

# Protokoll

## Quickline Tools- und Prozessgruppe



Sitzungsleitung	Marc Loosli	Sitzungsdatum	13.06.2017	Sitzungszeit	9.00 - 15.20 Uhr
Protokoll	Tools & Prozesse	Protokolldatum	13.06.2017		
Sitzungsort	Innovation Room, Quickline AG, Nidau		Dateiname	2017-06-13 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
	Markus Felber	MF	KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG	KFN
	Dominik Landolt	DL	Yetnet AG	Yetnet
	Marc Loosli	ML	Quickline AG	QLAG
	Maarten Groeneweg	MGRO	Quickline AG	QLAG
Gäste	Ria Lungershausen	RL	Energie Seeland AG	ESAG
ohne Stimmrecht	Tevin Hawnu	TH	Localnet AG	Localnet
	Christoph Zbinden, Kundendienst (Dezide)	CZb	Quickline AG	QLAG
	Raymond Lüscher, TL Business Center (via Telco, 14.00 – 15.00 Uhr)	RLü	Quickline Business AG	QLB
Protokoll	Melanie Käser	MKä	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Fabian Künzi	FK	GB Muri	GBM

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 Ria Lungershausen, ESAG und Tevin Hawnu, Localnet, welche ohne Stimmrechte an der Sitzung teilnehmen. Über eine allfälligen Eintritt entscheidet die PV, bzw. QL erarbeitet eine Empfehlung auf Basis der Feedbacks aus der T&P Gruppe.	
(I)	RM wird in den Marketingausschuss wechseln.	
(D)	<b>Diskussion zur Gruppengrösse</b> Sofern Mitglieder bereit sind mitzuwirken und Einsatz zeigen spielt es keine Rolle wenn eine Person mehr mitwirkt. Entscheidungsfindung ist evtl. etwas aufwändiger.	
(I)	Die TP-Mitglieder werden gebeten abgesprochene Feedbacks/ Abklärungen bis zum definierten Termin vorzunehmen.	
(P)	MF klärt ab, ob die September-Sitzung bei KFN (Bürgerstock) durchgeführt werden kann.	MF/30.06.17
(P)	Ersatztermin für November-Sitzung mit Doodle suchen	MKä/30.06.17
<b>1.</b>	<b>Protokoll</b>	
(E)	Das Protokoll der Sitzung vom 25.04.2017 wurde genehmigt.	
<b>2.</b>	<b>Reporting</b>	
<b>2.1</b>	<b>Reporting TP-Pendenzen</b>	
(I)	Statusupdate zu geschlossenen, offenen und zurückgestellten Pendenzen mit Stand 24.05.2017 erfolgte an der Sitzung.	
(P)	Dieses Reporting soll halbjährlich vorgenommen werden.	MKä/Nov. 17

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
<b>2.2</b>	<b>Rückmeldungen zu offenen Pendenzen</b>	
(P)	<p><b>DEV-3554 Passwort Cockpit Gültigkeit</b> Ein Partner hat uns gemeldet, dass das Cockpit Passwort nur ca. 7 Tage aktiv bleibt, wenn es neu generiert wird und anschliessend nicht mehr verwendet werden kann. QLAG konnte dieses Verhalten in ihren Tests nicht nachstellen.</p> <p><b>Erfahrungen/Rückmeldungen der Partner:</b> Die Mitglieder kennen dieses Verhalten nicht. Sie sind der Meinung, dass es eher an den teilweise komplizierten Passwörtern (Sonderzeichen, komplizierte Zeichenfolge) liegt und der Kunde diese falsch eingibt. TH hat festgestellt, dass gewisse Kunden das Passwort nicht im Cockpit eingeben, sondern direkt mit dem neuen Passwort sich über Mobile-TV o.ä. anmelden. Danach geht das Passwort 2-3 Wochen später auf dem Cockpit nicht mehr.</p> <p>Geschildertes Verhalten von TH testen.</p> <p>Beschluss: Es soll geprüft werden ob Wörter mit Zahlen als Passwort generiert werden können, damit es für Endkunden einfacher zum Eingeben ist.</p>	<p>SGr/30.06.17</p> <p>SGr/15.07.17</p>
<b>2.3</b>	<b>Dezide – Partner interne Flows</b>	
(I)	<p>CZb stellt Partner interne Flows im Dezide vor. Eine individuelle Zusammenstellung ist möglich. Fragen und Koordination zur Erstellung von Partner internen Flows können via <a href="mailto:dezide@qlgroup.ch">dezide@qlgroup.ch</a> an den Kundendienst gemeldet werden.</p>	
<b>2.4</b>	<b>Priorisierung der einzelnen Pendenzen</b>	
(E)	<p><b>DEV-3608 Angaben der OTO-ID in FTTH-Bestellung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwei einzelne Felder „OTO-ID“ und „Wohnungsbezeichnung“ im Bestellprozess als optionale Freitextfelder einfügen auf der Seite „Kundendaten erfassen“.</li> <li>• Felder dürfen nur bei FTTH-Bestellungen abgefragt werden und müssen optional sein.</li> <li>• Für Kunde kennzeichnen, dass die Angabe optional ist.</li> </ul> <p>Bewertung: 14 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3626 Kundennummer Suche</b> Bewertung: 5 Stimmen</p>	Schliessen
(E)	<p><b>DEV-3651 E-Mail und SMS Kommunikation</b> Wurde in Traktandum 3 behandelt.</p>	
(E)	<p><b>DEV-3671 Geburtsdatum bei Abowechsel &amp; weiteren Mutationen nacherfassen</b> Bewertung: 15 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3676 Wartungs- und Störungstool: Abgelaufene Meldungen reaktivieren</b> Bewertung: 15 Stimmen</p>	
(E)	<p><b>DEV-3677 Wartungs- und Störungstool: Zusatzfeld "interne Informationen" einfügen</b> Bewertung: 12 Stimmen</p>	
(P)	<p><b>DEV-3702 Alte Wohnadresse direkt als Lieferadresse</b> Kunde erfasst Termin mit der alten Wohnadresse. Bis dahin sollte diese für die Dokumente ausgewählt werden können. Text in Dropdown in Bestellprozess „Aktuelle Adresse für Rückfragen“</p>	MKä/15.08.17

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	<p>ändern in „Aktuelle Adresse für Korrespondenz bis zum Umzug“ oder ähnlich. Workflow anpassen, dass alte Wohnadresse für Dokumente auswählbar ist (Lieferschein, Willkommensbrief etc.).</p> <p>Auswertung wie viele Kunden eine Rechnungs-, Korrespondenz- oder aktuelle Wohnadresse erfassen. An nächster Sitzung soll das Thema nochmals behandelt werden und aufgrund der Zahlen entschieden werden, welche Adressen künftig im Bestellprozess durch den Kunden erfasst werden können.</p>	
(P)	<p><b>Verte! Migration</b> Die Verte! Migrationsprozesse sollen in der September-Sitzung vorgestellt werden. Vorgängig sollen die Partner mit Erfahrungen durch Migration oder Techwechsel dazu abgeholt werden (bspw. Valaiscom, ESAG, Localnet, Yetnet).</p>	RHu/30.07.17
<b>3.</b>	<b>Neuheiten / Anpassungen</b>	
<b>3.1</b>	<b>Prozesse und Notifikationen</b>	
(E) (P)	<p>Bei Neukundenbestellung soll Cloud-Notifikation nicht mehr versendet werden.</p> <p>Bei einer Änderung des Aufschalt datums durch den Partner (nach Abschluss des Service-Bestellungs-Workflows) ist keine Kommunikation nötig, da dies immer in Absprache mit dem Kunden geschieht (bspw. im Shop, vor Ort durch Techniker, telefonisch etc.)</p> <p>Wählt der Kunde die Lieferart „vor Ort Installation aus“, so ist keine SMS-Notifikation dafür notwendig da der Kund durch den Partner kontaktiert wird. Die Funktion soll so angepasst werden, dass wenn kein Text hinterlegt ist, keine Notifikation versendet wird. Die Texte können heute bereits je Partner definiert werden.</p> <p>DEV-3651: Bei Bestellungen auf einem Bestandskunden via QMC soll neu im Bestellprozess ausgewählt werden können, dass keine Notifikation an den Kunden gesendet werden soll. Dies ist für Usecases wie bspw. eine Neuerfassung einer Festnetz- oder Mobileportierung welche abgebrochen wurde. Der Kunde hat dies unter Umständen gar nicht mitbekommen und ist durch die erneuten SMS resp. E-Mails verwirrt. Bewertung: 24 Stimmen</p>	MGRO/15.07.17
<b>3.2</b>	<b>Kontaktangaben von Bestandskunden ergänzen</b>	
(D) (E)	<p>Ideen, wie fehlende Kontaktangaben der Kunden (Geburtsdaten, Telefonnummern etc.) ermittelt und nacherfasst werden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anreiz schaffen, dass sich Kunde im Cockpit einloggt und er dort die Angaben ergänzt. Bspw. mittels Q-Points.</li> <li>• Kunde am Telefon identifizieren; dort müsste durch Mitarbeiter konsequent nach Geburtsdatum gefragt werden. → Identifikationsprozess</li> <li>• In Übersicht – Kontaktdaten – Geburtsdatum einblenden</li> <li>• Popup einblenden, in dem das Geburtsdatum erfasst werden kann. Popup erscheint, wenn kein gültiges Geburtsdatum hinterlegt ist.</li> <li>• Wenn Kunde geöffnet wird, erscheint Identifikationsfenster wo Geburtsdatum, Kontaktnummern etc. abgefragt werden. Ist eine Angabe nicht im QMC gespeichert, löst es automatisch einen</li> </ul>	MKä/15.08.17

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	<p>Adresswechsel-Workflow aus. Die Funktion muss pro Mitarbeiter ein- &amp; ausschaltbar sein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit Identifikationsprozess steigern wir Sicherheit und können gleichzeitig Daten nacherfassen.</li> </ul> <p>Beschluss: QLAG arbeitet für die September-Sitzung einen Vorschlag für ein Popup-Fenster aus. Dabei muss berücksichtigt werden, dass teilweise bei Neukundenanmeldungen Daten verloren gehen, weil der Kunde im ERP oder QMC bereits besteht und die Daten gemappt werden. Dabei wird häufig übersehen (teilweise durch Prozess verhindert), dass zusätzliche Kontaktinformationen auf der neuen Bestellung vorhanden sind. In einem solchen Fall, soll das QMC für die Felder Geburtsdatum, Handy-, Festnetznummer und E-Mail neue Angaben vorhanden sind und diese nicht übernommen wurden, ein Adressänderungs-Workflow ausgelöst werden. Die Partner überprüfen ebenfalls Ihre Prozesse bzgl. der Übernahme der zusätzlichen Daten aus der Bestellung</p>	
3.3	<b>Formale Überarbeitung der Briefe im QMC</b>	
(I)	Sämtliche Briefe mit Ausnahme der Formulare wurden von der Kommunikation überarbeitet. Schriftarten, -größen, Absätze sowie Formulierungen wurden vereinheitlicht und angepasst. Die Dokumente werden nun Zug um Zug im QMC aktualisiert.	
(P)	<p><b>Geräterückgabe-Workflow</b></p> <p>Es soll abgeklärt werden, welche Geräte mit Geräterückgabe-Workflow noch zurückgefordert werden. Die Liste wird an der nächsten Sitzung geprüft. Da wird entschieden, welche Geräte noch aktiv zurückgefordert werden sollen.</p>	MKä/15.08.17
3.4	<b>Automatisierter Dokumentenversand</b>	
(P))	<p>Gemäss Beschluss an der April-Sitzung klärten die TP-Mitglieder den Bedarf für einen automatisierten Dokumentenversand aus dem QMC heraus ab:</p> <p>FK: Wenn ein gewisses Volumen an Briefen in Muri erreicht werden kann, sind wir sicher dabei. Ca. 20 Briefe pro Tag DL: Kein Interesse, da Prozentsatz zu klein und Verpackungsmaschine vorhanden ist. Keine Zeitersparnis ersichtlich. AR: Grundsätzlich ist das Interesse da, aber es ist noch unklar was Vorteil resp. Kostenersparnis ist. Das Meiste wird mit den Geräten als Paket versendet. RM: Kein Bedarf MF: Einzige wo es Sinn macht sind Abowechsel, Kündigungen, etc. Menge ist schwierig abzuschätzen Bei Neuaufschaltungen macht es kein Sinn, die übrige Post könnte automatisiert werden. TH: Bei Aufschaltungen nimmt die Dokumente der Techniker mit. Rest ist verschwindend klein. Daher kein grosser Bedarf. SZ: Volumen sehr klein, man würde mitmachen wenn die anderen es wollen. Wegen Renet muss es nicht umgesetzt werden.</p> <p>QLAG rechnet Mengen zusammen (Kündigungen, Abowechsel, Geräterückforderungen etc.). Allenfalls ist es mit Logistik-Projekt dann anders, wenn Geräte automatisch versendet werden. Behandlung erfolgt an nächster Sitzung.</p>	MKä/15.08.17

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
<b>3.5</b>	<b>Neue Workflow-Oberfläche</b>	
(D) (E)	<p>Es ging nur wenig Feedback ein. Weitere Optimierungen erfolgen mit den Releases 9.13 und 9.14.</p> <p>Die Umfrage an der Sitzung hat ergeben, dass viele QMC-User aus Gewohnheit noch mit der alten Oberfläche arbeiten. Häufig ist auch die starke Auslastung der Grund – die Mitarbeiter haben keine Zeit resp. keine „Nerven“ sich mit etwas Neuem auseinander zu setzen.</p> <p>QLAG ruft dazu auf, dass die TP-Mitglieder ihre Mitarbeiter auffordern ab dem QMC Release 9.13 mit der neuen Oberfläche zu arbeiten. QLAG wird auswerten, welche QMC-User damit arbeiten und wo nötig die Partner an die Abmachung erinnern. QLAG bittet um Feedback – positives wie negatives.</p>	
(P)	MKä wird eine Liste mit neuen Funktionen der neuen Oberfläche an Partner zustellen im Hinblick auf Release 9.13 um Anreiz zu erhöhen damit zu Arbeiten.	MKä/16.06.17
<b>4.</b>	<b>Operation / Support</b>	
<b>4.1</b>	<b>Quickline Business AG – Rückmeldung zu offenen Pendenzen</b>	
(D)	<p>Es traf leider vorgängig zur Sitzung lediglich 1 Feedback seitens QL Partner rechtzeitig ein, 1 zusätzliches Feedback traf kurz vor der Sitzung ein.</p> <p>Es wurde beschlossen, dass kein separates Gremium eingeführt werden soll. Die Business-Themen sollen aktiver in den bestehenden Gremien (TP, Marketing, Technik) integriert werden. RLü wäre bereits bspw. jedes 2. Mal an der TP-Sitzung teilzunehmen.</p> <p>Aktuelle Anliegen werden von QLB bei den Partnerbesuchen aufgenommen, welche sie aktuell durchführen. Weiter ist eine Prozessschulung angedacht für Installationspartner und Partner. Dies ist in Vorbereitung um die Prozesse zu vereinheitlichen.</p>	
<b>4.2</b>	<b>Quickline Business AG – TXP für Business</b>	
(I)	<p>Es wird ein Workflow abgebildet, der für den groben Business-Ablauf passt.</p> <p>AR: Ablauf für TXP Dezide muss gleich sein wie bei RES. Der Flow steuert in welche 2nd, 3rd Level Support etc. es läuft. Das ist für Partner nicht relevant, wer das Problem löst.</p> <p>Das Thema wird nach der Thematisierung der Supportprozesse wieder aufgegriffen.</p>	
	<b>Quickline Business AG – Supportprozesse</b>	
(P)	<p>Die vorhandenen Supportprozesse für Business-Produkte werden an die TP-Mitglieder versendet. Zeitgleich wird eine Doodle-Umfrage erstellt um einen Termin für eine halbtägige Sondersitzung im August zu finden.</p> <p>Die TP-Mitglieder prüfen die Prozesse im Vorfeld der Sitzung und geben Feedback, damit sich QLB und QLAG auf die Sitzung hin vorbereiten können. An der Sitzung werden die Prozesse besprochen und geprüft. Allfällige Feedbacks fließen in die Supportprozesse ein. Die final abgenommenen Prozesse werden danach an bei allen Partnern geschult.</p>	Alle/15.07.17
<b>4.3</b>	<b>Wartungs- &amp; Störungstool – Status intern zu intern/extern bearbeiten</b>	
(E)	Das Verhalten bei der Umstellung des Status (bspw. von intern zu intern/extern) soll jederzeit möglich sein. Auch wenn die Startzeit in der	

Nr.	Thema	Zuständig/ Termin
	Vergangenheit liegt. Umsetzung als Synergie mit übrigen Wartungs- und Störungstool TP-Pendenzen.	
<b>4.4</b>	<b>Flatline Gebühren</b>	
(E) (P)	<p>Die vorgestellten Richtlinien werden grundsätzlich von der TP-Gruppe für gut befunden. Es gibt jedoch auch Kunden die über einen EP CHF 180- kommen, aber keine 300 Anrufe tätigen oder 60 Stunden telefonieren. Weiter muss der Kunde die Limite(n) mehrmals überschreiben. Diese Fakten müssen mit berücksichtigt werden.</p> <p>Die Mitglieder wünschen sich eine gemeinsame Haltung und ein gemeinsames Vorgehen. Eine Handlung eines Partners kann sich auf den ganzen Verbund auswirken (Stichwort Kassensturz).</p> <p>Weiter sind ein Gesprächsleitfaden sowie Vorlagen für Mahn- und Kündigungsschreiben gewünscht.</p> <p>Auf der Quickline Website muss zudem der Hinweistext, dass die Flatline für den Privatgebrauch ausgelegt ist, wieder integriert werden.</p> <p>Die Gruppe kommt zum Schluss, dass der Betrag und die Kommunikation durch den Marketingausschuss bestimmt werden müssen. Der Prozess und die Mahn- und Kündigungsschreiben bleiben in der TP-Gruppe.</p> <p>Die Resultate der Gremien müssen danach in der PV vorgestellt werden.</p> <p>Durch die TP-Mitglieder wird geprüft, wie viele Kunden bei Ihnen gemäss den vorgestellten Richtlinien betroffen wären.</p>	Alle/15.08.17
<b>4.5</b>	<b>Wechsel von Verte zu Quickline TV</b>	
(E)	<p>Heute wird der Geräterückgabeprozess für das Kabelmodem gestartet, obwohl die Graceperiode für Verte noch läuft. Der Kunde möchte aber die Geräte zusammen retournieren.</p> <p>Beschluss: Die Funktionalität wird so angepasst, dass wenn eine Graceperiode vorhanden ist und der Kunde neu ein HGW nutzt, der Geräterückgabeworkflow zurückgestellt wird bis die Graceperiode abgelaufen ist. Die Rückforderung startet sofort nach Ablauf der Graceperiode, es wird nicht nochmals 20 Tage gewartet.</p> <p>Weiter soll bei einem Bestandskunden im Workflow „Endgeräte verrechnen“ dargestellt werden, dass es sich um einen Bestandskunden mit aktiven Services handelt (v.a. Internet). Dann kann der Partner bei der Verrechnung diesem Umstand Rechnung tragen und allenfalls kulant sein oder den Kunden nochmals kontaktieren.</p> <p>Bewertung: 18 Stimmen</p>	
<b>5</b>	<b>Verschiedenes</b>	
<b>5.1</b>	<b>Neue QMC Umgebung</b>	
(P)	<p>ML informiert, dass erste Auswertungen und auch Feedbacks in der Gruppe zeigen, dass die Performance stark verbessert ist.</p> <p>Bei Kunden ist ein neu erstelltes Ticket im QMC nicht ersichtlich (auch wenn es das 1. Ticket auf dem Kunden ist). RL sendet Beispiele an ML.</p>	RL/asap

<b>5.2</b>	<b>Offene Themen</b>	
(I)	<p>Statistik/Reporting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein letztes Review des Standard-Reportings (Excel-Vorlage) auf dem elektronischen Weg ist durchgeführt</li> </ul> <p>Einbindung Kundenportal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grobkonzept ist in Arbeit.</li> </ul>	
(I)	<p><b>Neue Plattformen</b></p> <p>SZ findet es aufwändig mit den vielen neuen Plattformen (eLearning, Sharepoint, Drucktool etc.) zu arbeiten. Einen neuen Mitarbeiter zu erfassen ist sehr aufwändig (Token, eLearning, SharePoint, etc.). Es wäre erstrebenswert, dass alles zentralisiert wäre oder mind. über das gleiche Login verfügen würden.</p>	
<b>6.</b>	<b>Nächste Sitzung</b>	
(I)	Die nächste Sitzung findet am <b>Dienstag, 19. September 2017</b> von 9.00 bis 16.00 Uhr statt. Der Durchführungsort wird noch bekannt gegeben.	