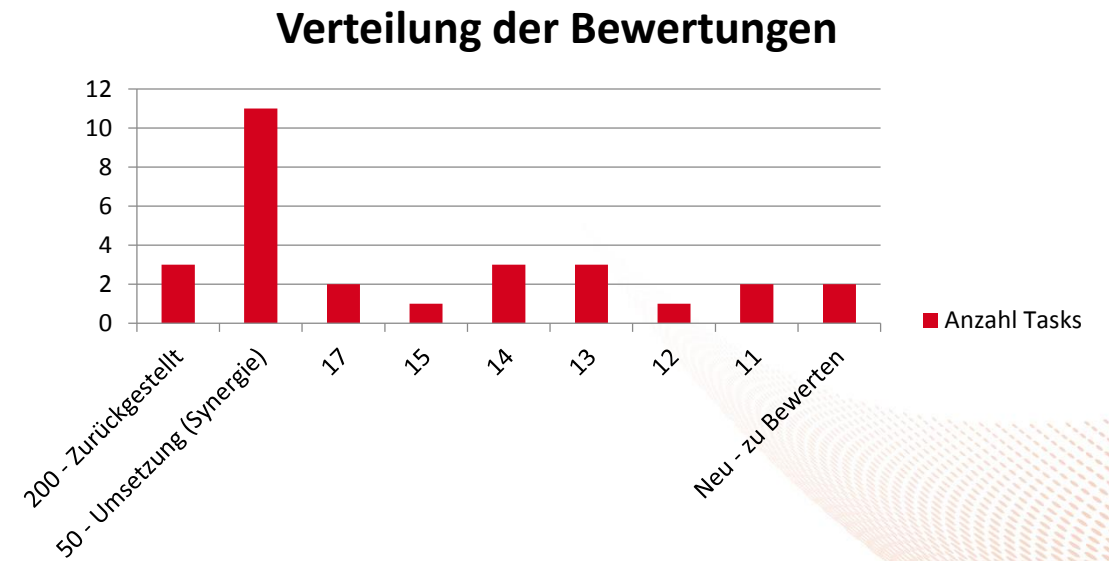
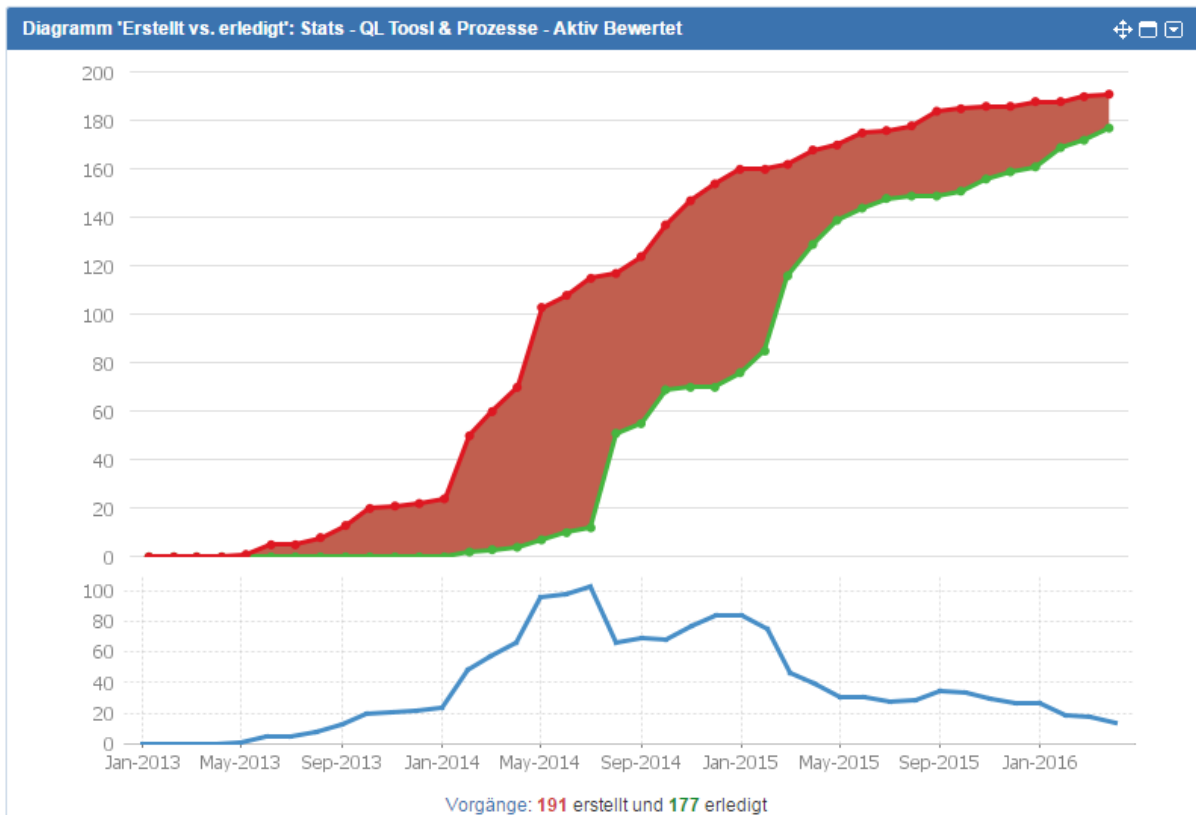
## Status zurückgestellte Pendenzen

### Pendenz DEV-324 Notifikation bei voller Callbox

- **Featurerequest zur Callbox der Festnetzkunden. Es geht um die Benachrichtigung bei voller Mailbox mittels eines Mails. Das kann ich im auf dem Voicemailserver selber aktivieren, könnt Ihr das im QMC für die Kunden verfügbar machen oder gleich als Default setzen wenn ein Kunden die E-Mail Benachrichtigung aktiviert ?**
- T&P\_12.3: Wird mit der nächsten Version 4 angeschaut.
- **Status: Funktion ist nicht vorhanden und daher erst mit der neuen Version der Schnittstelle umsetzbar (frühestens Q1/2017)**
- **Soll das Thema weiterverfolgt werden? Es hatte bei der letzten Bewertung 11 Stimmen.**



# Reporting





## QMC SPOC E-Mail (spoc.qmc@qlgroup.ch)

### Zweck und Guideline

- **Zweck**
  - Melden von Konfigurationsanpassungen an den QMC Partner Einstellungen
  - Zusenden von wiederholende QMC Probleme (Excel Template)
  - Aktivieren von QDE
  - Ergänzungen oder Anfragen zu eingegebene T&P Themen
  - Zustellung von Informationen und Beschlüssen zu QMC Funktionsänderungen/-neuerungen
  - Anfrage zum Repriorisieren von Issus, T&P Pendenzen, aufgrund veränderten Marktsituation
- **Guideline**
  - Dient nicht als Ersatz für TXP
  - Antwortzeit beträgt grundsätzlich 2-3 Arbeitstage
  - Es werden nur Anfragen der QMC Partner SPOC (bei länger Abwesend vom Stv.) beantwortet
  - Kommunikation erfolgt ausschliesslich über die E-Mail Adressen





## QMC SPOC E-Mail (spoc.qmc@qlgroup.ch)

### QMC Partner SPOC

- **QMC Partner SPOC (ehemals QMC Testverantwortlicher)**
  - Falls der Partner über ein T&P Gruppen-Mitglied verfügt, wird dies aufgrund der Synergienutzung automatisch QMC Partner SPOC
  - Bei den übrigen Partner sollte der QMC Partner SPOC ein advanced User im Bereich QMC und Partner-Schnittstellen (QDE, Billing etc.) sein
  - Koordination des Testing beim Partner und Melden von Feedback zu neuen QMC Release
  - Schulen der internen Mitarbeiter zu neuen QMC Funktionen, Releases, Prozessänderungen
  - Koordination und Beantworten von internen QMC Anfragen
  - Betreuung/Ansprechperson für die Partner Schnittstellen (QDE, Billing, etc.) ggü. Quickline AG
  - Koordination der Einpflege neuer QL Billing Product Id
  - Melden von Konfigurationsanpassungen an den QMC Partner Einstellungen
- **QMC Partner SPOC Stv.**
  - Dient als Stv. in Abwesenheit des QMC Partner SPOC
  - Erhält alle Kommunikations-E-Mail an die QMC Partner SPOC als Kopie



## QMC SPOC E-Mail (spoc.qmc@qlgroup.ch)

### QMC SPOC Quickline AG

- **QMC SPOC Quickline AG**
  - Die Rolle wird primär durch den Product Owner QMC wahrgenommen, ergänzt durch die Teamleiter SW Operation, SW Development sowie Director Innovation & Development
- **Leistungen von QL an den QMC Partner SPOC**
  - Erhält alle Informationen zu neuen QMC Releases, Prozessen und Partner-Schnittstellen (QDE, Billing etc.) inkl. den Billing Product ID Listen
  - Zugang zu QMC Testumgebung und Vorabrelease (in der Regel 3 Wochen vor dem Release)
  - Spezieller Zugang zum Melden von Fehler in Test Releases via TXP
  - Informationen zu QMC Funktionsänderungen/-neuerungen (wo sinnvoll mit Anleitungen)
  - Zugang zu QMC SPOC E-Mail-Adresse, gemäss definierten Guideline
  - 1-2 pro Jahr Organisation eines Austausch- und Informationsanlass aller QMC SPOC Personen
  - Min. 1-2 Jährliche Partner Besuch durch QMC Fachperson der Quickline AG (falls gewünscht)



## Update zum Thema T&P Ressource

- **Update zum Thema T&P Ressource**



## Priorisierung der einzelnen Pendenzen

### Liste neue Pendenzen – Pendenz Umzug: DEV-2345 Dokument Zusammenfassung Zuzüge

- **Bei Zuzügen von anderen Gebieten ist zu Beginn des WF keine Gesamtübersicht des Umzugs verfügbar. Speziell fehlen folgende Informationen:**
  - Kontaktdaten des Kunden (Telefonnummer, E-Mail etc.)
  - Geburtsdatum (nötig für Bonitätsprüfung)
  - Modemtyp und Aktivierung WLAN ja/nein
  - Aktuelles Abo (nicht nur Kombi, sondern welches Kombi bereits zu Beginn des WF anzeigen)
  - Umzugstermin mit bisheriger und neuer Adresse
  - Gesamtübersicht aller Informationen
- **Aus diesen Gründen wünschen wir uns ein Dokument, welches zu Beginn des WF unter dem Ritter „Dokumente“ generiert werden kann, welches die Gesamtzusammenfassung des Umzugs beinhaltet. Welche Informationen enthalten sein sollten sind im Anhang vermerkt.**
- **Ein Mobile mit einer pendenten Kündigung kann heute umgezogen werden. Der neue Partner sieht die Kündigung nicht. Vorschlag: Umzug zulassen wegen Geräteplan und dafür der Status (gekündet per xx.xx.xxxx) anzeigen bei Produkteübersicht.**



## Priorisierung der einzelnen Pendenzen

Liste neue Pendenzen – Pendenz Umzug: DEV-2462 Dienst bleibt auf altem Kunden aktiv

- **Nicht gezügelte Dienste (Internet, Festnetz, Verte!) werden auf dem alten Account nicht automatisch gekündigt (gemäss Definition)**
- **Anpassung notwendig?**



# Priorisierung der einzelnen Pendenzen

## Liste neue Pendenzen

- **Siehe Beilage**



# Releaseplan

## Termine

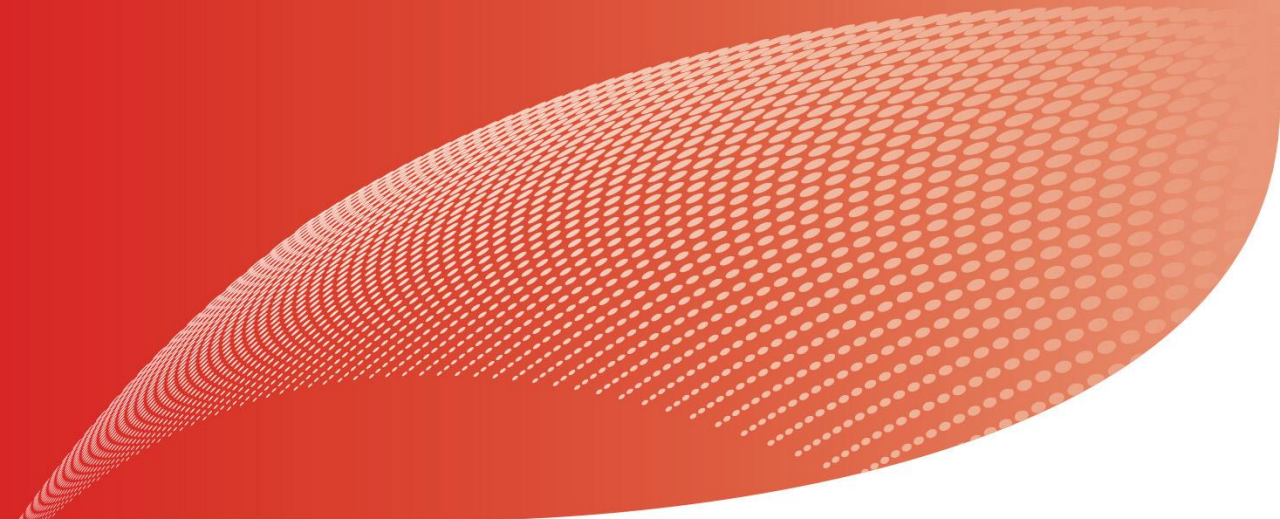
- Der Releaseplan mit den Zeitfenster für die Partnertests sind nun im Partner-Wiki abgebildet

- ▢ Quickline Home
- ⊕ Produkte
- ⊕ Kommunikation
- ⊕ Prozesse und Abläufe
- ▢ QMC
  - ⊕ Aktuelle Störungen und Wartungsarbeiten
  - ▢ Field Force App
  - ⊕ QMC Anleitungen
  - ⊕ QMC Betrieb
  - ⊕ QMC Workflow
  - ⊕ QMC Zugang
  - ⊕ **Release Notes**

Release	Sprint 1	Sprint 2	Partner-Tests	Release	Inhalt
9.3	03.02 - 22.02.16	24.02 - 14.03.16	21.03 - 01.04.16	13.04.2016	Office Voice Cloud 2.0, 2. Phase Pendez TP-Gruppe DEV Pendenzen
9.4	16.03 - 04.04.16	06.04 - 25-04.16	02.05 - 16.05.16	24.05.2016	Vision-Funktionen Mobile only
9.5	27.04 - 13.05.16	18.05 - 06.06.16	13.06 - 24.06.16	12.07.2016	
9.6	08.06 - 27.06.16	29.06 - 18.07.16	25.07 - 05.08.16	16.08.2016	
9.7	20.07. - 08.08.16	10.08 - 29.08.16	05.09 - 15.09.16	27.09.2016	



# 3. Neuheiten / Anpassungen



# Quickline Basic

## Übersicht

1. Produkt
2. Partner-Entwicklung
3. Konstrukt und Partnertypen
4. Typen von Cable Basic  
Kurzübersicht
5. Subnetze
6. Anpassungen



# Quickline Basic – Produkt

## 1. Produkt

Quickline Basic	
<b>Internet</b>	
Download	2 Mbit/s
Upload	0.2 Mbit/s
<b>Festnetz-Telefonie</b>	
Verbindungsaufbau	CHF 0.10 / Anruf
Anrufe auf Schweizer Festnetze	CHF 0.08 / Min.
Anrufe auf Schweizer Mobilnetze	CHF 0.35/ Min.
Anrufe auf 058-Business-Nummern	CHF 0.10 / Min.
<b>TV</b>	
TV-Grundanschluss	✓
TV-Sender	130+
HD-Sender	60+
<b>Mobile-TV</b>	
Sender / davon HD	130+ / 50+
7 Tage Replay auf allen Sendern	✓
Videothek	✓



# Quickline Basic – Partnerentwicklung

## 2. Partner-Entwicklung zum Quickline Basic Angebot

### KNU Typ 1

(GA < CHF 15.00)

- ✗ Es wird kein QL Basic angeboten.
- Die GA Preiserhöhung ist zu forcieren.
- Mit dem Aufbau der direkten Kundenbeziehung kann begonnen oder fortgefahen werden.

### KNU Typ 2

(GA CHF 15 – 25)

- ✓ Das QL Basic wird angeboten
- Die GA Preiserhöhung ist zu forcieren.
- Mit dem Aufbau der direkten Kundenbeziehung kann begonnen oder fortgefahen werden.
- Freie Wahl zwischen dem GA und dem QL Basic als Grundvoraussetzung.
- In den Kombis sind die Kosten des GA nicht enthalten.

### KNU Typ 3 (Endversion)

(GA CHF 25 – xx)

- ✓ Das QL Basic wird inkl. GA und direkter Kundenbeziehung angeboten
- Nur teils sind GA Preiserhöhung nötig.
- Nur noch direkte Kundenbeziehung (keine Verrechnung über die L'verwaltung).
- Die Grundvoraussetzung bildet immer das QL Basic = kein GA mehr.
- In den Kombis sind die GA Kosten enthalten.



# Quickline Basic – Konstrukt und KNU Typen

## 3. Konstrukt und KNU Typen

KNU Typ 1: (GA Preis < CHF 15.00)	KNU Typ 2: (GA CHF 15 – 25)	KNU Typ 3: (GA CHF 25 – xx)
<p>✘ QL Basic</p>	<p>✔ QL Basic</p>	<p>✔ QL Basic inkl. GA und direkter Kundenbeziehung</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jeder KNU kann selber entscheiden, ob der jeweilige Aufpreis für die Basic Leistungen aus seiner Sicht für die Kunden akzeptabel ist. (Über CHF 15 Aufpreis wird als eher kritisch eingestuft.) Wenn KNU das Basic anbieten will, kommt Typ 2 zur Anwendung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn das QL Basic abonniert wird und die GA Kosten über die L'verwaltung abgerechnet werden, erfolgt eine Vergütung der GA Kosten 1:1 bei der Rechnungstellung durch den KNU.</li> <li>Wenn die GA Kosten nicht mehr über die L'verwaltung verrechnet werden, benötigt es keine Vergütung der GA Kosten.</li> <li>Der Wechsel vom QL Basic auf den GA ist noch möglich.</li> <li>Ein Aufpreis für die Mehrleistung (Internet, Festnetz, Mobile TV) von bis zu CHF 15 wird als gerechtfertigt eingestuft.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nur noch direkte Verrechnung / Kundenbeziehung.</li> <li>Für Einzelprodukte ist das QL Basic die Grundvoraussetzung.</li> <li>In den Kombis sind die Grundkosten direkt integriert.</li> <li>Kunden welche auf dem QL Basic sind, können nicht mehr zurück auf den GA.</li> </ul>
	<p>Vermarktung à la <u>Quickline Basic Münchenbuchsee</u></p>	<p>Vermarktung à la <u>Quickline Basic Fiber</u></p>

## Quickline Basic – Es werden drei Typen unterschieden

### 4. Typen von Quickline Basic

#### **Typ 1: Keine Änderung, weiter mit dem aktuellen Grundanschluss**

- Keine Anpassungen notwendig, da heutiger Ablauf

#### **Typ 2: Wahl zwischen Grundanschluss und Quickline Basic möglich**

- Anpassungen sowohl im Bestellprozess wie auch im QMC notwendig

#### **Typ 3: Quickline Basic analog wie heute bei Fiber Basic**

- Keine Anpassungen notwendig, die Funktionalität wurde bereits für Quickline Fiber Basic implementiert.

## Quickline Basic – Die Typen sind spezifisch auf Subnetze

### 5. QMC muss die Subnetze kennen und wissen welcher Kunde auf welchem Subnetz ist

#### **Der Partner teilt dem QMC über QDE-Schnittstelle die Subnetze mit**

- Subnetz und dessen Metadaten (Beispiel: Name, Basic Type '1,2,3', Grundanschluss-Kosten)
- Zuweisung von Gebäuden zu Subnetzen

→ Details unter Thema QDE

#### **QMC zeigt dem Partner die Subnetze an**

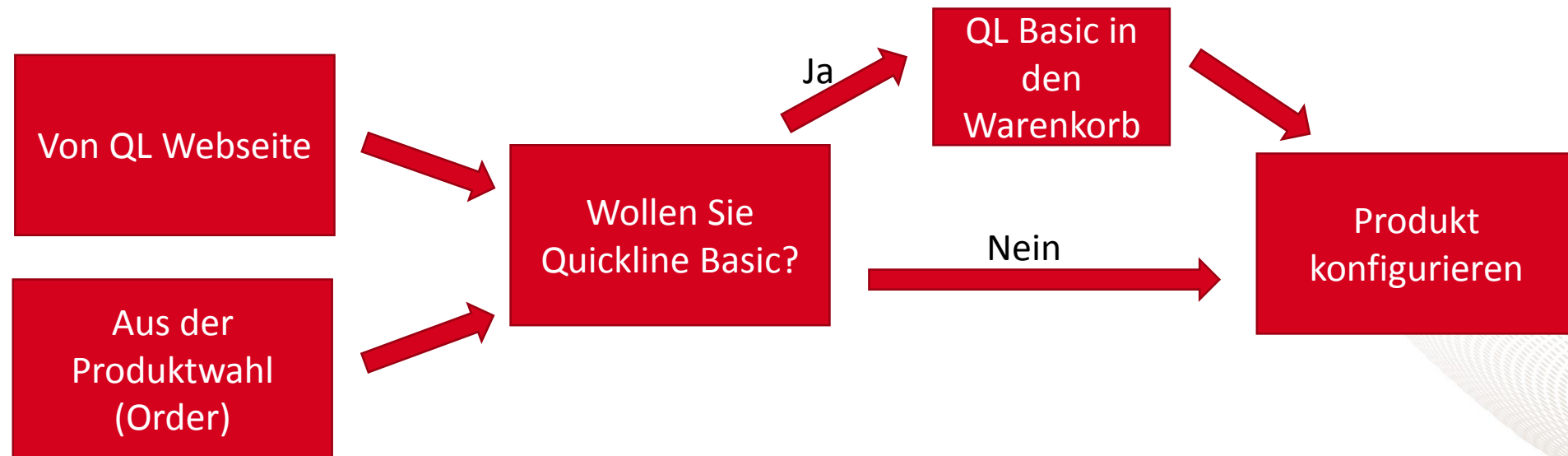
- Im QMC können die Subnetze und deren Metadaten dargestellt werden
- Auf dem Kunden (zum Beispiel in der Kundeninformation) ist die Zuordnung zum Subnetz ersichtlich



## Quickline Basic – Anpassungen im Bestellprozess

### 6. Für Typ 2 muss die Wahl der Grundanschlussart ermöglicht werden

**Vor der Produktkonfiguration wird der Kunde gefragt ob er das Einzelprodukt mit dem herkömmlichen Grundanschluss oder Quickline Cable Basic will**



## Quickline Basic – Anpassungen im QMC

### 6. Für Typ 2 muss die Wahl der Grundanschlussart ermöglicht werden

Beim Auflösen eines Kombis muss der Partner wählen können, ob der Kunde ein Einzelprodukt mit Grundanschluss bekommen soll oder auf Quickline Basic gewechselt wird

#### Servicekündigungen

Nach Kündigung des Kombis hat der Kunde keine Dienste mehr! Auch unverschlüsselte TV-Dienste sind nicht mehr empfangbar!  
Dafür wird mindestens ein aktives Basis-Kombi benötigt.

Service	Status	Startdatum	Kündigungsfrist	In Kombi	Kombi Beziehung	Kündigung per:
Internet M Fiber	Aktiv	01.04.2016	01.03.2016	Ja	mit Kombi kündbar	
Quickline Swiss Flat 032 530 20 86	Leitung aktiv	01.03.2016	01.03.2016	Ja	kündbar	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <a href="#">Aktionen</a>
Quickline All-in-One M Fiber - Quickline TV	Aktiv	01.04.2016	01.03.2016		Kombi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

[Kündigung einleiten](#) [Zu Einzelprodukt wechseln](#) [Zurücksetzen](#)

#### Wechsel zu Basis-Kombi

Die Kosten des Kabelanschlusses werden durch den Kabelnetzbetreiber nicht mehr in Rechnung gestellt oder rückvergütet, wenn diese in Mietenebenenkosten enthalten sind.

#### Konfiguration

1. Konfigurieren → 2. Zusammenfassung

**Quickline Basic Fiber** Internet, Festnetz-Telefonie sowie TV im Paket. CHF 29.90/Mt.

Für den Empfang aller digitalen TV- und Radiosender wird entweder ein CA-Modul (CI+) oder eine HD Set-Top-Box benötigt.

Bitte wählen Sie das passende Gerät aus:

Ohne  HD Set-Top-Box  TV CA-Modul (CI+)

CHF 240.00  
CHF 99.00

#### Ihre Bestellung

Quickline Basic Fiber  
Internet M Fiber  
Wlan Modem  
Swiss Flat  
Mobile-TV  
**Total monatliche Kosten**  
**Total einmalige Kosten**

Frage: Mit Quickline Basic?

Ja

Nein

Normales Kombi auflösen



## QMC-Berechtigungen

### Zuordnung von Rollen zu Funktionen für QMC Berechtigungsgruppen 1/2

- **Problem:**  
Aufgrund der zahlreichen Rollen ist die Übersicht nicht mehr gegeben, welche Berechtigung für was ist und welcher Mitarbeiter welche Berechtigung benötigt.
- **Idee:**  
Die Berechtigungen werden nach Rolle/Berechtigungsgruppe gebündelt.
  - Beispiel: Der Servicetechniker erhält die Berechtigungsgruppe «Technik» und verfügt über die für seine Rolle benötigten Berechtigungen.
  - Einzelne Rechte können mehreren Rollen zugeteilt sein.



# QMC-Berechtigungen

## Zuordnung von Rollen zu Funktionen für QMC Berechtigungsgruppen 2/2

- **Aufgabe:**  
**Vorbereitete Matrix ausfüllen und an die Sitzung mitbringen.**
  - Welche Rollen gibt es bei euch? (Bspw. Sachbearbeiter, Servicetechniker)
  - Welche Funktion nimmt welche Aufgaben wahr? (Bspw. Gutschriften erfassen)

Funktion/Rolle	Rolle 1	Rolle 2	Rolle 3	Rolle 4
Funktion 1				
Funktion 2				
Funktion 3				
Funktion 4				
Funktion 5				

- **Schritt 2:**
  - Berechtigungsgruppen definieren
  - Rechte auf einzelne Mitarbeiter möglich oder nur noch auf Gruppen?



## QMC-Berechtigungen

### Zuordnung von Rollen zu Funktionen für QMC Berechtigungsgruppen 2/2

#### Lösungsvorschlag:

- Es werden n Gruppen fix definiert (z.B. Techniker, Administration, Finanzen, etc.)
- Die Rechte können durch den KNU Admin auf Gruppen Ebene verändert werden
- Quickline fügt neue Funktionen/Rechte automatisch zu den Rollen nach Einschätzung QL hinzu



## Mobile Redesign Phase 2

### Vorstellung Projekthinhalte – Mobil only

- **Gebührenlimite auf CHF 62.50 festgelegt (separate Limite für Mobil only Kunden)**
- **Automatische Sperrung bei CHF 250.00 sofern von KNU aktiviert**
- **Nutzt der Kunde bereits 2 Mobil-Abos, so muss für weitere Bestellungen der KNU im Workflow bestätigen, dass er dies zulässt – auch bei Fachhändlerbestellungen. Das gilt für alle Mobil-Bestellungen.**
  - Dafür gibt es einen weiteren Workflow-Schritt zu Beginn des Workflows. Wenn der Broker einen Neukunden erfasst, wird neu eine Kontrolle gemacht, ob der Kunde an dieser Adresse bereits vorhanden ist (Name, Vorname, Strasse, Strassennr., PLZ, Ort). Wenn ja, so erhält er keine Gerätefreigabe.
  - In diesem Schritt muss bestätigt werden, dass der Kunde mehr als 2 Mobil-Abos haben darf. Wenn nicht, wird die Bestellung in diesem Schritt abgebrochen oder mutiert.





# Neues Workflow UI

DEV-1534 Anzahl WF in WF Übersicht anzeigen

Einige Impressionen der designten Screens 1/5

Workflows > Quickline

Meine  Alle

**Q Quickline (23)**  
Administration (10)  
Adressbuchverwaltung (9)  
**Finanzen (4)**  
Analog Check (2)  
Service Bestellung (1)  
Dolorem Ipsum (1)

**E** EWA Aarberg (2)  
**E** Energie Seeland AG (5)  
**F** Flims Electric (12)  
**G** GA Region Herzogenbuchsee  
**I** localnet (4)

## Quickline Finanzen

Suche nach Workflow ID

Aktualisieren

Aktionen >

Heute, 17. Februar 2016

ID	Workflow	Aufgabe	Prio	Startzeit	Letzte Aktualisierung	
23	Service Bestellung	Netzbetreiber Mahnen	Hoch	09.03.2013 12:59:23	09.03.2013 12:59:23	<a href="#">Öffnen</a> <a href="#">Zuweisen</a>
34	Analog Check	Kabelfernsehanschluss Gebühr...	Tief	09.03.2013 12:59:23	09.03.2013 12:59:23	<a href="#">Rückruf in Queue</a>





# Neues Workflow UI

DEV-1234 Notiz erstellen ohne WF-Berechtigung

## Einige Impressionen der designten Screens 2/5

**Hans-Rudolf Bart, Entenhausenstrasse 1, Vierwaldstättersee**  
Kunden-Nr. **6123123** (Energie Seeland AG) · Partner-Nr. **123** (123123123)  
Mobile +41 79 417 91 97 · E-Mail [hansrudolf@gmail.com](mailto:hansrudolf@gmail.com)  
Vermittler Mobile Zone AG

[3 wichtige Informationen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

[Zur Workflow Übersicht](#)

Dieser Workflow wurde von Christian Bosshard (ch.bosshard@ewaaarberg.ch) abgeschlossen.

Service Bestellung (ID #55)  
**Bestellbestätigung inkl. Vertrag und POA versenden**

Ligula Aenean Cursus Ullamcorper Quam  
Morbi leo risus, porta ac consectetur ac, vestibulum at eros. Aenean eu leo quam. Pellentesque ornare sem lacinia quam venenatis, vestibulum at eros. Aenean vestibulum.

Typ	Datum	Rufnummer	Gültig	Datum Unterschrift	Unterschrift gültig
Dolorem	28.1.15, 12:44	021 123 23 23	Nein	05.02.2015	

Info hinzufügen..

**Dokumente** [Workflow](#) [Service Bestellung](#)

Bestellbestätigung-66128  
04.12.2015

Vertrag-Kunde-1239123 Validiert  
04.12.2015

Neues Dokument erzeugen  
Neues Dokument hochladen





# Neues Workflow UI

## Einige Impressionen der designten Screens 3/5

**Hans-Rudolf Bart, Entenhausenstrasse 1, Vierwaldstättersee**  
Kunden-Nr. [6123123](#) (Energie Seeland AG) · Partner-Nr. [123](#) (123123123)  
Mobile +41 79 417 91 97 · E-Mail [hansrudolf@gmail.com](mailto:hansrudolf@gmail.com)  
Vermittler Mobile Zone AG

[3 wichtige Informationen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

[Zur Workflow Übersicht](#) [Kommentar hinzufügen](#) [Über](#)

Service Bestellung (ID #55)  
**Bestellbestätigung inkl. Vertrag und POA versenden**

**Ligula Aenean Cursus Ullamcorper Quam**  
Morbi leo risus, porta ac consectetur ac, vestibulum at eros. Aenean eu leo quam. Pellentesque ornare sem lacinia quam venenatis, vestibulum at eros. Aenean vestibulum.

Typ	Datum	Rufnummer	Gültig	Datum Unterschrift
Dolorem	28.1.15, 12:44	021 123 23 23	Nein	05.02.2015

[Erneut prüfen](#)  [Reminder erstellen](#)

**1 Workflow**

34	Service Bestellung	Dolorem Ipsum	<a href="#">Anzeigen</a>
----	--------------------	---------------	--------------------------

**1 Kommentar**

Max Muster kommentierte: 03.04.15, 11:28

Die Bonität des Bestellers wurde überprüft.  
Quelle: DeltaVista, Score: 389  
Geprüfte Adresse : test haller ,  
Entenhausenstrasse 2, 6712  
Vierwaldstättersee

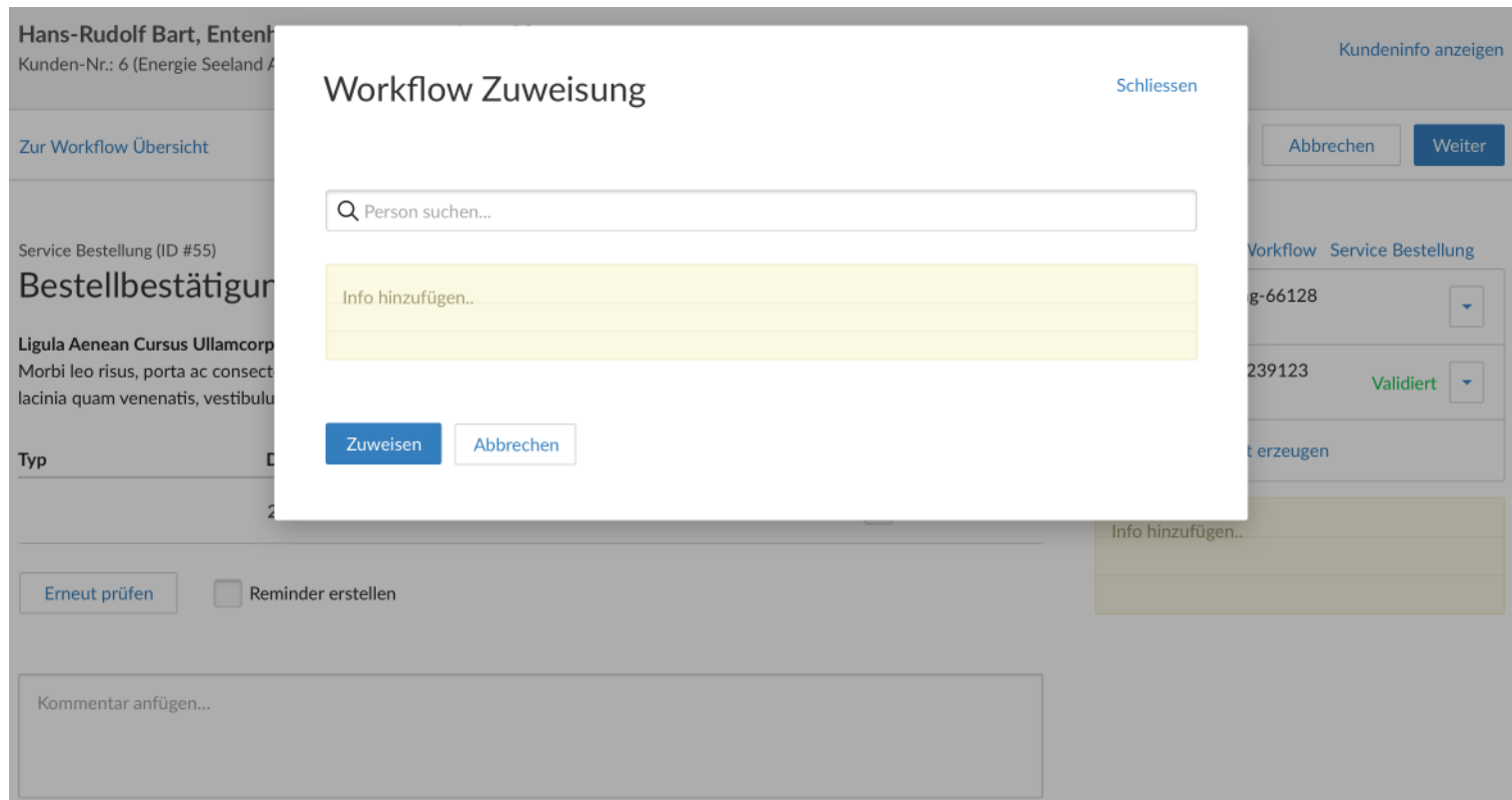
**1 Bestellbemerkung**

Morbi leo risus, porta ac consectetur ac, vestibulum at eros. Fusce dapibus, tellus ac cursus commodo, tortor mauris condimentum nibh, ut fermentum massa justo sit amet risus.



# Neues Workflow UI

## Einige Impressionen der designten Screens 4/5





# Neues Workflow UI

## Einige Impressionen der designten Screens 5/5

Workflow-Administration > Quickline

- Quickline**
  - Administration
  - Adressbuchverwaltung
  - Technik**
- EWA Aarberg
- Energie Seeland AG
- Flims Electric
- GA Region Herzogenbuchsee
- localnet

### Benutzer hinzufügen

Beide Intern Partner

Benutzername ▾	Name ▾	E-Mail ▾	
<input checked="" type="checkbox"/> ewa.bschorer	Barabra Schorer	b.schorer@ewaarberg.ch	<a href="#">Hinzufügen</a>
<input type="checkbox"/> ewa.cb	Christian Bosshard	ch.bosshard@ewaaarberg	<a href="#">Hinzufügen</a>

(1) Ausgewählte hinzufügen   Alle hinzufügen   Abbrechen

Beim hinzufügen werden die Standardrechte Task sehen, übernehmen und zurücklegen hinterlegt.



# One Number

Inhalte folgen an der Sitzung durch Nick Gast





# QL TV

## Demo QL TV

# 4. Operation Support



## Partner: RENET AG

### Antrag 1

- **KNU kann Node-Informationen im ERP pflegen und via QDE liefern (OpenService)**
  - Einführung ERP, damit QMC als Master abgelöst werden kann. Nun ist das ERP/CRM in diesem Fall jedoch entmachtet
  - Einfachheit Prozesse (HF und FTTH Informationen sollen am gleichen Ort gepflegt werden)
  - Umständlich: aktuell muss in OS als auch in QMC gepflegt werden (doppelt)
  - Aufwändige Datenpflege = Es ist aufwendig, die Node-Informationen bei jedem Umzug/Adresswechsel nachzupflegen. Mit dem OS ist dies gelöst
  - Kampagnenmanagement via Nodeselektion möglich (Störungen)
  - Gemäss Vorabklärungen mit wenig Aufwand realisierbar, Schnittstelle sogar bereits eingerichtet ?!
  - Synergienutzen: andere Partner wie KFN, allenfalls auch GAW, Valaiscom usw. profitieren
- **Anliegen wurde mit dem QMC Release 9.03 umgesetzt (DEV-2236). Das Release wurde am 13.04.2016 ausgespielt.**



## Partner: RENET AG

### Antrag 2

- **Problematik: Wechselt bspw. ein Bronze-Kunde auf ein All-in-One M/L, kann der Abowechsel nicht gleichzeitig mit der Kündigung des Festnetzes durchgeführt werden. So wechselt man das Abonnement bspw. auf Ende Dezember, per anfangs Januar wird das neue Abonnement – jedoch noch mit Festnetz – aktiviert, anschliessend kündigt man das Festnetz auf Ende Januar. Da kein Kunde bereit ist, bei Nichtgebrauch des Festnetz trotzdem noch einen Mt. bezahlen zu müssen, vergüten wir den Kunden jeweils aus Kulanzgründen den überschneidenden Monat (100% zu Lasten KNU aufgrund Aufforderung QL)**
- Uns ist nicht klar, wieso ein Kunde noch 3. Mt. auf Festnetz „verknurrt“ werden soll, wenn er in den allermeisten Fällen ein neues Produkt bestellt. bspw. bei Wechsel von Bronze auf M oder L.
- Es müsste im QMC eine Lösung geben, dass die Kündigung für Festnetz sofort durchgeführt werden kann.
- **Entspricht Pendenz DEV-2253, welche auf der Ideenplattform erfasst wurde und somit im Traktandum 2 «Liste neue Pendenzen» besprochen und bewertet wurde.**



# Aktive Verrechnungsformate

## Einheitliches Verrechnungsformat

- **Ziel: Einheitliches Format QBI für alle Partner**
- **Info: Alte Formate werden nicht mehr aktiviert (gefreetzt)**
- **Alte Formate sowie CDR Detail Daten werden ab ca. Q3/16 mit einer Übergangs Frist von ca. 18 Monate abgekündigt**



# QDE Integration

## Integrationsmodell 1/2

Tätigkeit	Variante 1	Variante 2
<b>Koordination</b>	Ausschliesslich Koordination mit QL Partner	Koordination mit QL Partner und externem Partner
<b>Kickoff Meeting mit Briefing zum Interface</b>	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
<b>Projektkoordination</b>	Beschränkt auf Aktivierung der Zugänge	Definieren der wichtigsten Meilensteine, Reservieren der entsprechenden Projektkapazitäten bei QL
<b>Involvierte Personen</b>	QL: via normalen Support Prozesse, QMC SPOC / Partner: Projektleiter, Technischer Mitarbeiter	QL: während Projekt: definierte Ansprechperson/ Partner: Technischer Mitarbeiter / Partner oder Lieferant: Gesamtprojektleiter
<b>Liefern von QDE Test Cases</b>	Zur Verfügung stellen von QL Referenz Test Case	Zur Verfügung stellen von QL Referenz Test Case
<b>Prüfen von Test Cases</b>	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
<b>Einrichten Zugang zu Stage und Produktion</b>	Bestellung mittels Formular durch Partner, Einrichten der Zugänge	Bestellung mittels Formular durch Partner, Einrichten der Zugänge





# QDE Integration

## Integrationsmodell 2/2

Tätigkeit	Variante 1	Variante 2
<b>Datenexport bei bestehenden Partner</b>	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.
<b>Support Integration (Tech.)</b>	Bei technischen Probleme seitens QDE Interface, via Support Prozess	Support bei technischen Integrationsfragen durch definierte Ansprechperson. 4 Anfragen inkludiert
<b>Support Integration (Consulting)</b>	Liegt in der Verantwortung des Partners	Beratung im Umfang von max. 4h inkludiert
<b>Begleitung Umschaltung</b>	Umschaltung auf definierten Zeitpunkt	Begleitung der Umschaltung durch Ansprechperson, sowie Nachbearbeitung, bis max. 3.5 Tage Aufwand und max. 2 Wochen nach Inbetriebnahme
<b>Support im Betrieb</b>	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
<b>Zusatzaufwände</b>	in diesem Model nicht möglich	Nach Ressourcenverfügbarkeit möglich, Kosten 1'568 CHF pro Tag (8h). Kann Einfluss auf Projektplan haben!
<b>Kosten</b>	<b>Kostenlos, im QL Partner Vertrag inkl.</b>	<b>CHF 12'544.00</b>





## QDE - Support

### Fehlerhandling

- **Fehlermeldungen in der QDE Schnittstelle werden fortlaufend verbessert**
- **Es ist angedachte in «Read Only» Gebäudemanager im QMC zu integrieren, welcher es ermöglicht alle erfassten Informationen auf einem Gebäude anzuzeigen**
  - Wohnung
  - FTTH Leitungsdaten
  - Kabel Informationen
- **Beim erstellen von Tickets ist es wichtig sämtliche Informationen mitzusenden, siehe Beispiel nächster Slide**



## QDE - Support

### Gebäude über QDE erstellen funktioniert nicht

**Ausgangslage:** Wir möchten ein Gebäude über QDE erstellen, dies geht aber nicht.

**Fehlermeldung Schnittstelle:** Das Gebäude ist für die Strasse Ahornweg 3233A bereits vorhanden.

**Methode welche den Fehler verursacht:** ModifyBuilding

#### XML der Methode welche den Fehler verursacht:

```
<_01:building>  
<quic:BuildingGuid>3332C044-9D4D-4E57-9C09-F525E0604899</quic:BuildingGuid>  
<quic:StreetNumber>3233A</quic:StreetNumber>  
<quic:XCoordinate>0</quic:XCoordinate>  
<quic:YCoordinate>0</quic:YCoordinate>  
<quic:StreetDesc>Ahornweg</quic:StreetDesc>  
<quic:Zip6>329200</quic:Zip6>  
<quic:EgId>0</quic:EgId>  
<quic:EdId>0</quic:EdId>  
<quic:Note></quic:Note>  
<quic:IsActive>>true</quic:IsActive>  
<quic:Flats>  
</quic:Flats>  
</_01:building>
```



## QDE 4.0

### Neuerungen/Anpassungen

- **Abkündigung File Transfer, neu nur SOAP Interface (File Transfer ist heute nicht mehr im Einsatz)**
- **Integration «Subnetz» für QL Basic, Verknüpfung des Kabelanschluss auf Ebene Gebäude mit Subnetz**
- **Erweitern des Kabelanschluss um Parameter für max. Upload, max. Download Speed (Zukünftige Verwendung) / Diskussion: Erfassung auf Gebäude oder Subnetz?**
- **Objekt «Subnetz», Subnetz Name, QL Basic Modell, Grundanschlusspreis (Informationen werden nur für QL Basic eingesetzt!)**
- **Endkundenrechnungen (Rechnung PDF, Datum, Betrag, Bezahlsdatum, Periode) (Weitere Felder?)**
- **Weitere Funktionen?**

**Mit der Einführung von QDE 4.0, wird QDE 3.0 abgekündigt!**



## QDE 4.0

### Neuerungen/Anpassungen

- **QL erstellt auf dieser Basis eine Draft Spezifikation und sendet diese z.Hd. der T&P Gruppe in einen Review.**

### Umsetzungsplan

- Spezifikation bis Mitte Mai 2016
- Feedback zur Spez. Bis Ende Mai 2016
- Umsetzung QL / QL Partner QDE
- Testsystem QL ready ab ca. 25. Juli 2016



## QDE 4.0

### Inputs Partner: ESAG

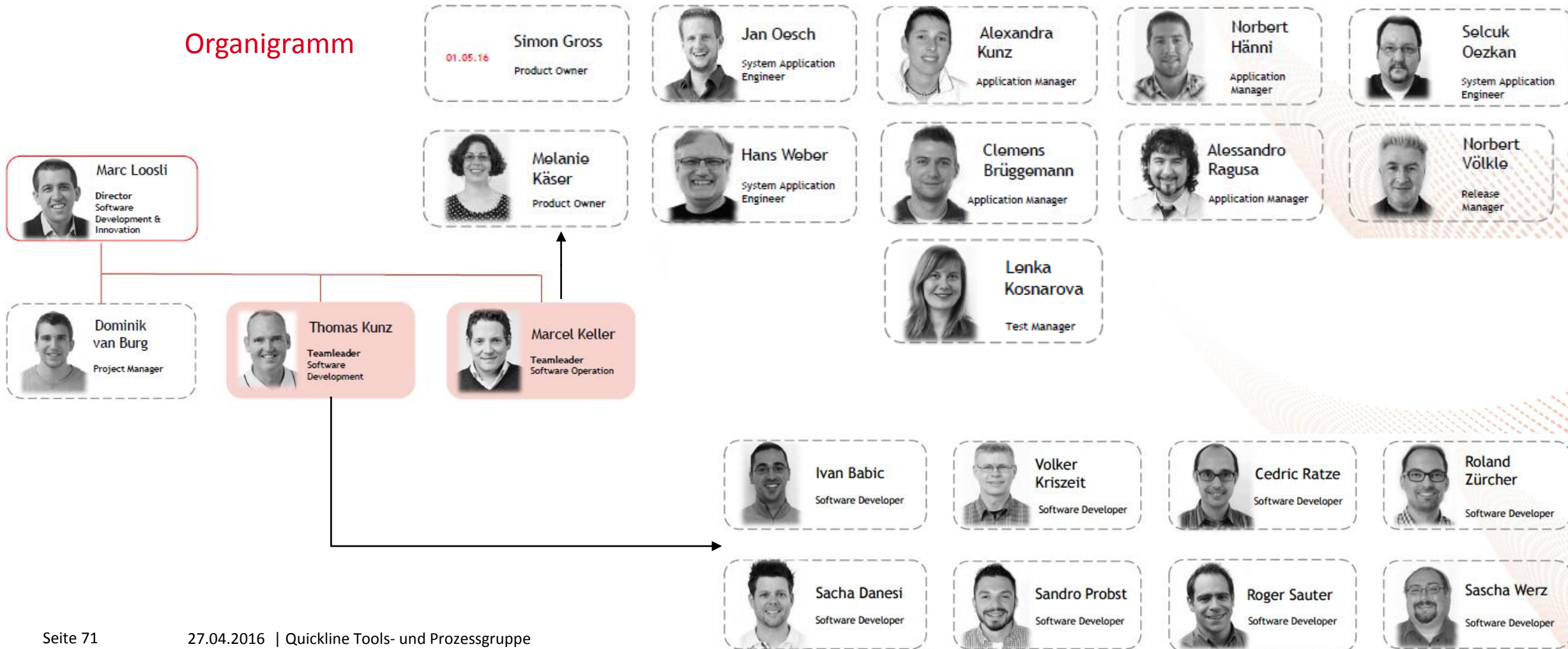
- **Wohnungsnummerierung:**
  - Wie gehen die anderen KNU mit der Wohnungsnummerierung nach Bakom Standard um?
  - Wo können wir das Feld im QMC positionieren?
- **QDE Schnittstelle:**
  - Wie werden Kunden und Partner bei Release oder Servicepack die eine Veränderung der Schnittstelle oder der Workflow der Schnittstelle beeinträchtigen proaktiv informiert?





# Team Software Development & Innovation

## Organigramm





# Umgang mit Pendenzen

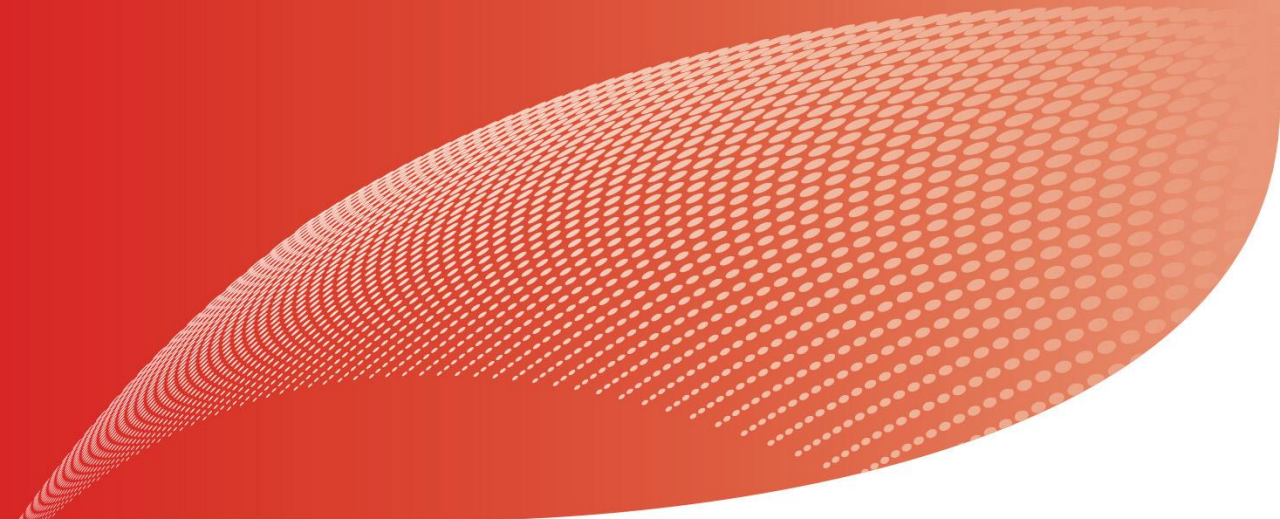
## Neuerungen im Umgang mit Pendenzen

**Um die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Pendenzen zu verbessern werden wir in den kommenden Monaten folgende Verbesserungen einführen:**

- **Bei neuen Pendenzen wird eine für die Partner verständliche Fehler-Beschreibung erfasst, welche auf die Liste mit den Pendenzen sowie die Release Notes dargestellt wird.**
- **Die Liste offene Pendenzen wird ersetzt. Künftig wird eine automatisierte Liste mit folgenden Pendenzen im Partner-Wiki integriert:**
  - Offene Pendenzen im Status P0 – P3
  - Erledigte Pendenzen der letzten 2 Monaten
  - Geschlossene Pendenzen der letzten 2 Monate (d.h. Pendenzen die nicht umgesetzt wurden)
  - Umgesetzte Pendenzen (d.h. Pendezenz ist erledigt und wird mit dem nächsten Release ausgespielt)
  - Zu einem späteren Zeitpunkt auf Pendenzen, welche aktuell in Bearbeitung sind



# 5. Verschiedenes



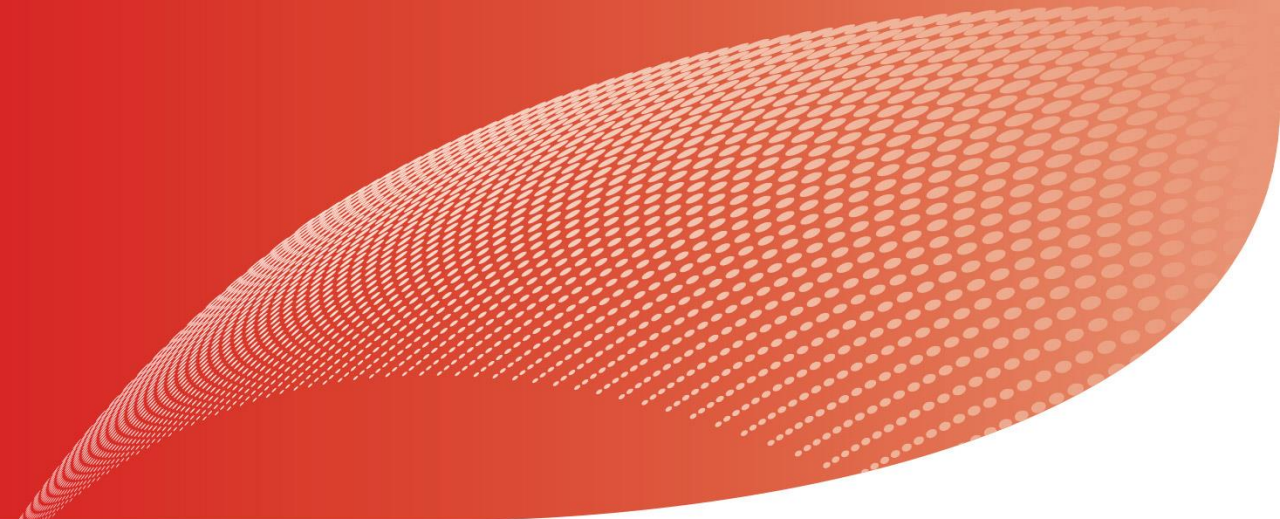


# Verschiedenes

## Offene Themen

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

# 6. Nächste Sitzung





## Nächste Sitzung

- **Nächste Sitzung: Dienstag, 24.05.2016**
- **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.

