

Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	25.04.2017	Sitzungszeit	9.00 - 16.30 Uhr
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum			
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau	Dateiname			2017-04-25 QL TP_Protokoll_1.0.docx

Anwesend	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	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
	Maarten Groeneweg	MGRO	Quickline AG	QLAG
Gäste	Dominik Landolt	DL	Yetnet AG	Yetnet
ohne Stimmrecht	Tevin Hawnu	TH	Localnet AG	Localnet
	Roland Zürcher (E-Learning)	RZü	Quickline AG	QLAG
	Simon Gross (Field Force App)	SGr	Quickline AG	QLAG
	Marco Jentsch (Dezide), Kundendienst	MJe	Quickline AG	QLAG
Protokoll	Melanie Käser	MKA	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Petra Ziegler	PZ	Localnet AG	Localnet
	Markus Felber	MF	KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG	KFN

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
(I)	Vorstellung der Gäste Dominik Landolt, Yetnet und Tevin Hawnu, Localnet, welche ohne Stimmrechte an der Sitzung teilnehmen. Es wird geprüft, ob sie künftig ins Gremium eintreten.	
1.	Protokoll	
(E)	Das Protokoll der Sitzung vom 06.12.2016 wurde genehmigt.	
2.	Reporting	
(P)	Es wird ein Reporting über geschlossene, zurückgestellte und offene Pendenzen an der nächsten Sitzung gewünscht, um die Übersicht zu gewinnen.	MKä/13.06.17
2.1	Zurückgestellte Pendenzen	
(E)	DEV-1953 Auswertung QMC Account mit Rollen und WF Rechten Penzenz wird geschlossen. Die neue Ansicht für die Workflow-Queue Rechte, welche mit dem QMC-Release 9.13 kommt, ist viel übersichtlicher und kann gedruckt werden.	Schliessen
2.2	Rückmeldungen zu offenen Pendenzen	
(E)	DEV-3100 QMC – Kombibestellungen mappen (Bewertung 12 Stimmen) Die Problematik scheint darin zu liegen, da viele Kunden Ihr Cockpit-Login nicht kennen oder nicht zur Hand haben. Allenfalls wird der Bereich rechts auch nicht wahrgenommen, wo man sich als Bestandskunde mit dem Cockpit-Login anmelden kann. Es wurde beschlossen, dass in dem Fenster die Reihenfolge von	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
(D)	<p>DEV-3230 Kündigungsschreiben bei Zahlungsverzug Es wird beschlossen, dass folgender Satz sinngemäss auf das Kündigungsschreiben bei Zahlungsverzug integriert wird. Der Wortlaut wird durch die Kommunikation von QLAG erarbeitet.</p> <p>„Falls die Rechnungen inzwischen beglichen wurden und Sie das Abo weaternutzen möchten, nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt mit ihrem Netzbetreiber auf.“</p>	MKä/30.04.17
2.3	Priorisierung der einzelnen Pendenzen	
(E)	<p>DEV-3258 Umzug per sofort/Im WF sollte Möglichkeit bestehen anderes Datum zu wählen Keine Notifikation an alten Partner nötig. Falls Bedürfnis später auftaucht, wird Thema wieder aufgegriffen als Folgependenz. Bewertung: 19 Stimmen</p>	
(E)	<p>DEV-3288 QL Homepage PLZ Bewertung: 3 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p>DEV-3291 Bestell Status Mobile Phones Thema wird in Logistik-Projekt übernommen. Bewertung: 11 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p>DEV-3395 Kundensuche mit Hausnummer Bewertung: 15 Stimmen</p>	
(P)	<p>DEV-3396 Benachrichtigungen während den Bestellungen MGRO zeichnet alle Usecases auf, wo dargestellt ist, welche Notifikationen wo ausgelöst werden. Aufgrund dieser Zusammenstellung wird dann in der Gruppe entschieden, welche Notifikationen benötigt werden und welche nicht.</p>	MGRO/30.05.17
(P)	<p>Der Vorschlag wird mit den Sitzungsunterlagen für die nächste TP-Sitzung versendet, damit die TP-Mitglieder dies intern prüfen und ihr Feedback in Sitzung zurückführen können. Bewertung: 10 Stimmen</p>	Alle/13.06.17
(E)	<p>DEV-3397 Workflows abbrechen mit eigener Berechtigung Bewertung: 5 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p>DEV-3413 Verbesserung Ansicht Störungstool Die TP-Gruppe kommt zum Schluss, dass auf dem Kunden der Störungsbereich nicht im Detail ersichtlich sein muss. Dies ist nur im Wartungs- und Störungstool nötig. Die Templates werden entsprechend angepasst. Bewertung: 14 Stimmen</p>	
(E)	<p>DEV-3421 Report Orte je Gebiet inkl. Konfiguration Bewertung:11 Stimmen</p>	
(E)	<p>DEV-3472 Manuelle Verrechnung: SIM-Karte verrechnen Die neue Pendenzennummer lautet SWOPS-833. Bewertung: 12 Stimmen</p>	
(E)	<p>DEV-3517 Korrespondenzsprache Bewertung: 4 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p>DEV-3538 FAN Port in Depatchliste angeben Wenn der Port durch den Partner über QDE übermittelt wird, so wird der Port auf dem Report angezeigt, ansonsten nicht. Daher wird Pendezen geschlossen. Bewertung: 6 Stimmen</p>	Schliessen

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
(E)	<p>DEV-3555 Mobiler Datenverbrauch als App auf dem Handy sichtbar & Bestellung von Datenpaketen via App Penzenz wird von TP an PM übergeben, da es thematisch in diesen Bereich gehört. Idee soll vom PM gesamtheitlich geprüft werden. Penzenz wird von TP-Gruppe nicht mehr weiterverfolgt. Bewertung: 9 Stimmen</p>	Übergabe an LifeCycle PM und schliessen
(E)	<p>DEV-3571 Workflows können beim Schritt "keine Wohnung gefunden" nicht abgebrochen werden Penzenz wird als Bug klassifiziert, der Abbruch muss aus diesem Schritt möglich sein. Bewertung: Bug</p>	Bug
(P)	<p>DEV-3598 Generierter Brief Umzug mit Datum Bewertung: 17 Stimmen</p>	
3.	Neuheiten / Anpassungen	
3.1	Grundanschluss in QMC abbilden	
(D) (E)	<p>FK: Grundanschluss ist ein Produkt; Kunde ist so im QMC sichtbar, Mehrwert ist, dass KuDi von QLAG Grundanschlussanschlus-Kunden sieht. GBM würde sich als Pilot zur Verfügung stellen.</p> <p>RM: ESAG verfügt auch über indirekte Kundenbeziehung und sieht für sich keinen grossen Mehrwert. Ende 2019 werden sie überall Basic eingeführt haben und dann ist das Thema für sie erledigt. Als Querverbundsunternehmen ist das ERP relevant, nicht QMC. RM ist aber dafür, dass das Thema umgesetzt wird.</p> <p>SZ: Bei Renet sind keine Grundanschlüsse vorhanden, Informationen dazu aber teilweise schon. Diese Kundenadressen werden heute bereits zu Marketingzwecken verwendet. SZ hat Bedenken, dass wir Pflasterlipolitik betreiben. Für Renet ist es i.O. wenn das Modul 1 umgesetzt wird.</p> <p>DL: Als Kabelnetz wäre es interessant, Grundanschlusskunden im QMC zu sehen.</p> <p>ML: Verrechnung der Produkte ist weiterhin der Hoheit der Partner und wird nicht ins QMC integriert. QMC ist kein ERP. 360 Grad Sicht der Kunden im QMC ist ein Vorteil. Die Prozesse für die Vermarktung/Nutzung der Daten müssen noch definiert werden.</p> <p>Grundsätzlich sind die TP-Mitglieder, mit Enthaltung von SZ, bereit die Basisinformationen zu Grundanschlusskunden zu übermitteln resp. sehen die Notwendigkeit und Vorteile. Es gilt aber eine Beschränkung auf direkte Kundenbeziehungen.</p>	

3.2	Automatisierter Dokumentenversand	
------------	--	--

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin																																								
	<p>Falsch erstellte Meldungen sollten gelöscht werden können, damit sie nicht die History unnötig belasten und die Nachvollziehbarkeit behindern.</p> <p>Beendete Meldung sollte wieder geöffnet werden können, wenn Termin abgelaufen ist, damit der Endtermin wieder in Zukunft terminiert werden kann. Anwendungsfall: Eine Störung wird mit Enddatum 18.00 Uhr erfasst und sollte nun um 18.10 Uhr auf den nächsten Tag, 12.00 Uhr erweitert werden. Heute muss sie neu erstellt werden, was im Handling nicht praktisch ist.</p> <p>Fehler: Meldung kann nicht von intern auf intern/extern geändert werden, wenn inhaltlich nichts geändert wurde.</p> <p>Performance ist nicht so gut.</p> <p>Es soll ein Zusatzfeld „interne Infos“ eingefügt werden für technische Hinweise der Partner (bspw. welcher Techniker vor Ort ist bei Störungen). Das Feld soll nur im QMC dargestellt werden und darf nicht im Cockpit oder auf der Website ersichtlich sein.</p> <p>Detailliertere Guidelines wann wie eine Störung/Wartung erfasst werden soll, fehlen noch. AR meldet was fehlt, damit Anleitung entsprechend ergänzt werden kann.</p> <p>Die oben aufgenommenen Punkte werden von QLAG aufgenommen in Phase 2 resp. werden als Fehler erfasst.</p> <p>Informationen zur Nutzung: Stand 26.04.2017 sind 155 Einträge vorhanden. Folgende Partner haben bereits Wartungen und Störungen erfasst:</p> <table border="1" data-bbox="304 1272 1131 1637"> <thead> <tr> <th data-bbox="304 1272 585 1312">Keine</th> <th data-bbox="585 1272 767 1312">Wenige</th> <th data-bbox="767 1272 949 1312">Mittel</th> <th data-bbox="949 1272 1131 1312">Viele</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="304 1312 585 1352">ESAG</td> <td data-bbox="585 1312 767 1352">Energie Belp</td> <td data-bbox="767 1312 949 1352">GAG</td> <td data-bbox="949 1312 1131 1352">EBL</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1352 585 1393">EWS</td> <td data-bbox="585 1352 767 1393">EWA</td> <td data-bbox="767 1352 949 1393">GBM</td> <td data-bbox="949 1352 1131 1393">Renet</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1393 585 1433">Flims</td> <td data-bbox="585 1393 767 1433">GAW</td> <td data-bbox="767 1393 949 1433">Yetnet</td> <td data-bbox="949 1393 1131 1433">WWZ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1433 585 1473">GARH</td> <td data-bbox="585 1433 767 1473">IGGA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1473 585 1514">GGS</td> <td data-bbox="585 1473 767 1514">KFN</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1514 585 1554">LKW</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1554 585 1594">Localnet</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1594 585 1635">Qline Ostschweiz AG</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="304 1635 585 1637">Valaiscom</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Keine	Wenige	Mittel	Viele	ESAG	Energie Belp	GAG	EBL	EWS	EWA	GBM	Renet	Flims	GAW	Yetnet	WWZ	GARH	IGGA			GGS	KFN			LKW				Localnet				Qline Ostschweiz AG				Valaiscom				AR/13.06.17
Keine	Wenige	Mittel	Viele																																							
ESAG	Energie Belp	GAG	EBL																																							
EWS	EWA	GBM	Renet																																							
Flims	GAW	Yetnet	WWZ																																							
GARH	IGGA																																									
GGS	KFN																																									
LKW																																										
Localnet																																										
Qline Ostschweiz AG																																										
Valaiscom																																										
3.5	E-Learning																																									
(D) (E)	<p>Präsentation des Lernmanagement-Tools (LMS) durch RZü.</p> <p>Userverwaltung für E-Learning wird im QMC gewünscht. Künftig sollen Gruppen mit den künftigen Rollen im Admin Rollenmanager verknüpft werden.</p> <p>Es braucht nur zwei Bereiche: Verkauf/Admin und Technik, welche mit der neuen Rechte Verwaltung im QMC automatisch verknüpft wird. Die Umsetzung einer flachen Hierarchie ist möglich. D.h. mehrere Personen je Partner verfügen über das Recht „Leader“, das Recht wird mit der Zukünftigen Admin Rolle gleichgesetzt. Sie sehen alle Personen</p>																																									

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	innerhalb ihres Partners, nicht nur die Mitarbeiter aus ihrem Bereich.	
3.6	Neue Workflow-Oberfläche	
(D)	Live Demo an Sitzung. Gemäss AR ist mit Stand 9.12 die neue Workflow Oberfläche nutzbar. WWZ wird ab dem QMC Release 9.12 (go live für 10.05.2017 geplant) nur noch auf der neuen Oberfläche arbeiten. KFN ist jedoch nicht ganz zu frieden. Da MF an der Sitzung nicht anwesend ist, kann Feedback nicht näher besprochen werden. Von anderen Partnern ging keine Rückmeldung ein.	
(P)	Partner sammeln Feedback und leiten dieses in den nächsten 14 Tagen an die QMC SPOC Adresse weiter.	Alle (ausser WWZ)/10.05.17
3.7	E-Mail oder Handynummer als Pflichtfeld	
(D) (E)	Ein grosser Anteil von Personen ohne E-Mail-Adresse ist bei Ü60-Kunden. Aus diesem Bereich haben wir aber viele Anmeldungen. WWZ bewirbt aktuell diese Kategorie Kunden mit QL Basic. Häufig geben Fachhändler ihre eigene E-Mail-Adresse an, was dann unsere Stammdaten verfälscht. Wenn Kunde keine E-Mail-Adresse hat, soll er während des Bestellprozesses eine mitbestellen können. Die Eröffnung einer neuen E-Mail-Adresse darf nicht Pflicht sein, muss weiterhin optional bleiben für Kunden die bereits eine Adresse besitzen. Es wird beschlossen die Variante 2 „E-Mail-Adresse als Pflichtfeld und Handynummer optional“ umzusetzen. AR stimmt als einziger dagegen. Folgende Ideen für Datennacherfassung bei bestehenden Kunden wurden während der Sitzung gesammelt: <ul style="list-style-type: none"> • Yetnet versendet eine Rechnungsbeilage, worin Kunden gebeten werden, Ihre Kontaktdaten zu aktualisieren. Die bestehenden Daten werden auf dem Dokument aufgedruckt. TP- Gruppe bittet um Rückführung der Ergebnisse in die Gruppe. Dies könnte ein spannender Ansatz sein. • Weisung an Mitarbeiter, dass Daten nacherfasst/geprüft werden wenn Kunde mit Partner Kontakt aufnimmt. 	
(P)	Die Mitglieder sollen sich Gedanken machen, wie wir die Daten bei Bestandskunden nachpflegen/erfassen können.	Alle/13.06.17
4.	Operation / Support	
4.1	Digital TV	
	Es wird einstimmig beschlossen die HD Set-Top-Box wird aus dem Bestellprozess zu entfernen. Das CA-Modul bleibt weiterhin bestehen.	
4.2	Quickline TV	
(I)	Anpassungen Willkommensbrief wurden zur Kenntnis genommen.	
(P)	Via Geräterückgabe-Prozess wird das Modem zurückgefordert, der Verte! Vertrag läuft aber noch aufgrund der 30-tägigen Graceperiode. Der Kunde möchte aber beide Geräte zeitgleich retournieren. QLAG soll prüfen, was für Lösungsmöglichkeiten bestehen.	MKä/30.05.17
(E)	Anpassung des Schreibens „Erinnerung Geräterückgabe“ wird	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	angenommen.	
4.3	Field Force App	
(I)	Live Demo Field Force App 2.0 durch SGr. Der Feldtest startet in Kürze. User, die bereit sind zu testen, wurden bereits genügend gemeldet.	SGr/sofort
(P)	Es soll geprüft werden, wie gross der Aufwand ist, um vorhandene Störungs- und Wartungsmeldung im App anzuzeigen.	
(D)	<p>Welche Funktionen werden hauptsächlich durch die Techniker genutzt? MF: Gerätewechsel und Headend Analyse</p> <p>Wie häufig wird die App genutzt? MF: Ca. 3x pro Woche je Techniker FK: Wird häufig genutzt AR: Unser externer Partner nutzt die App mehrmals täglich</p> <p>Welche Gerätetypen werden eingesetzt? MF: iPhone 6 TH: I-Pad DL: Bei Yetnet sind Android-Geräte vorhanden</p> <p>Welche Weiterentwicklungen wären wünschenswert/sinnvoll? MF: Suchfilter „Business Kunden“, WLAN Analyzer FK: Empfehlungen für Up-/Crossselling auf Kunde sollten vorhanden sein. Oder auch wenn Kunde altes Abo hat (AiO Bronze). Damit Techniker ein aktuelles verkaufen kann. WLAN-Optimizer in App integrieren um den besten WLAN-Kanal zu finden. Info ML: Der heutige WLAN-Optimizer von Website funktioniert nicht (nur Android). Es braucht externe Messung wo Resultate dann im App angezeigt werden. TH: Auch Techwechsel/Umzüge vordatieren können, wenn WF abgeschlossen ist. (analog Service-Bestellung).</p>	
5	Verschiedenes	
5.1	Neue QMC Umgebung	
(I)	<p>Serverlandschaft wird modernisiert. Ziel sind die Performance- und Verfügbarkeitsteigerung. Entwicklungs- und Testumgebung sind grösstenteils umgestellt. Die Vorbereitungen für die Umstellung von Produktion sind am Laufen. Ein Unterbruch ist unvermeidbar für die Umstellung. Es wird von einem Samstagabend bis am Sonntagabend sein. Der genaue Termin folgt noch. Für den Bestellprozess wird im Zeitraum der Umstellung ein Kontaktformular eingeblendet.</p> <p>Einzelne Partner unterstützen QLAG beim Testing (vor allem End-to-End Prozesse auf QDE usw.). Herzlichen Dank diesen Partnern für die Unterstützung.</p>	
5.2	GBM: Flatline Gebühren	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
(D)	Die meisten Partner haben sich noch keine Gedanken gemacht, wann das Verhalten eines Swiss Flat Kunden grenzwertig ist und wo ein möglicher Schwellenwert definiert werden könnte oder sollte.	
(P)	QLAG klärt das Thema bis zur nächsten Sitzung intern ab. Die TP-Mitglieder machen sich bis zur nächsten Sitzung Gedanken, wo sie den Schwellenwert sehen.	Alle/13.06.17
5.3	QMC SPOC Tag	
(D)	Es gibt keine speziellen Themen, welche aus Sicht des Gremiums besprochen werden müssten.	
5.4	Offene Themen	
(I)	Statistik/Reporting: <ul style="list-style-type: none"> • Projekt ist aufgesetzt, arbeiten haben gestartet. • Januar-Workshop wurde abgesagt mangels neuer Themen. Nächster Workshop wird angesetzt, wenn erste Resultate vorliegen. • Im Februar wurde ein Review des Standard-Reportings (Excel-Vorlage) auf dem elektronischen Weg durchgeführt. • Ein weiteres und letztes Review folgt noch • Einführungszeitpunkt für Herbst 2017geplant. Bedürfnis der Partner: Lösung muss im Herbst 2017 verfügbar sein. Einbindung Kundenportal: <ul style="list-style-type: none"> • Grobkonzept ist in Arbeit. • Januar-Workshop wurde aus Ressourcenründen abgesagt. Neuer Termin wird noch definiert. 	
6.	Nächste Sitzung	
(I)	Die nächste Sitzung findet am Dienstag, 13. Juni 2017 von 9.00 bis 16.00 Uhr in Nidau statt. FK meldet sich für diese Sitzung ab.	