

25.04.2017 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Tools & Prozesse Gruppe

25. April 2017

Gäste (ohne Stimmrecht):
Dominik Landolt, Yetnet und
Tevin Hawnu, Localnet
Entschuldigt: Qsi Felber, KFN

- 1. Protokoll der letzten Sitzung**
- 2. Reporting**
 - 2.1 Zurückgestellte Pendenzen**
 - 2.2 Rückmeldung zu offenen Pendenzen**
 - 2.3 Priorisierung der einzelnen Pendenzen**
- 3. Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 Grundanschluss im QMC integrieren**
 - 3.2 Automatisierter Dokumentenversand**
 - 3.3 Kundenkontakte auswerten**
 - 3.2 Wartungs- und Störungstool**
 - 3.3 eLearning**
 - 3.4 neue Workflow Oberfläche**
 - 3.5 Pflichtfeld E-Mail/Mobile Nummer
(nachgelieferte Folien)**
- 4. Operation / Support**
 - 4.1 Digital TV**
 - 4.2 Quickline TV**
 - 4.3 Field Force App**
- 5. Verschiedenes**
 - 5.1 Neue QMC Umgebung**
 - 5.2 GBM: Flatline Gebühren**
 - 5.3 QMC SPOC Tag**
 - 5.4 Verschiedenes, Infos aus Subgruppe**
- 6. Nächste Sitzung**
 - A Anhang: Beilagen**
 - A1 QMC Release 9.10**
 - A2 QMC Release 9.11**
 - A3 QMC Release 9.12**

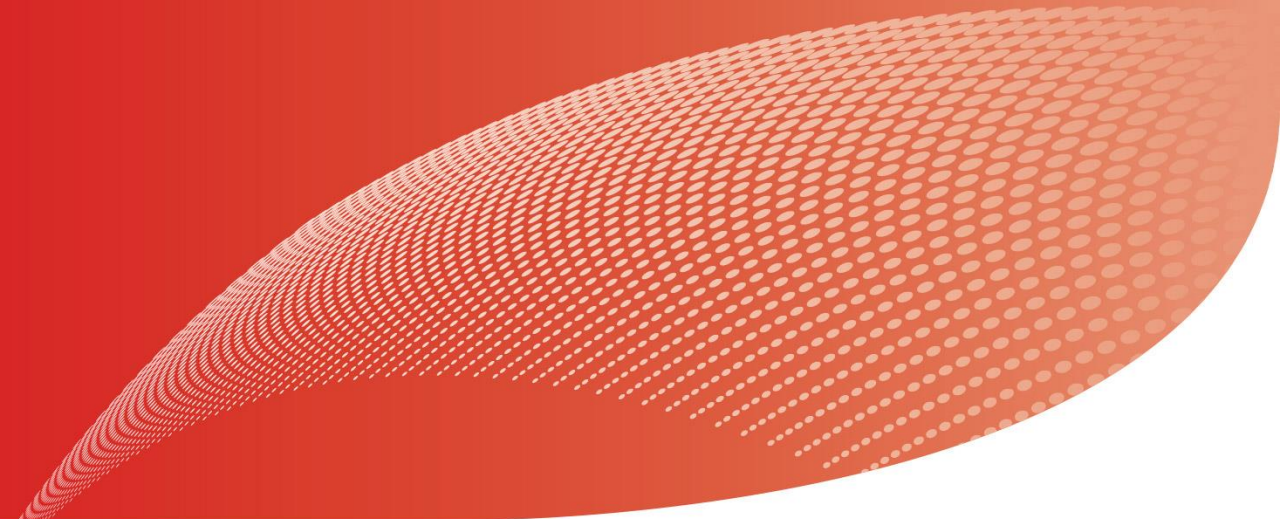


Protokoll der letzten Sitzung

Protokoll

- **Verabschiedung des Protokolls der Sitzung vom 6. Dezember 2016**
 - Inputs / Ergänzungen zum Protokoll vorhanden?
 - Protokoll verabschieden?

2. Reporting





Zurückgestellte Pendenzen

Statusupdate

- **Zurückgestellte Pendenzen gemäss Liste, keine neuen Informationen**



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

DEV-3100 QMC – Kombibestellungen mappen (Bewertung 12 Stimmen)

- **Prüfen welche Prozessverbesserungen aufgrund der Erkenntnisse durch die Kundenbefragung nötig sind, damit Bestandskunden via Cockpit und nicht via Website bestellen.**
- Ergebnisse der Befragung betroffener Kunden durch MF, RM und PZ (mündliche Info an Sitzung)



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

DEV-3124 Tickets mit Infocfeld versehen (Bewertung 10 Stimmen)

- Ein neues Infocfeld als Freitextfeld wäre nur bei der Erzeugung eines Tickets ausfüllbar, danach nicht mehr.
- Es ist nur die Lösung möglich, welche auch GB Muri einsetzt. Sie haben einen eigenen Dezide Guide, wo sie einen Freitext im Titel haben, somit geben sie Datum und Uhrzeit dort ein.

	Letzte Änderung an	Letzte Benutzeränd	Bezeichnung ▲
g - Partner	28.11.2016 16:13	28.11.2016 16:13	2016.02.01/ 08:00
g - Partner	08.12.2016 13:27	08.12.2016 13:27	2016.02.28 / 14:00
g - Partner	09.12.2016 11:46	09.12.2016 11:46	2016.02.28 / 15:00
g - Partner	06.12.2016 08:41	06.12.2016 08:41	2016.02.28/10:00
g - Partner	22.06.2016 13:39	22.06.2016 13:38	2016.06.23 / 10:00Uhr

- Partner, welche einen solchen eigenen Dezide Guide möchten, können sich beim Kundendienst melden. Eine kurze Vorstellung der Möglichkeiten erfolgt während der Sitzung.
- Kann die Pendeuz geschlossen werden?



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

DEV-3258 Umzug per sofort/im WF sollte Möglichkeit bestehen anderes Datum zu wählen
(Bewertung 11 Stimmen ohne ESAG)

- **Wenn das Datum in der Zukunft liegt, so kann der Workflow über Aufschaltung verschieben per sofort durchgeführt werden.**
- **Problematisch ist, wenn der Umzugstermin im Workflow auf heute oder in der Vergangenheit liegt – hier darf der Workflow erst an dem Tag durchgeklickt werden, an dem der Umzug statt findet.**



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

Einfache Integration in QMC – Link mit Auto-Login -> Direkt auf den Kunden

- **Autologin VPBX wird im Gesamtkontext mit der Automatisierung und Updates der Businessprodukte bearbeiten. Bei dringenden Bedürfnissen kann gemäss Andreas Meier einen Account unter welchem die Kundendaten verwalten können, aufgesetzt werden. Andreas Meier soll Accounts für Partner aufsetzen bis 24.01.2017.**
- **Antwort: Accounts wurden abgegeben, Pendezenz ist aus unserer Sicht erledigt**



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

TXP für Business

- **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 nimmt.**
- **Antwort: Aktuell ist Quickline Business noch am Erstellen des Konzeptes, welches voraussichtlich Ende Juni fertiggestellt ist. Die Umsetzung sollte bis zum 1. August 2017 abgeschlossen werden können.**



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

DEV-2314 Kündigungsschreiben anpassen

- **Es wäre sehr hilfreich, wenn auf der Kündigungsbestätigung bei Zahlungsverzug in einem Satz vermerkt wäre, dass die Services bei Bezahlung vor dem Enddatum danach weiterlaufen. So könnte man Missverständnisse vorbeugen.**
- **Diskussion: Wie geht ihr mit Kündigungen aufgrund Zahlungsverzug um?**

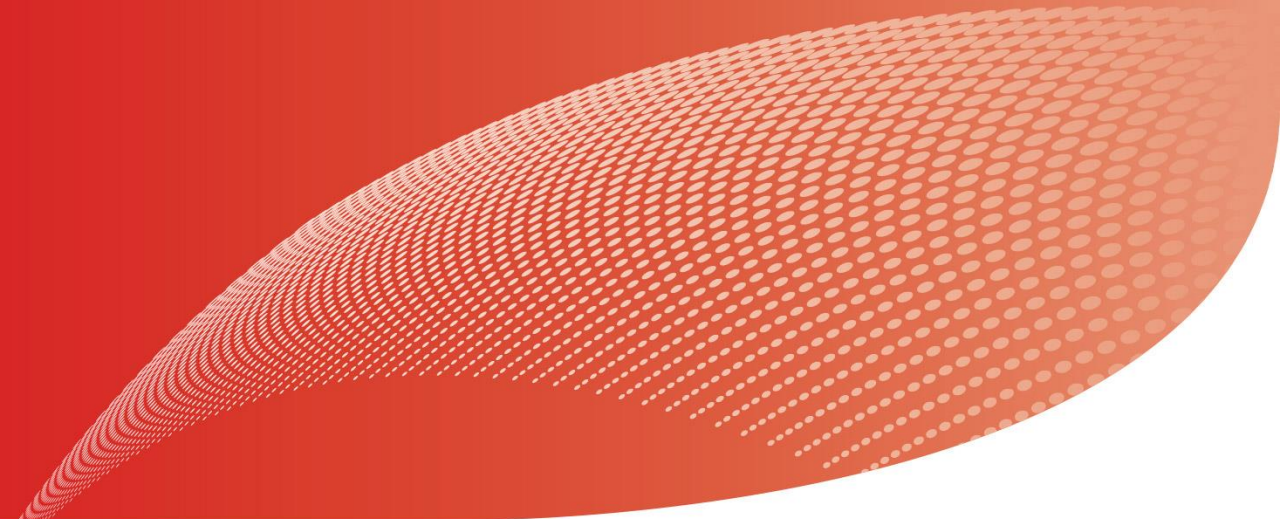


Priorisierung der einzelnen Pendenzen

Liste neue Pendenzen

- **Siehe Beilage**

3. Neuheiten / Anpassungen





Grundanschluss im QMC abbilden

Modul 1

Wir möchten das Modul 1 umsetzen, damit Kunden mit einem Grundanschluss ins QMC übermittelt werden können.

Modul 1 (keine zusätzlichen Kosten)

Kunde übermitteln

Status GA aktiv/inaktiv übermitteln

Fragen:

- **Wer wäre bereit die Daten zu seinen Grundanschlüssen zu übermitteln?**
- **Soll dafür die QDE-Schnittstelle erweitert werden?**
 - Wo würde der Grundanschluss angefügt (HF-Anschluss, Flag auf Kunde, neues Objekt,...)



Automatisierter Dokumentenversand

Kosten für automatisierter Dokumentenversand 1/2

Anbieter Funkte Lettershop:

- **Mailing Tagesversand Stk. ca. CHF 1.45 + Porto (CHF 0.75)
(bei entsprechendem Volumen ohne einmalige Kosten)**
 - 1-n Blatt A4, ½-Seite bedruckt, farbig oder schwarz/weiss
 - 0 - 2 Beilagen durch uns angeliefert (z.B. Flyer)
 - Couvert C5 gummiert mit Fenster und farbigem Logo (1-seitig)
 - Optional: Rückantwortcouvert
 - Datenlieferung bis 16.00 Uhr
 - Ohne Portokosten
- **Gesamtmenge: Durchschnittlich 26'000 Ex. pro Jahr, 100 Sendungen pro Tag**
- **Periodizität: Durchschnittlich 260 Versände pro Jahr, täglicher Versands**



Automatisierter Dokumentenversand

Kosten für automatisierter Dokumentenversand 2/2

Anbieter Funkte Lettershop:

- **Kosten**
 - Keine Fixkosten, keine wiederkehrenden Kosten, Kosten fallen einzig für die effektiv versendeten Briefe an
 - Es entstehen einmalige Kosten für die Konfiguration, Lizenzgebühren usw.
- **Weitere Funktionen**
 - Automatische Dokumentvalidierung
 - Track & Trace für sämtliche Versände, könnte dann im QMC eingebunden werden
 - A-Post + oder eingeschriebene Briefe versenden



Automatisierter Dokumentenversand

Diskussion / Umfrage

Folgende Fragen gilt es nun zu klären:

- **Wer wäre mit dabei?**
- **Müssten Briefe farbig oder schwarz/weiss gedruckt werden?**
- **Muss das Partner-Logo auf das Couvert oder nicht?**
- **Wie viel Tagespost ausserhalb des QMC's besteht, für welche einen automatisierten Dokumentenversand interessant wäre?**
- **Rückantwortcouvert: Soll das Couvert mit der Rücksendeadresse bedruckt werden oder soll ein Fenstercouvert beigelegt und die Adresse auf ein Dokument gedruckt werden? Variante 2 wäre günstiger.**



Kundenkontakte auswerten

Erfassung Kontaktpunkte

- **Im QMC kann beim Öffnen eines Kunden erfasst werden, wie er den Partner kontaktiert hat und aus welchem Grund.**
- **Die Erfassung der Art der Kontaktaufnahme und des Grundes muss sehr einfach und vor allem schnell zu bedienen sein. Es wird kein Text erfasst sondern nur ein Kanal und ein Grund ausgewählt.**
- **Pro User können gewisse Default-Einstellungen gemacht werden (bspw. beim Shop-Mitarbeiter wird automatisch Kontaktaufnahme vor Ort vorgeschlagen u.ä.).**
- **Es besteht ein Roh-Report je Partner, worin zu sehen ist welche Art der Kontaktaufnahme mit welchem Grund wie häufig vorkam innerhalb eines definierten Zeitrahmens.**
- **Der Report kann im QMC heruntergeladen werden.**

→ Würde von euch ein solches Feature genutzt werden?



Wartungs- und Störungstool

Erfahrungsaustausch Wartungs- und Störungstool

Das Wartungs- und Störungstool wurde mit dem QMC Release 9.9 ausgespielt.

- **Seither wurden total 126 Meldungen erfasst.**
- **Ein Verbesserungsvorschlag wurde via Ideenplattform eingereicht.**
- **3 bekannte Fehler sind gemeldet, welche noch nicht gelöst sind**

Projekt eLearning

Roland Zürcher





Traktanden

1. Projektziele
2. Termine
3. Produkt-Demo
4. Offenes / Diskussion



Projektziele

- Eine Gruppenweite E-Learning Plattform.
- Die Plattform bietet Funktionen zum Lernmanagement (Prüfungen, Statistiken, Skills).
- Die Plattform ist in die Umgebung von Quickline integriert (QSSO/Login, url).
- Die Plattform ist Mandantenfähig (Partnerzugänge, Teams).
- Die Plattform ist einfach bedienbar und kann durch externe Dienstleister bearbeitet werden.



Termine

- P3: Umsetzung Zieltermin 24. Juli 2017
- P4: Schulung und Einführung Zieltermin 1. September 2017
- P5: Projektabschluss Zieltermin 22. September 2017

=> Produkt-Demo



Offenes / Diskussion

Vorgesehene Rollen

- System Administrator (QL)
- User Administrator (QL, ev. auch **Partner**)
- Content Manager (QL)
- HR Specialist (QL und **Partner** => Genehmigungsprozess)
- Coach (QL und Extern)
- Leader (QL und ev. **Partner** => Reports, könnte auch via HR Specialist gemacht werden)
- Lerner (QL und **Partner**)



User Synchronisation

Die User werden über unser Q-SSO System Authentifiziert (Zugriff auf eLearning).

Die Authorisierung (Rollen-/Gruppenzuweisung) der User kann hingegen über zwei Arten erfolgen:

- Automatisiert via User-Synchronisation QSSO/eLearning
 - Pflege der Partner-Mitarbeiter über das QMC-System (Inhalt im Projekt noch zu detaillieren)
 - » Zuweisung zu einer Interessengruppe (Vorschlag: Technik, Administration, Verkauf)
 - » Ev. Zuweisung eines “Chefs” pro Interessengruppe
 - » Änderungen werden über Nacht synchronisiert
- Manuelle Pflege im eLearning pro Partner
 - Benötigt einen User-Administrator pro Partner

eLearning – zentrales Lernmanagement

Roland Zürcher





Demo: Neue Workflow-Oberfläche

Erfahrungsaustausch und Demonstration



- **Live-Demo der neuen Workflow-Oberfläche**
- **Feedback der TP-Gruppen Mitglieder einholen**

Pflichtfeld E-Mail/Mobile Nummer

Michèle Leu / Maarten Groeneweg /
Marc Loosli
19.04.2017

Pflichtfeld | Auswirkungen auf Kosten / Aufwand / Flexibilität / Up- & Crosssell


- **Ziel:** Adäquate Bestandskommunikation
- **Fokus:** Wirkung des Pflichtfeldes E-Mail oder Handynummer auf Kosten / Aufwand / Flexibilität und Up- & Crosssell
- **Basis der Argumentation:** Konkurrenzvergleich, Komplexität bei XL-Promo & S-Deal sowie statistische Daten (siehe Seite 5)

	Handynummer und E-Mail sind optional	Handynummer oder E-Mail als Pflichtfeld
Kosten	● Briefversand generiert hohe Kosten	● Digitale Benachrichtigung – geringe bis keine Kosten
Aufwand	● Externe Unternehmung für Briefversand XL-Promo – Kostenpunkt & manuelle Datenselektion	● Automatische Notifikation (Use Case basierter Versand von Mail & SMS)
Flexibilität	● KNU ist autonom über welchen Kanal der Kunde informiert wird. ● Cockpit – Für die Nutzung benötigt Kunde eine E-Mail-Adresse	● KNU bleibt autonom über welchen Kanal der Kunde zusätzlich informiert wird. ● Kunde hat die Wahl über welchem Kanal er benachrichtigt werden möchte (ob via Mail und/oder SMS)
Up- & Crosssell	● Massenversand Brief – Use Case basierter Up- & Crosssell nicht handelbar heute	● Use Case und Nutzungsbasierter Up- & Crosssell kostengünstig möglich
Empfehlung		

Worst Case

Kunde hat wirklich **keine** E-Mail-Adresse und **keine** Handynummer...

Swisscom, Sunrise & UPC

- **E-Mail-Adresse und Telefonnummer** -> sind Pflichtfelder im Bestellprozess
- Nur bei Swisscom ist die Telefonnummer optional
-  **Ohne E-Mail-Adresse ist die Bestellung nicht möglich**



E-Mail Nutzung in der Schweiz

- **Weniger als 20%** der gesamten Schweizer Bevölkerung nutzt kein E-Mail.

Quickline (Fair & Transparent)

- ✓ **Kunde hat die Wahl** ob er eine E-Mail-Adresse oder seine Handynummer angeben möchte
- ✓ Möglichkeit im Bestellprozess **direkt eine E-Mail-Adresse von Quickline** einzurichten via Link
- ✓ Weitere Möglichkeit das Cockpit zu pushen

Beispielsweise:

E-Mail-Adresse *



Ich besitze noch keine E-Mail-Adresse [LINK](#)

Bitte geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein damit wir Ihnen die Bestellbestätigung und weitere wichtige Benachrichtigungen über Ihr Produkt zustellen können. -> DRAFT



Abstimmung / Entscheide

Entscheide	Ja	Nein
Handynummer oder E-Mail-Adresse als Pflichtfeld: <i>Eine Handynummer oder die E-Mail-Adresse müssen angegeben werden im Bestellprozess</i>		
E-Mail-Adresse als Pflichtfeld und Handynummer optional		

Diskussion

Datennachfassung bestehender Kunden

Mögliches Vorgehen:

- Anweisung Touchpoints – ev. ein Anreizsystem schaffen

Weitere Inputs / Ideen:

...



Fakten

Sunrise

Persönliche Informationen

Anrede

Bitte auswählen

Vorname *

Nachname *

E-Mail Adresse *

Kontakt Telefonnummer *

Adresse bestätigen *

Ihre E-Mail Adresse
Bitte geben Sie eine gültige E-Mail Adresse ein, damit wir Ihnen Bestellbestätigungen, Rechnungen oder Benachrichtigungen zustellen können.

UPC

1. Persönliche Angaben

Anrede: Frau Herr

Vorname:

Nachname:

Geburtsdatum:

Telefonnummer:

E-Mail:

Adresse:

Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

swisscom

Vivo M bestellen

Anschluss Konfiguration Installation Überprüfen & Bestellen Bestätigung

Erfassen der persönlichen Daten

Anrede*

Nachname(n)*

Vorname*

Strasse / Nr.*

PLZ / Ort*

Land*

E-Mail-Adresse *

Mobiltelefonnummer

Geburtsdatum

Beruf

Sprache *

Nationalität *

Ausweis-Typ *

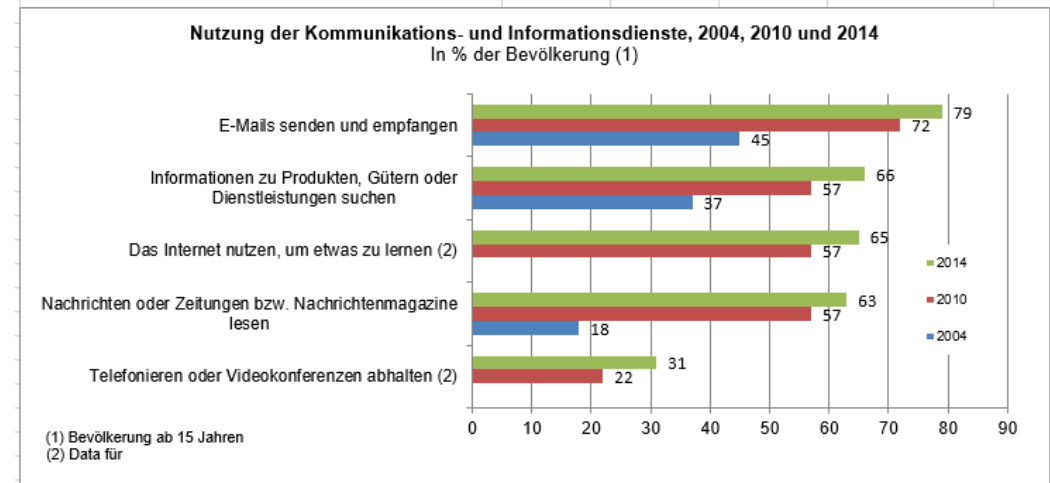
Abbrechen Zurück Weiter

Die E-Mail-Adresse ist bei UPC, Swisscom und Sunrise ein Pflichtfeld im Bestellprozess.

Die Telefonnummer ist nur bei Swisscom optional.

Quelle: BFS (Omnibus IKT)

© 2015 OFS-BFS-UST / WSA



Quelle: BFS (Omnibus IKT)

© 2015 OFS-BFS-UST / WSA

79 % der Schweizer Bevölkerung nutzt eine E-Mail-Adresse

4. Operation Support



Digital TV

HD-Set-Up-Box aus Bestellprozess entfernen

- **Antrag von WWZ und Quickline**
- **Die HD-Set-Up-Box verwirrt die Kunden im Bestellprozess**
- **Sie wird heute nur in Ausnahmefällen verwendet und durch die KNUs grundsätzlich initiiert**
- **Sie soll jedoch weiterhin bis auf weiteres im Portfolio bleiben, jedoch durch den Kunden nicht mehr selber bestellbar sein**



Quickline TV

Anpassung Willkommensbrief

Während der Einführungsphase von Quickline TV und den Partner-Soundings wurde der Satz bemängelt, dass für die Retournierung von Verte! Set-Top-Boxen eine Rücksendetikette beigelegt wird.

Dieser Satz wurde von der Tools und Prozesse Gruppe am 12. Mai 2015 gewünscht.

Ein grosser Teil der Partner macht dies nicht und hat daher den Satz bemängelt. Darauf hin wurde er aus dem Willkommensbrief entfernt.

Grundsätzlich kann die Rücksendetikette dennoch beigelegt werden – sie wird einfach nicht mehr im Schreiben erwähnt.



Quickline TV

Anpassung Erinnerungsschreiben Geräterückgabe

- **Wechselt ein Verte! Kunde zu einem Quickline TV Kombi, so erhält er folgendes Erinnerungsschreiben für die Geräterückgabe, wenn er die Verte! Box und das Kabelmodem nicht fristgerecht retourniert:**

Erinnerung Geräterückgabe

Sehr geehrter Herr Lorenzetti

Zusammen mit **der Quickline-Kündigungsbestätigung** haben wir Sie gebeten, uns folgende Leihgeräte zu retournieren:

- Kabelmodem (500959ED6F75)

Die Vertragsdauer ist nun beendet. Wir bitten Sie, uns das Gerät innert fünf Tagen zu retournieren. Ansonsten müssen wir Ihnen die Gerätekosten von CHF 150.00 leider in Rechnung stellen.

✚

Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Energie Belp AG, 031 818 82 82, quickline@energie-belp.ch
- Kundendienst Quickline: 0800 84 10 20

Freundliche Grüsse

- **Wir werden daher die Texte generischer formulieren, so dass das Formular sowohl bei Kündigungen wie auch bei Abowechseln stimmig ist.**



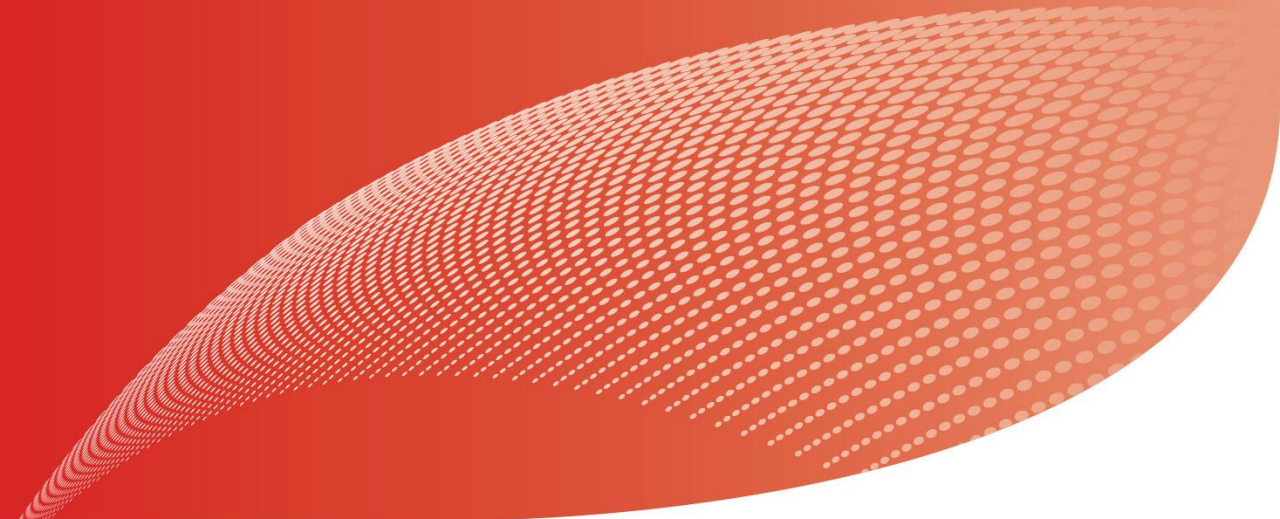
Field Force App

Erfahrungswerte Nutzung

- **Welche Funktionen werden hauptsächlich durch die Techniker genutzt?**
- **Wie häufig wird die App genutzt?**
- **Welche Gerätetypen werden eingesetzt (iPhone oder iPad? Welche Version?)**
- **Welche Weiterentwicklungen wären wünschenswert/sinnvoll?**

→ **Vorführung Field Force App 2.0 durch Simon Gross**

5. Verschiedenes





Neue QMC Umgebung

Informationen zur neuen QMC Umgebung

- **Neue Stage-Umgebung**
- **Information zu Umstellungstermine**
- **Weitere Informationen folgen an der Sitzung**



GBM: Flatline Gebühren

Umgang mit Kunden, welche Flatline über normalen Privatgebrauch nutzen

FK möchte die Thematik Flatline Gebühren thematisieren. Ihn interessiert wie andere KNU's mit Kunden umgehen, welche ein Swiss Flat Produkt weit über einem normalen Privat-Verbrauch nutzen.

- **Ab wann ist das Verhalten der Kunden grenzwertig?**
- **Gibt es einen standardisierten Verbunds-Prozess?**
- **Welche Erfahrungen haben andere KNU's mit dieser Thematik gemacht?**



Verschiedenes

QMC SPOC Tag

Am Donnerstag Vormittag, 18. Mai 2017 findet der QMC SPOC Tag in Zofingen statt.

- **Gibt es Themen, welche an diesem Anlass besprochen werden sollten?**



Verschiedenes

Offene Themen

- **Informationen aus Subgruppen**
 - Statistik/Reporting:
 - 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.
 - Einbindung Kundenportal:
 - Grobkonzept ist in Arbeit.
 - Januar-Workshop wurde aus Ressourcen Gründen abgesagt. Neuer Termin wird noch definiert.
- **Offene Themen vorhanden?**
- **Fragen?**

6. Nächste Sitzung



Nächste Sitzung

Termin und Ort

- **Nächste Sitzung: Dienstag, 13. Juni 2017**
- **Information zum nächsten Sitzungstermin**
 - 9.00 bis 16.00 Uhr im Sitzungszimmer Passion Room, Quickline AG, Nidau
 - Essen auswählen

Herzlichen Dank!

Gute Heimreise!



Anhang (A): Beilagen

Weiterführende Folien



Erledigte Tasks: QMC Release 9.10

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

Erledigte Tools und Prozesse Pendenzen in QMC Release 9.10

- **Wartungs- und Störungsmeldungen werden mit einem PLZ-Filter geschützt auf der Quickline Website abgebildet (gemäss verabschiedetem Konzept)**
- **DEV-2889 Erweiterung Modem-Status Report**
 - Der Report Kabelmodem Status wurde mit den Feldern User-ID, Abo und Telefonnummer (Festnetz und Mobile aus den Kontaktdaten) ergänzt.
 - Die Spaltenüberschriften US VER und DS VER wurden ergänzt mit der Masseinheit ("in %").

TechData Report Stand: 27.02.2016 15:14:38

MAC Domain Node	UserID	Name Vorname Firma	Strasse	Ort	Festnetz	Mobile	Abo	Status	US SNR	US TX	US CER (in %)	DS SNR	DS RX	DS CER (in %)
ct01.001														
Cable0/0/0	100	Phantomias Phantomias Firma von User 100	Bernstrasse 78	Schwarzenbach (Hutwil)	+41 31	+41 79	QL Office Standard SLA Standard	operational	36.1 36.1	44 45.5	0.000012717330 0.000022459422	40.3 40.8	-4.3 -2.4	0.000000120566 0.002309553735
Cable0/0/0	100	Man Hanged Firma von User 100	Talstrasse 29	Langenthal	+41 31	+41 79		operational	33 33	41.8 41.8	0.000004861330 0.000004861330	36.2 36.2	1.6 1.6	0.000000000295 0.000000000295





Erledigte Tasks: QMC Release 9.10

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 1

- **Die ersten funktionalen Bereiche der neuen Workflow-Oberfläche werden mit dem QMC Release 9.10 ausgespielt.**
- **Die neue Oberfläche ist im schwarzen Menubalken unter QI Workflow aufrufbar. Bis das neue Design komplett umgesetzt ist, besteht ein parallel-Betrieb zwischen der alten und der neuen Oberfläche.**
- **Arbeitsaufgaben und Wechselprozesse sind bereits komplett auf der neuen Oberfläche. Die anderen Workflows öffnen sich automatisch in der alten Oberfläche.**
- **Die Anleitung zur Bedienung der neuen Workflow-Oberfläche ist im Partner-Wiki abgelegt unter Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen > Workflow / Lagerverwaltung Anleitung > Neue Workflow-Oberfläche 2017**
- **Einige Impressionen siehe nachfolgende Folien**



Erledigte Tasks: QMC Release 9.10

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 1 – Queue-Ansicht

QUICKLINE Kunde suchen Workflows **QI Workflow** Kunde Programme Tools

QI Workflow

Meine **Alle**

E Energie Belp AG (DEV) 150/200

- Administration 53/88
 - Abbruch Bestellung 1/3
 - Adresswechsel
 - Analog Check 0/1
 - Arbeitsaufgabe
 - Aufschaltung Zusatzbox
 - E-Mail Wechsel 0/2
 - Festnetz Wechsel 6/12**
 - Geräteplan aktivieren
 - Geräterückgabe 39/43
 - HF Anschlussprüfung 1/1
 - Kündigung einleiten
 - Mobile Wechsel 2/3
 - OTO-Bauftrag
 - Patchauftrag
 - Portierung 0/1
 - Schulung
 - Services Bestellung 2/7
 - Telefonie HF Werte Check
 - Test-WF

Workflow Suche nach Id Aktualisieren Aktionen

Resultate: 11

ID	Workflow	Aufgabe	Prio	Startzeit	Aktualisierung	QMC UserId	Kunde	Partner Kd. Nr.	Aufschaltung	Process Info	Vermittler	Benutzer
909868	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wechsel ein	Mittel	15.12.2016 15:27:41	15.12.2016 15:27:41	8819		B336.27617				Öffnen Zuordnen
909867	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wechsel ein	Mittel	15.12.2016 15:26:45	15.12.2016 15:26:45	8924		T077.31826				Öffnen Zuordnen
909862	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wechsel ein	Mittel	15.12.2016 14:59:33	15.12.2016 14:59:33	2237		B093.27201				Öffnen Zuordnen
909861	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wechsel ein	Mittel	15.12.2016 14:44:01	15.12.2016 14:44:01	2237		B093.27201				Öffnen Zuordnen
909844	Festnetz Wechsel	Leitet einen Festnetz Wechsel ein	Mittel	15.12.2016 12:48:52	15.12.2016 12:48:52	2237		B093.27201				Öffnen Zuordnen



Erledigte Tasks: QMC Release 9.10

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 1 – Workflow-Ansicht

The screenshot shows the QUICKLINE web interface for a workflow task. The header includes the QUICKLINE logo and navigation menus for 'Kunde suchen', 'Workflows', 'QI Workflow', 'Kunde', 'Programme', and 'Tools'. The main content area is titled 'Maid Marian, Kirchackerweg 6,3123 Belp' and contains customer details: 'Kunden-Nr.: 2237 (Energie Belp AG (DEV)) - Partner Nr. B093.27201' and 'Festnetz 31 999 91 13 - E-Mail 2237@maildomain.ch'. A notification box indicates '2 wichtige Informationen' and a button 'Kundeninfo anzeigen' is present. Below this is a 'Zur Workflow Übersicht' link and a row of action buttons: 'Übernehmen', 'Zurückgeben', 'Zurück', 'Abbrechen', 'Weiter', and 'Kommentar hinzufügen'. The main task area is titled 'Festnetz Wechsel (#909862)' and 'Leitet einen Festnetz Wechsel ein'. It features a 'Neue User-ID' input field, the phone number '031 819 61 26', and three radio button options for confirmation. A right-hand sidebar contains an 'Info hinzufügen...' section, tabs for 'Dokumente', 'History', and 'Bestellung', and a list of documents including 'QL-Uebnahmeerklärung Fe...' dated '15.12.2016'. At the bottom of the sidebar are links for 'Neues Dokument erzeugen' and 'Neues Dokument hochladen'.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.10

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 1 – Register-Ansicht

Dokumente History Bestellung

QL-Uebnahmeerklärung Festnetz ...

Herunterladen ohne Briefpapier Herunterladen mit Briefpapier

Manuell zuordnen

Dokumente History Bestellung

QL-Uebnahmeerklärung Festnetz ...

15.12.2016

Neues Dokument erzeugen
Neues Dokument hochladen

Dokumente History Bestellung

27.12.16, 15:18:18	27.12.16, 15:18:18
Kommentar durch Nicolas Jordi Dies ist ein Kommentar	
22.12.16, 11:14:50	22.12.16, 11:14:50 AW
Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen durch Thomas Kunz	
22.12.16, 10:29:15	22.12.16, 11:14:50
Unterschrift prüfen durch Thomas Kunz	
22.12.16, 10:25:22	22.12.16, 10:29:14
Adresse in ERP erfassen durch Thomas Kunz	
22.12.16, 10:21:55	22.12.16, 10:25:07
Manuelle Bonitätsprüfung durch Thomas Kunz	
22.12.16, 10:21:55	22.12.16, 10:21:55
Kommentar durch Ian.system Die Bonität des Bestellers wurde überprüft. Quelle: DeltaVista, Score: 0 Geprüfte Adresse : , ,	

Dokumente History Bestellung

Mobile (076 761 30 16)

Mobile (076 761 30 16)

Tarifplan
Smart Start

Jugendschutz
Nein

Kostenpflichtige Nummern
Nein

Portierung
Nein

Hauptnutzer
01.01.0001



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 1 – Baum ein-/ausblenden

Meine (8)		Alle	<
E Energie Seeland AG (DEV)	8		
Administration	3		
Services Bestellung	3		
Adressverwaltung (QDE)	1		
Fachhändler			
Finanzen	0		
Logistik	4		
Technik	0		

Workflow - BETA

> Administration - Services Bestellung

Resultate: 3

ID	Aufgabe	Prio	Vermittler
908000	Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen	Mittel	
907936	Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen	Mittel	
909789	Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen	Mittel	

« 1 »



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 1 – Dokumente per E-Mail versenden

The screenshot displays two parts of the QMC interface. On the left, the 'Dokumente' (Documents) section shows a list of documents. The document 'QL-Uebnahmeerklärung Festnetz Rufnummer' is selected, and a context menu is open with the option 'Als E-Mail versenden' (Send as E-mail) highlighted. On the right, the 'Kundenkommunikation > Kommunikation > E-Mail Detail' view shows the details of an email. The email was sent on 13.02.2017 at 13:24 from helpdesk@quickline.com to 798@maildomain.ch. The subject is 'Persönliche Kundeninformation' and the content is 'Sehr geehrter Herr Fenner'. The email body includes a reference to a Quickline subscription and a closing from Quickline AG.

Dokumente | History

Etikette
Etikette_909843_eb.njordi
29.12.2016

QL-Uebnahmeerklärung Festnetz Rufnummer
QL-Uebnahmeerklärung Festnetz Rufnummer_...
29.12.2016

Ausweis...
TEST.pdf_...
29.12.2016

Herunterladen ohne Briefpapier
Herunterladen mit Briefpapier
Als E-Mail versenden

Kundenkommunikation > Kommunikation > E-Mail Detail | zurück zu Kommunikation

Favoriten Seite hinzufügen

Info

Kundendaten

Dateien

Kommunikation

Kundeninformationen
Anschlussadresse
Korrespondenzadresse
Vertragsadresse
Rechnungsadresse
Benutzerkategorien

E-Mail

Versendet am 13.02.2017 13:24
Versender helpdesk@quickline.com
Empfänger 798@maildomain.ch

Betreff
Persönliche Kundeninformation

Inhalt
Sehr geehrter Herr Fenner

In der Beilage finden Sie Informationen zu Ihrem Quickline Abo.

Freundliche Grüsse
Quickline AG
Kundendienst



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Mobile Portierung – neuer Hinweis

- **Ab dem zweiten neuen Mobile-Abo wird im Bestellprozess eine Info angezeigt, dass für die Portierung mehrerer Nummern eine separate Bestellung gemacht werden muss. Die Option Rufnummer behalten/portieren kann nicht mehr ausgewählt werden.**

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

Mobil-Telefonie Eines der vier Mobil-Abos ist genau Ihr Tarif.

Smart Flat S Abo wechseln CHF 40.00/Mt.

Rufnummer behalten/portieren inklusive

Neue Rufnummer inklusive

Neue Spezialnummer CHF 300.00

Portierungsinformationen erfassen

Angaben erforderlich

SIM-Karte CHF 40.00

Bezeichnung für Nummer (z.B. „Anna“) inklusive

Informationen zum Hauptnutzer erfassen inklusive

Sperrung von kostenpflichtigen Mehrwertnummern (0906XX) mit erotischem Inhalt.

Ihr Handy

Neues Handy

Ohne

Smart Flat M Abo wechseln CHF 55.00/Mt.

Family Rabatt Smart Flat

Rufnummer behalten/portieren inklusive

Neue Rufnummer : 076 761 56 40 inklusive

Neue Spezialnummer CHF 300.00

Ihre Bestellung

Smart Flat S	CHF 40.00
Smart Flat M	CHF 55.00
Family Rabatt Smart Flat	CHF -10.00
Total monatliche Kosten	CHF 85.00

SIM-Karte	CHF 40.00
SIM-Karte	CHF 40.00
Total einmalige Kosten	CHF 80.00

Alle Preise inkl. MwSt. und exkl. Digitalanschlusskosten

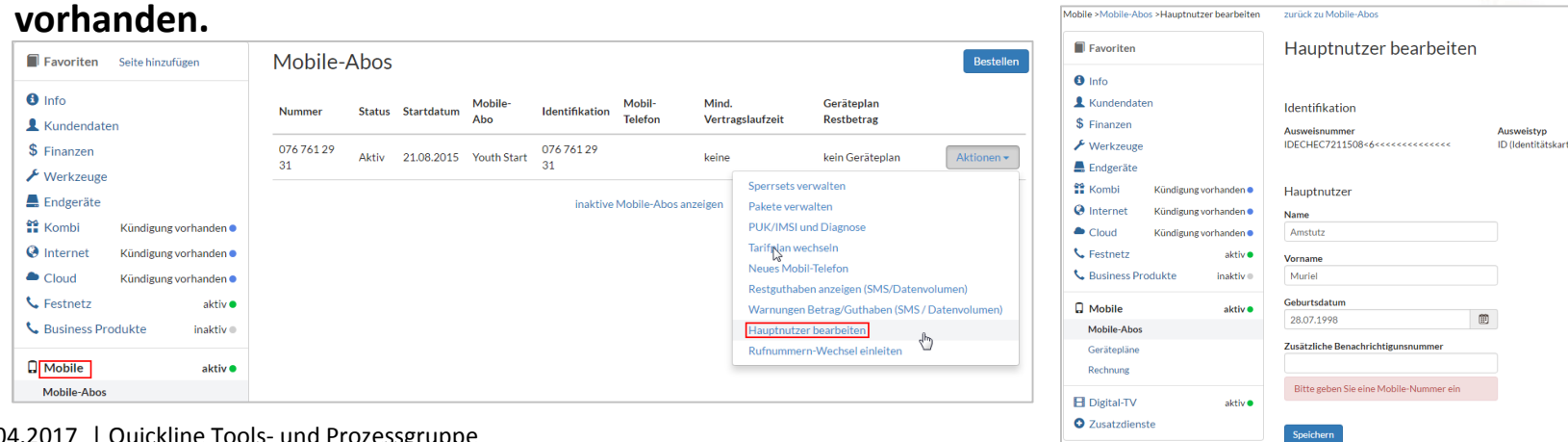
Process Information Debug

Für das Portieren einer weiteren Nummer erfassen Sie bitte eine zusätzliche Bestellung.

Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Mobile – Hauptnutzer und Ausweisinformationen

- **Ausweisinformationen werden nur noch verlangt, sobald eine Bestellung ein Mobile enthält. Die Jugendabos werden ab Einführungszeitpunkt des Familienrabatts nicht mehr angeboten und sind gefreezt.**
- **Neu können alle Mobile-Abos Informationen zum Hauptnutzer sowie eine Zweitnummer für die Kosteninfo hinterlegt werden, analog zu den bisherigen Jugendabos. Ist der Hauptnutzer jünger als 16 Jahre, wird automatisch die Option "Sperrern von kostenpflichtigen Mehrwertnummern" aktiviert. Im QMC wurde der entsprechende Menu-Punkt umbenannt von "Erweiterte Einstellungen" zu "Hauptnutzer". Dort lassen sich die Daten des Hauptnutzers editieren, zudem werden neu Ausweisinformationen angezeigt, sofern vorhanden.**



The screenshot displays two parts of the QMC interface. On the left, the 'Mobile-Abos' table shows a single active subscription with the number 076 761 29 31, starting on 21.08.2015. An 'Aktionen' dropdown menu is open over the table, with 'Hauptnutzer bearbeiten' highlighted. On the right, the 'Hauptnutzer bearbeiten' form shows the identification details, including the Ausweisnummer IDECHEC7211508-6 and the Ausweistyp ID (Identitätskarte). The form also includes fields for Name (Amstutz), Vorname (Muriel), and Geburtsdatum (28.07.1998). A 'Speichern' button is at the bottom.

Nummer	Status	Startdatum	Mobile-Abo	Identifikation	Mobil-Telefon	Mind. Vertragslaufzeit	Geräteplan Restbetrag
076 761 29 31	Aktiv	21.08.2015	Youth Start	076 761 29 31		keine	kein Geräteplan



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Mobile – Family Rabatt

- **Der Family Rabatt wurde implementiert und wird im Bestellprozess pro rabattiertem Mobile-Abo ausgewiesen. Alle Mobile-Abos, ausgenommen Smart Start, sind rabattfähig. Smart Start kann jedoch einen Rabatt bei einem Smart Flat auslösen. Dies gilt auch für Mobile-Bestandskunden. Es werden bis maximal vier Abos rabattiert. Der Familienrabatt gilt ab Einführungszeitpunkt auch für bestehende Mobile-Abos. Die Berechnung des Family Rabatts erfolgt pro rata.**

Wählen Sie die gewünschten Produkte 1. Produkt wählen → 2. Konfigurieren → 3. Kundendaten → 4. Zusammenfassung

Privatkunden Jugendliche unter 30

Mobil-Telefonie – Kluge Abos ohne Fesseln. 2 Produkt(e) ausgewählt

Smart Start	Smart Flat S	Smart Flat M	Smart Flat L
Wenignutzer Flat Quickline Netze Flat SMS / MMS 50 MB Highspeed	Gelegenheitsnutzer Flat in alle CH-Netze Flat SMS / MMS 1 GB Highspeed Ausland: 100MB/Jahr	Alltagsnutzer Flat in alle CH-Netze Flat SMS / MMS 3 GB Highspeed Ausland: 500MB/Jahr	Vielnutzer Flat in alle CH-Netze Flat SMS / MMS 7.5 GB Highspeed Ausland: 1000MB/Jahr
CHF 10.00/Mt.	CHF 40.00/Mt.	CHF 55.00/Mt.	CHF 65.00/Mt.
Hinzufügen	Entfernen	Entfernen	Hinzufügen

Ihre Bestellung

Smart Flat S	CHF 40.00
Smart Flat M	CHF 55.00
Family Rabatt Smart Flat	CHF -10.00
Total monatliche Kosten	CHF 85.00

SIM-Karte	CHF 40.00
SIM-Karte	CHF 40.00
Total einmalige Kosten	CHF 80.00

Alle Preise inkl. MwSt. und exkl. Digitalanschlusskosten

[Warenkorb leeren](#)

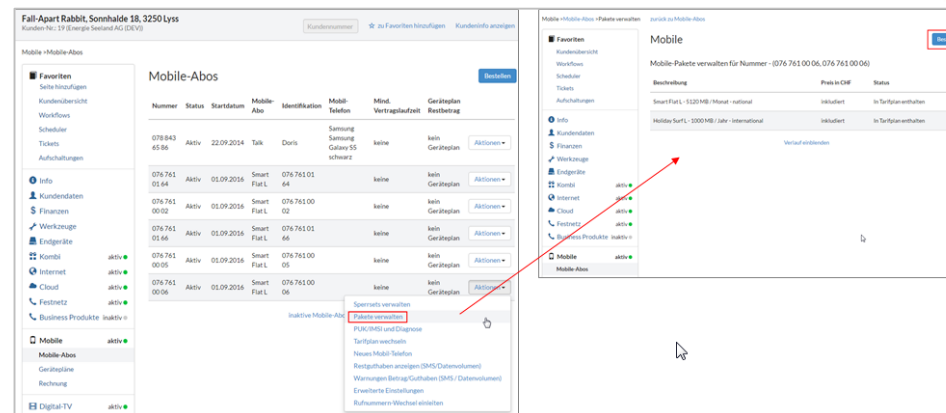
Bereits bestehende Abos (wie z.B. Mobile) und deren Rabatte sind in der vorliegenden Bestellung nicht aufgeführt

[Weiter](#)

Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Mobile – Highspeed Datenpaket

- Es kann in QMC sowie per SMS an 9010 ein Highspeed-Datenpaket bestellt werden, welches per sofort bis Ende Monat aktiv ist.
- Das Datenpaket ist kompatibel mit den Abos Smart Flat S, M und L und kann pro Monat genau ein Mal bestellt werden.
- Bestellungen dieses Datenpakets werden dem Kunden mit einer entsprechenden SMS bestätigt.
- Die Benachrichtigungen bei 80% und 100% Verbrauch des inkludierten Datenvolumens enthalten nun einen Hinweis, dass und wie man das Datenpaket bestellen kann.
- Die Highspeed-Datenpakete werden nicht pro rata verrechnet und werden auf der Rechnung aufgeführt.
- Von der Webseite (quickline.ch) können nun mehrere Mobilverträge vorausgewählt und an den Bestellprozess übergeben werden.



The screenshot displays the QMC system interface for a customer named 'Fall-Apart Rabbit, Sonnhalde 18, 3250 Lyss'. The main view is titled 'Mobile-Abos' and shows a table of active mobile services. A red arrow points to the 'Mobile-Abos' section in the left sidebar, which is highlighted in red. Another red arrow points to the 'Mobile' section in the right sidebar, which is also highlighted in red. The main table lists several mobile services, including 'Smart Flat L' and 'Smart Flat M', with columns for 'Nummer', 'Status', 'Startdatum', 'Mobile-Abo', 'Identifikation', 'Mobil-Tarifplan', 'Minst. Vertragslaufzeit', and 'Geräteplan'. A dropdown menu is open for the 'Mobile-Abo' column, showing options like 'Speziell verrechnen', 'Paket verrechnen', 'FUNK(M)S und Diagnose', 'Tarifplan wechseln', 'Neuen Mobil-Tarifplan', 'Bestandhaben anzeigen (SMS/Datenvolumen)', 'Warnungen Betrag/Guthaben (SMS / Datenvolumen)', 'Erweiterte Einstellungen', and 'Rufnummern-Wechsel einleiten'.

Nummer	Status	Startdatum	Mobile-Abo	Identifikation	Mobil-Tarifplan	Minst. Vertragslaufzeit	Geräteplan	Rechnung
078 843 65 86	Aktiv	22.09.2014	Talk	Doris	Samung Galaxy S5 schwarz	keine	kein Geräteplan	Aktionen
076 761 01 64	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	64	keine	kein	kein Geräteplan	Aktionen
076 761 00 02	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	02	keine	kein	kein Geräteplan	Aktionen
076 761 01 64	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	64	keine	kein	kein Geräteplan	Aktionen
076 761 00 05	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	05	keine	kein	kein Geräteplan	Aktionen
076 761 00 06	Aktiv	01.09.2016	Smart Flat L	06	keine	kein	kein Geräteplan	Aktionen



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Anpassung Bestellbestätigung und Vertrag

Die Dokumente Bestellbestätigung, Vertrag und Willkommensbrief wurden angepasst, damit Sie für die Mobile CH-weit tauglich sind und Verte! nicht mehr beworben wird.

- **Bestellbestätigung & Vertrag:**
 - Einleitungssatz wurde angepasst, damit Verte! nicht mehr vorkommt. Neu: Mit Quickline geniessen Sie Internet, Festnetz- und Mobil-Telefonie sowie das beste Fernseherlebnis aus einer Hand – vom Netzbetreiber in Ihrer Region.
 - Bei der Bestellbestätigung wurde der Betreff geändert auf Quickline - Ihre Bestellung
 - Die Bezeichnung TV-Kabelanschluss wurde in Digitalanschluss umbenannt.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Anpassung Willkommensbrief

Das Dokument Willkommensbrief wurden angepasst, damit es für Mobile CH-weit tauglich ist und Verte! nicht mehr beworben wird.

- Textblock für Quickline TV Aufschaltungen bei Neukunden wie bei Bestandskunden ohne Verte! wurde eingefügt, damit Datum und Uhrzeit der Aktivierung dargestellt wird
- Der Hinweis "In der Beilage finden Sie eine vorfrankiertes Rücksende-Etikette für Wechselkunden von Verte! auf Quickline TV wurde auf Wunsch der Partnersoundings entfernt
- Die Bezeichnung TV-Kabelanschluss wurde in Digitalanschluss umbenannt
- Die zwei Seiten "Nützliche und wichtige Informationen zu Quickline" wurden entfernt. Der erste Abschnitt dieses Bereichs "Allgemeine Voraussetzungen und Hinweise" wurde auf die erste Seite des Willkommensbrief gezügelt
- Ergänzung, das Cockpit-Login auch für Quickline TV und weitere Apps gilt wurde eingefügt
- Bei den Wireless-Einstellungen unter wichtige Quickline-Zugangsdaten wurde der Begriff SSID ergänzt mit Benutzername um die Verständlichkeit zu fördern (SSID (Benutzername))
- Falsche Schriftgröße bei der Zeile Kosten beim Security Package unter wichtige Quickline-Zugangsdaten wurde korrigiert



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

Dienste von HGW auf Modem/CPE verschieben

- **Es ist möglich, das Festnetz und den Internetservice von einem Homegateway zu einem Kabelmodem zu verschieben (oder umgekehrt). Dienste können nur unter folgenden Bedingungen verschoben werden:**
 - Die zu verschiebenden Dienste sind aktiv (Internet und evtl. Festnetz)
 - Dem Kunden ist ein Kabelmodem (resp. Homegateway) zugewiesen
 - Quickline TV (Digital TV Service) ist auf dem Homegateway nicht (mehr) aktiv
- **Bestellte Dienste, welche noch nicht aufgeschaltet sind, können nicht verschoben werden. Die Verschiebung der Services erfolgt immer gemeinsam, d.h. nutzt der Kunde Internet und Festnetz, so verschiebt es beide Dienste, egal bei welchem die Option "Dienst auf anderes Endgerät verschieben" angewählt wird. Hat der Kunde nur Internet aktiv, so wird nur dieser Dienst verschoben.**
- **Grundsätzlich bleiben die Dienste auf dem Homegateway aktiv, auch wenn der Kunde Quickline TV kündigt (bspw. Downgrade von All-in-One M mit Quickline TV zu All-in-One S). Ein Austausch des Endgerätes ist nicht vorgesehen, kann aber bei Bedarf (bspw. technische Probleme mit Homegateway) vorgenommen werden. Die Verschiebung des Dienstes erfolgt per sofort und kann nicht terminiert werden.**



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

[DEV-2546] Neues Dokument Modemwechsel welches zudem in der Arbeitsaufgabe Modemwechsel direkt verlinkt ist

- Bei Bedarf kann direkt aus dem Workflow-Schritt ein Dokument erzeugt werden um den Kunden über den anstehenden Modemwechsel zu informieren und zu bitten entweder vorbei zu kommen oder telefonisch mit dem Partner Kontakt aufzunehmen.
- Wenn der Link "Dokument Modemwechsel erzeugen" angeklickt wird, öffnet sich ein neues Browser-Fenster worin man automatisch unter Kundendaten > Dateien > Dokument Modemwechsel geleitet wird.

Arbeitsaufgabe (#912679)

Modemwechsel für Kunde 114

114 / Tonitini / Tino / 3257 / Grossaffoltern

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](#)

[Dokument Modemwechsel erzeugen](#)

Wurde die Aufgabe erledigt?



Erledigte Tasks: QMC Release 9.11

[DEV-2983] Gutschrift bei Technologiewechsel Mitte Monat (FTTH-Portfolio)

- **Bei einem Technologiewechsel (HFC > FTTH / FTTH > HFC) wird das neue Produkt rückwirkend per 1. des laufenden Monats verrechnet. Dies ist für Partner welche die FTTH-Produktpalette einsetzen problematisch, da bei einem AT-Change von HFC zu FTTH dem Kunden rückwirkend ab Anfang Monat der höhere Abopreis verrechnet. Daher wird neu bei dem Techwechsel derselbe Lösungsansatz wie beim Kombiwechsel im laufenden Monat zum Zug kommen. D.h. bei einem Techwechsel wird eine automatische System-Gutschrift für Differenzbetrag vom Umschaltermin zu Anfang Monat ausgelöst.**



Erledigte Tasks: QMC Release 9.12

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 1 – Dokumente im Workflow erzeugen

Zur Workflow-Übersicht

Übernehmen Zurückgeben Zurück Abbrechen Weiter Kommentar hinzufügen

Portierung (#905835)

Brief erzeugen und drucken

Bitte wählen Sie die Adresse aus, an die das zu erstellende Dokument gesendet werden soll

Diese Adresse verwenden

Installationsadresse

Dokument erstellen und per E-Mail senden Dokument erstellen und öffnen

Info hinzufügen...

Dokumente History

Keine Dokumente vorhanden.

Neues Dokument erzeugen
Neues Dokument hochladen



Erledigte Tasks: QMC Release 9.12

Neue Workflow-Oberfläche, Teil 2 – Nach Aufgabe in Queue filtern

Workflow - BETA

Meine (13) **Alle** <

E Energie Seeland AG (DEV) 1704/2446

Administration 438/839

- Abbruch Bestellung 10/30
- Arbeitsaufgabe 38/47
- E-Mail Wechsel 0/1
- Festnetz Wechsel 1/18
- Geräteplan aktivieren 0/1
- Geräterückgabe 222/227
- HF Anschlussprüfung 10/15
- Mobile Wechsel 2/7
- OTO-Baufauftrag 3/5
- Patchauftrag 0/1
- Portierung 6/10
- Services Bestellung 80/328**
- Umzug und Tech. Wechsel

Administration - Services Bestellung Suche nach Id Aktualisieren Aktionen ▾

Kundenangaben Suchen Zurücksetzen Zurücksetzen und Ausblenden

Aufgabe

- Alle
- Alle**
- Willkommensbrief versenden
- Unterschrift prüfen
- Netzbetreiber mahnen
- Kunden auswählen
- Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen
- FTTH Leitungen auslösen
- Bestellbestätigung inkl. Vertrag und POA versenden

Resultate: 80

ID	Aufgabe	Prio	Vermittler	Startzeit	Aktualisierung	QMC UserId	Kunde	Partner Kd. Nr.	Fälligkeit	Process Info
912967	Netzbetreiber mahnen	Hoch		13.03.2017 15:02:03	26.03.2017 17:46:08	100340016	Hans - für Review Meier		16.03.2017	Öffnen
912954	Netzbetreiber mahnen	Hoch		13.03.2017 12:52:37	23.03.2017 16:36:29	100340015	Tobias Mannhardt		16.03.2017	Öffnen
912888	Kunden auswählen	Hoch		09.03.2017 10:12:14	09.03.2017 11:13:00	0			14.03.2017	Öffnen



Erledigte Tasks: QMC Release 9.12

[DEV-2295] FTTH-Linie vorzeitig kündigen

- FTTH: Zieht ein Mieter Mitte Monat aus einer Wohnung aus, so kann das Abonnement für den Nachmieter erst per 1. des Folgemonats aktiviert werden, da die FTTH-Leitung noch belegt ist durch den Vormieter. Nun ist es möglich mit einem Spezialrecht, die FTTH-Leitung zu terminieren, obwohl noch ein aktiver Dienst vorhanden ist. Die Bedingung dafür ist, dass eine Kündigung für den aktiven Dienst erfasst ist.**

Endgeräte > FTTH verwalten

Favoriten Seite hinzufügen

Info
Kundendaten
Finanzen
Werkzeuge

Endgeräte
Übersicht
FTTH verwalten

Kombi Kündigung vorhanden
Internet Kündigung vorhanden

FTTH verwalten

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	OTO-ID	Aktionen
-	-	-	Aktiv	B.120.100.005.X	Detail Linie kündigen/löschen Linie vorzeitig kündigen