

13.06.2017 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Tools & Prozesse Gruppe

13. Juni 2017

Gäste ohne Stimmrecht:
Ria Lungershausen, ESAG
Tevin Hawnu, Localnet





Einleitung

Feedback

Wir bitten die TP-Mitglieder die abgesprochenen Feedbacks/Abklärungen gemäss Protokoll uns zum definierten Zeitpunkt mitzuteilen.

Geschieht dies nicht, können wir die nächste Sitzung nicht rechtzeitig vorbereiten und/oder die Themen nicht weiter vorantreiben. Danke für eure Mitarbeit.

- 1. Protokoll der letzten Sitzung**
- 2. Reporting**
 - 2.1 Reporting TP-Pendenzen**
 - 2.2 Rückmeldung zu offenen Pendenzen**
 - 2.3 Priorisierung der einzelnen Pendenzen**
 - 2.4 Dezide – interne Guides für Partner**
- 3. Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 Anpassungen Notifikationen**
 - 3.2 Briefe im QMC**
 - 3.3 Kontaktangaben von Bestandskunden ergänzen**
 - 3.4 Automatisierter Dokumentenversand**
 - 3.5 Neue Workflow Oberfläche**
- 4. Operation / Support**
 - 4.1 Supportprozesse Office / Quickline Business**
 - 4.2 Wartungs- und Störungstool**
 - 4.2 Flatline Gebühren**
 - 4.3 Geräterückgabe-Prozess**
- 5. Verschiedenes**
 - 5.1 Neue QMC Umgebung**
 - 5.2 Verschiedenes, Infos aus Subgruppe**
- 6. Nächste Sitzung**
 - A Anhang: Beilagen**
 - A1 Notifikationen**
 - A2 Hilfebutton**
 - A3 XL-/S-Deal**
 - A4 QMC Release 9.13**

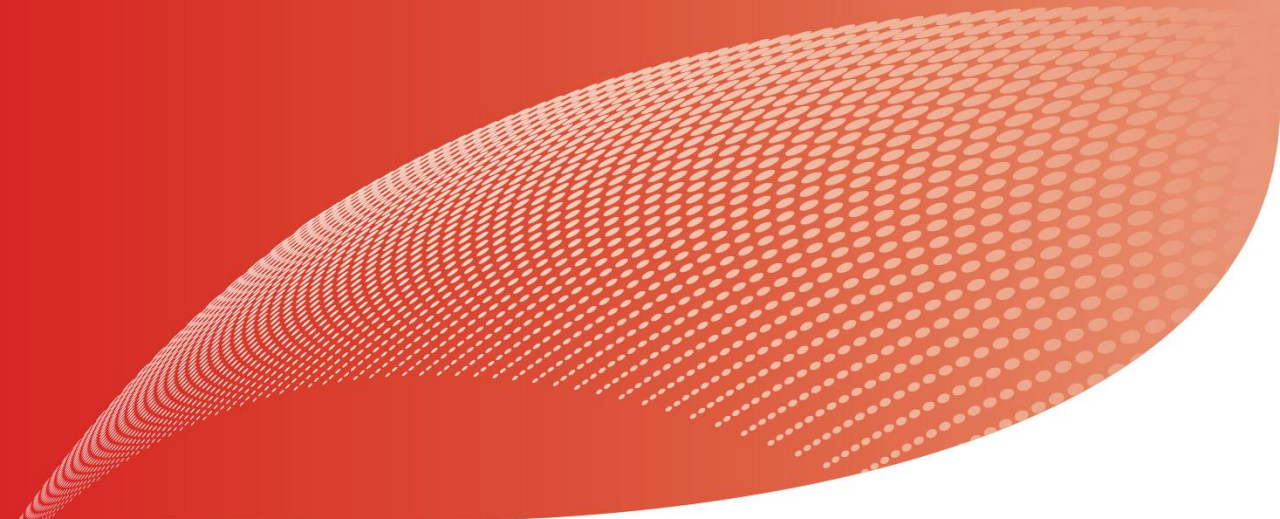


Protokoll der letzten Sitzung

Protokoll

- **Verabschiedung des Protokolls der Sitzung vom 25.04.2017**
 - Inputs / Ergänzungen zum Protokoll vorhanden?
 - Protokoll verabschieden?

2. Reporting





Reporting zu TP-Pendenzen

Statusupdate zu geschlossenen, offenen und zurückgestellten Pendenzen (Stand 24.05.2017)

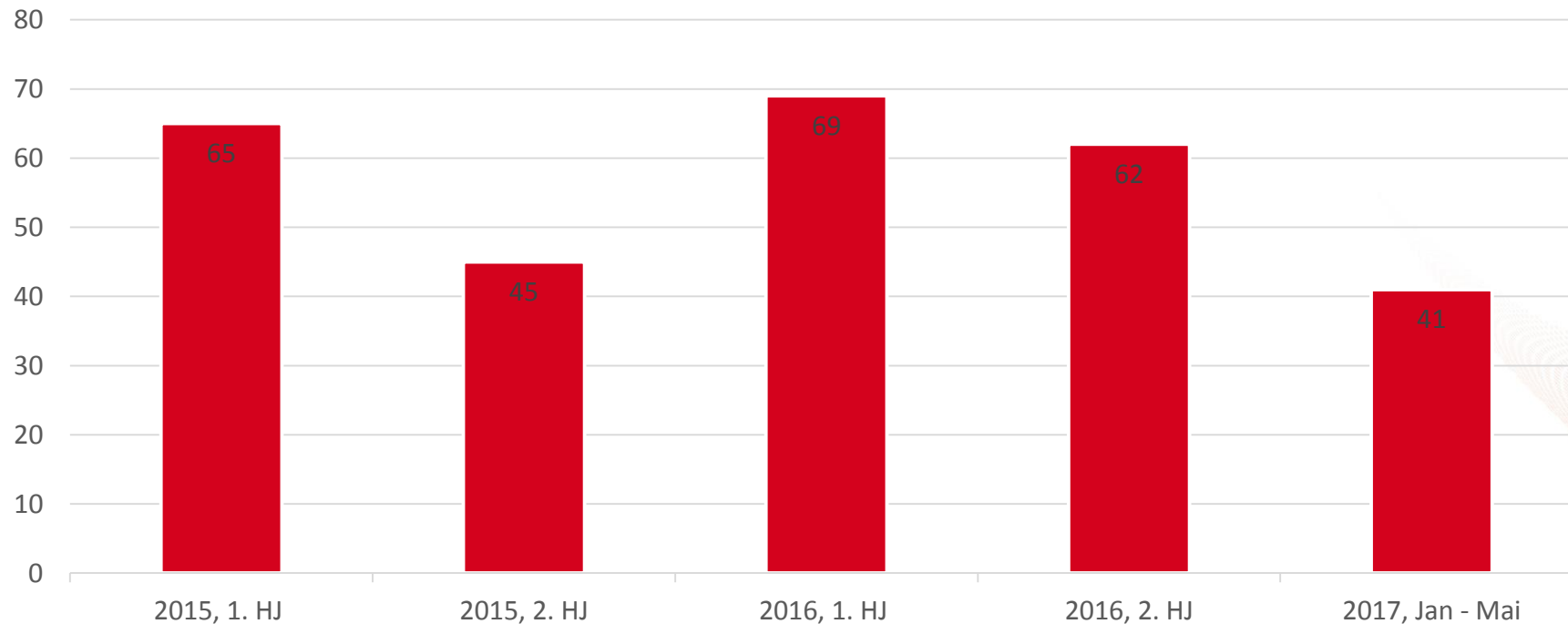
- **Geschlossene Pendenzen: In den letzten 8 Wochen wurden 21 Pendenzen geschlossen, davon sind**
 - 6 umgesetzt
 - 4 Duplikate
 - 11 abgelehnte, zurückgezogene resp. nicht umsetzbare TP-Wünsche
- **Zurückgestellte Pendenzen:**
 - DEV-935 FTTH-Report -> wird mit Reporting-Projekt umgesetzt
 - DEV-955 Mobiltelefongeräte im QMC - IMEI / IMSI -> Logistik-Projekt
 - DEV-2454 Schnittstelle zum Kassensystem -> Einführung neues Kassensystem wird abgewartet
- **Offene Pendenzen: Aktuell sind 28 Pendenzen offen, davon sind**
 - 9 von 2017
 - 16 von 2016
 - 2 von 2014: DEV-1138 QMC-> X-Spam-Flag-> Ist bei Technik & PM in Arbeit,
DEV-828 Netzabklärung -> in Abklärung



Reporting zu TP-Pendenzen

Statistik Anzahl erledigte Pendenzen (Stand 24.05.2017)

Geschlossene TP-Pendenzen

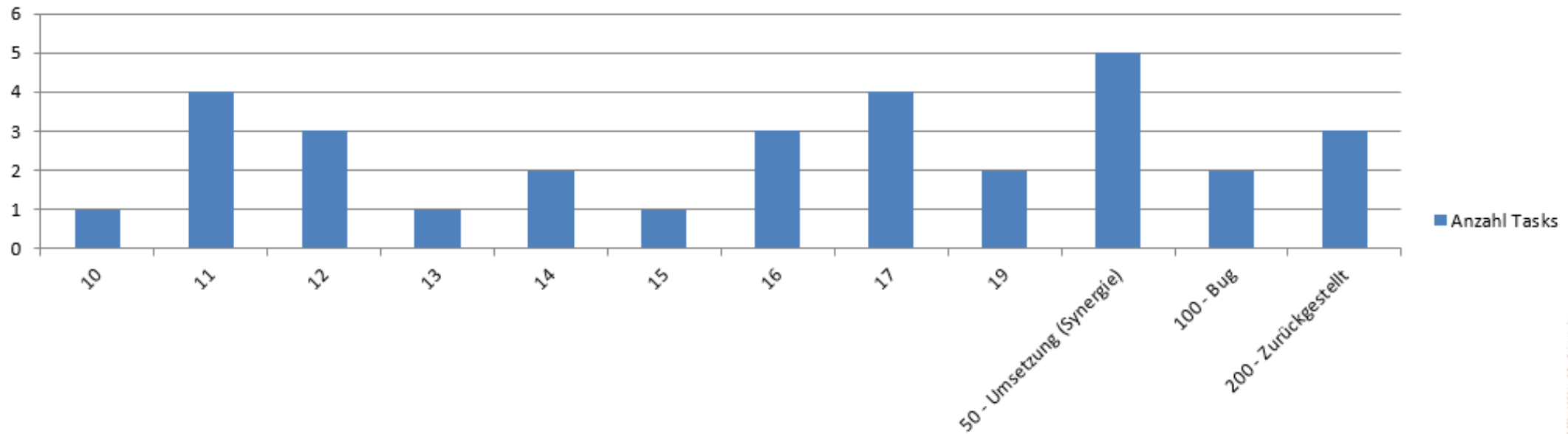




Reporting zu TP-Pendenzen

Statistik Anzahl offener Pendenzen (Stand 01.06.2017)

Verteilung der Bewertungen





Reporting zu TP-Pendenzen

Anzahl Pendenzen total

Seit Gründung der TP-Gruppe Ende 2013 wurden

- **362 Pendenzen bearbeitet und geschlossen**
- **38 Pendenzen sind aktuell in Bearbeitung (in Prüfung, offen, in Umsetzung)**

Das ergibt ein Total von 400 TP-Pendenzen

Präsentation

Dezide

Interne Guides für Partner



Darstellung für die User

In der erweiterten Partner-Version von Dezide gibt es einen zusätzliche Bereich «Intern». In diesem Bereich können je nach Vorgaben des Partners verschiedene Guides konfiguriert werden, um z.B. Installations-/Störungs-Aufträge an einen vordefinierten Pool weiterzuleiten.

Diese Guides steuern die Verteilung der internen Tickets über verschiedene Pools.

Als Beispiel:

- «KNU Haupt-Pool»
- «KNU Verkauf»
- «KNU Technik»




Benutzerdefinierte Konfiguration

Auf der rechten Seite ist eine Beispiel-Vorlage ersichtlich. Der Titel kann bei dieser Vorlage durch den User selber ausgewählt werden. Dies ist vor allem sinnvoll, wenn es z.B. um Techniker-Termine geht und die Tickets im Pool nach Datum sortiert werden sollen.

Es ist natürlich ebenfalls möglich, bei allen Schritten einen vordefinierten Ticket-Titel festzulegen.

Ebenso können «Erklärung» und «Ticketvorlage» nach den Bedürfnissen des jeweiligen Partners konfiguriert werden.

 **Diverses**
Ist das Problem damit gelöst?
1] Ja, das Problem ist gelöst
2] Nein, das Problem wurde nicht gelöst.

Erklärung

Erklärung:

Dieses Ticket wird anschliessend dem GBM Ticketpool zur Weiterverarbeitung zugewiesen.

Bitte einen Ticket Titel eingeben:

Ticket Title:

Ticketvorlage:

Achtung: Bitte die Vorlage verwenden oder über das Notizfeld den Tickettext selbst eintragen.

Hallo zusammen

(Text eintragen)

Kontaktnummer:

Danke, Freundliche Grüsse
(Namen eintragen)

Beispiele GBM

Übersicht

Felder			
Partner Kd. Nr	12107	QMC User ID	18002501
PartnerName	GB Muri		
Kunde	Heuß-Looni Maria, Lerchenweg 18, Gillingen	Kontakt E-Mail	vanessa.riko@gbm-muri.ch
Produkt	Backoffice		
Ticket Titel	2017.08.02/ 10:00	Name	Heuß-Looni
Problem Code	Aufschaltung/Aktivierung	Vorname	Maria
Ticket Status	In Bearbeitung - Partner	Priorität	
Anfrage	Ausgeführte Schritte: Zu welchem Bereich soll ein Auftrag erstellt werden? Festnetz Festnetz Notizen: Hallo Samuel Bitte beim Kunden das Festnetz installieren. Folgendes vor Ort prüfen/einrichten: -Signal messen -Eingehende und ausgehende Anrufe beim Festnetz testen Danke, Freundliche Grüsse Vanessa		

Übersicht

Felder			
Partner Kd. Nr	12107	QMC User ID	18002501
PartnerName	GB Muri		
Kunde	Heuß-Looni Maria, Lerchenweg 18, Gillingen	Kontakt E-Mail	vanessa.riko@gbm-muri.ch
Produkt	Backoffice		
Ticket Titel	2017.08.02/ 10:00	Name	Heuß-Looni
Problem Code	Aufschaltung/Aktivierung	Vorname	Maria
Ticket Status	In Bearbeitung - Partner	Priorität	
Anfrage	Ausgeführte Schritte: Zu welchem Bereich soll ein Auftrag erstellt werden? Festnetz Festnetz Notizen: Hallo Samuel Bitte beim Kunden das Festnetz installieren. Folgendes vor Ort prüfen/einrichten: -Signal messen -Eingehende und ausgehende Anrufe beim Festnetz testen Danke, Freundliche Grüsse Vanessa		

Vorgehen bei Interesse an internen Guides

Falls für das eigene Kabelnetzunternehmen interne Guides gewünscht sind, muss dies mit dem Dezide-Team abgesprochen und koordiniert werden.

Anfragen zu diesem Thema können per Mail an dezide@qlgroup.ch gesendet werden. Wir werden dies dann mit der jeweiligen Ansprechperson besprechen und dementsprechend die Umsetzung der internen Guides planen.







Priorisierung der einzelnen Pendenzen

Frage zu DEV-3554 Passwort Cockpit Gültigkeit

- **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. D.h. danach erneut ein neues Passwort generiert werden muss im QMC.**
- **Wir konnten dieses Verhalten in unseren Tests nicht nachstellen.**
- **Kennt ihr dieses Problem? Gibt es aktuelle Fälle (UserID's von betroffenen Kunden)?**
- **Aktuell sind uns die Hände gebunden, weil wir es nicht reproduzieren können. Deshalb danke für eure Unterstützung!**

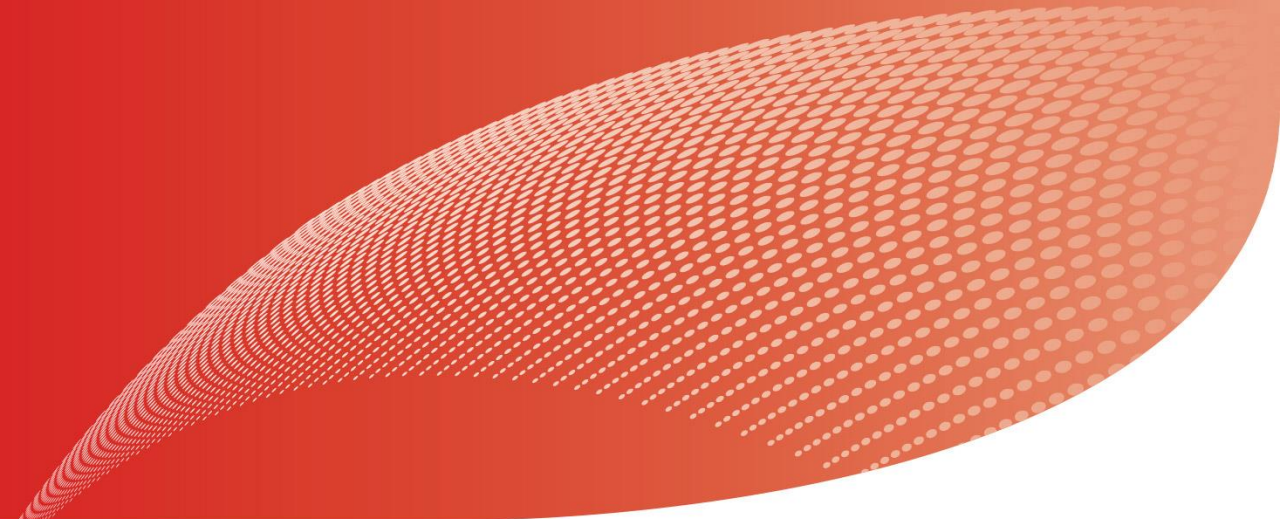


Priorisierung der einzelnen Pendenzen

Liste neue Pendenzen

- **Siehe Beilage**

3. Neuheiten / Anpassungen



01.06.2017 | Änderungswünsche z.Hd. Tools- & Prozessgruppe

Änderungswünsche z.Hd. der Tools- & Prozessgruppe vom 13.06.17

Maarten Groeneweg E2E Customer Experience Manager



Michèle Leu, Go-2-Market Manager

André Gysi, Senior Quality and Operation Manager of Customer Service

01.06.2017





Prozesse und Notifikationen (1/4) – Übersicht (1/2)

Use Case:	Beschreibung IST:	Beschreibung SOLL:	Anhang (SOLL):
<p>Neukundenbestellung:</p>  <p>Prozessablauf Service-Bestellung</p>	<p>Der Kunde erhält mind. 3 SMS und 2 E-Mails: Erste SMS/E-Mail: Ihre Bestellung ist eingegangen Optional: Netzprüfung (SMS/E-Mail). Zweite SMS/E-Mail: Ihre Bestellung wurde ausgeführt Dritte SMS: In Ihrer Cloud stehen Ihnen ab sofort 1000 GB anstatt 5 GB Gratis</p>	<p>Der Kunde erhält mind. 2 SMS und 2 E-Mails (Use Case basiert): Erste SMS/E-Mail: Ihre Bestellung ist eingegangen Optional: Netzprüfung (SMS/E-Mail) Zweite SMS/E-Mail: Ihre Bestellung wurde ausgeführt</p>	  Microsoft Word-Dokument Microsoft Word-Dokument
<p>Downgrade, Upgrade, Abowechsel</p>	<p>Der Kunde erhält bei einem Wechsel nur dann eine Notifikation, wenn ein Service hinzugefügt oder weggenommen wird.</p>	<p>DEV-2980: Der Kunde erhält bei jedem Wechsel eine Notifikation.</p>	 Microsoft Word-Dokument
<p>Kündigung:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde erhält nicht bei jeder Kündigung eine Notifikation. • Das KNU muss ein manuelles Dokument für die Kündigung erstellen. 	<p>DEV-2314: Während dem Workflow gelangt man auf einen Link, welcher zur Erstellung eines Dokumentes verwendet werden kann.</p>	 Microsoft Word-Dokument

Prozesse und Notifikationen (2/4) – Übersicht (2/2)

Use Case:	Beschreibung IST:	Beschreibung SOLL:	Anhang (SOLL):
Änderung des Aufschaltdatums durch das KNU:	Der Kunde erhält keine Notifikation, wenn das KNU das Aufschaltdatum ändert.	Künftig kann das KNU eine Notifikation (E-Mail/SMS) auslösen, wenn das Aufschaltdatum verschoben wird. Diese Notifikation kann wir folgt ausgelöst werden: Unter Kundendaten > Kommunikation.	 Microsoft Word-Dokument
Abbruch eines Wokflows:	Frage: Erhält der Kunde in diesem Fall wirklich eine SMS-/E-Mail?	Der Kunde erhält optional einen Brief (keine E-Mail und keine SMS).	-
Aufschalten von Einzeldiensten:	Der Kunde erhält bei jeder Bestellung eine SMS.	KNUs können mehrere Einzeldienste in eine Bestellung zusammenfassen (nur eine Notifikation).	-
Unterdrücken von Notifikationen bei Bestandskunden:	Es ist nicht möglich, Notifikationen bei bestehenden Kunden Use Case basiert zu unterdrücken/deaktivieren.	Bitte an die Teilnehmer: Bitte konkrete Use Cases angeben, bei welchen die Notifikationen unterdrückt werden sollten.	-

Prozesse und Notifikationen (1/2)

Nr.	Beschreibung / Bemerkungen:	Anhang:
02	<p>Änderung des Aufschaltdatums durch das KNU: Heute: Der Kunde erhält keine Notifikation, wenn das KNU das Aufschaltdatum ändert. Neu: Künftig kann das KNU eine Notifikation (E-Mail/SMS) auslösen, wenn das Aufschaltdatum verschoben wird. Diese Notifikation kann wie folgt ausgelöst werden: Unter Kundendaten > Kommunikation.</p> <p>Frage: Wie wird das heute geregelt: Ruft man den Kunden an?</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>
04	<p>Use Case basierte E-Mails und SMS: Bestätigungs-SMS und Bestätigungs-E-Mail: «Das Material ist unterwegs»:</p> <p>Heute: Notifikationen nach Lieferart. Die KNUs können den Text selber definieren oder den Standardtext von Quickline verwenden.</p> <p>Frage: Braucht es eine Notifikation für den Use Case Installation durch einen Service Techniker?</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>

Prozesse und Notifikationen (2/2)

Nr.	Beschreibung / Bemerkungen:	Anhang:
08	<p>Unterdrücken von Notifikationen (SMS/E-Mail) nach Use Cases: Bei den folgenden Use Cases sollen keine Notifikationen mehr versandt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abbruch eines Workflows. Vorschlag: Nur Brief (optional), keine E-Mail und keine SMS. • Aufschaltung von Einzeldiensten (bei jeder Bestellung wird eine SMS versandt). Hinweis an die KNUs, dass mehrere Einzeldienste in eine Bestellung zusammengefasst werden können. 	
09	<p>Unterdrücken von Notifikationen bei Bestandeskunden:</p> <p>Bitte an die Teilnehmer: Bitte konkrete Use Cases angeben, bei welchen die Notifikationen unterdrückt werden sollten.</p>	



Kontaktangaben von Bestandskunden ergänzen

Wie können Kontaktangaben bei Bestandskunden nacherfasst werden?

Es sind keine Ideen / Feedbacks eingegangen. Deshalb werden wir an der Sitzung ein kurzes Brainstorming vornehmen.

- **Wir bitten die Mitglieder sich vor der Sitzung entsprechend Gedanken zu machen, wie wir fehlende Kontaktangaben der Kunden ermitteln und nacherfassen können (bspw. Geburtsdaten, E-Mail-Adresse, Telefonnummern).**



Briefe im QMC

Formale Überarbeitung der Briefe im QMC

- **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.**

APP:Company
APP:Firstname APP:Name
APP:Street APP:StreetNr
APP:PLZ APP:City
APP:Country

DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldCity, DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldDatum
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldUserid

Quickline – Meine Entscheidung

Ihr Produkt ist abholbereit

APP:BriefAnrede

Besten Dank für Ihre Bestellung. Wir freuen uns sehr, dass Sie sich für Quickline entschieden haben.

Ihr Quickline-Produkt wird ab Aufschaltdatum verrechnet.

Die erforderlichen Geräte sind **ab dem APP:Datum bei uns abholbereit.**

DB:sp_DOC_DeliveryLocation_Details!fldName
DB:sp_DOC_DeliveryLocation_Details!fldAddition
DB:sp_DOC_DeliveryLocation_Details!fldStreet
DB:sp_DOC_DeliveryLocation_Details!fldCity

Unsere Öffnungszeiten sind wie folgt:

DB:sp_DOC_DeliveryLocation_Details!fldBusinessHours

Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldName, DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldPhone
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldMail
- DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldShopTeaser, DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldShopAddress
- Kundendienst Quickline: 0800 84 10 20

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Quickline und danken für Ihr Vertrauen.

Freundliche Grüsse
Ihr lokaler Netzbetreiber
DB:SP_DOC_PartnerDetail!fldName



Automatisierter Dokumentenversand

Diskussion / Umfrage

Gemäss der letzten Sitzung klären die Mitglieder folgende Fragen:

- **Wer wäre mit dabei? FK: Wenn ein gewisses Volumen an Briefen in Muri erreicht werden kann, sind wir sicher dabei. Ca. 20 Briefe pro Tag**
- **Müssten Briefe farbig oder schwarz/weiss gedruckt werden? FK: farbig**
- **Muss das Partner-Logo auf das Couvert oder nicht? FK: Ja**
- **Wie viel Tagespost ausserhalb des QMC's besteht, für welche einen automatisierten Dokumentenversand interessant wäre? FK: nur wenig**
- **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. FK: Rückantwortcouvert**



Neue Workflow-Oberfläche

Erfahrungsaustausch

- **Wir danken WWZ und GBM für Ihr Feedback zu der neuen Workflow-Oberfläche. Ihre Inputs wurden sorgfältig geprüft und die Meisten fließen in den Releases 9.13 und 9.14 noch in die neue Oberfläche ein.**
- **Einzelne Fehler wurden via Dezide-Tickets gemeldet – hauptsächlich von WWZ. Die Fehler werden jeweils so rasch wie möglich behoben.**
- **Von den übrigen Partnern ging kein Feedback ein.**

4. Operation Support



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

Quickline Business AG (ab 14.00 Uhr mit Raymond) – Feedback GBM

Folgende Problemfelder wurden identifiziert und sollen besprochen werden:

- **GBM:**
In den letzten Monaten konnten wir schon einige Prozesse optimieren, was sehr erfreulich ist. Für uns ist es wichtig, dass wir nun ein Gefäss bilden, in welchem die Partner ihre Anliegen aus dem Bereich Business thematisieren können. Wir schlagen vor, eine Kommission „Business“ zu schaffen, welche als Anlaufstelle für alle Themen rund um Business funktioniert. Die Gruppe kann analog der T&P- oder TK-Gruppe organisiert sein und sicherstellen, dass der Informationsfluss (welcher heute nur ungenügend funktioniert) in die anderen Gremien funktioniert. Wir würden uns bereit erklären, einen Mitarbeitenden in diese Gruppe zu entsenden.

Die GB Muri beantragt, dass die Quickline AG ein Gefäss für die Thematik „Business“ schafft in welchem die Partner Einsitz nehmen und den Bereich Business aktiv mitgestalten können. Die konkreten Tätigkeiten und Formalitäten werden durch die Quickline AG an der nächsten T&P Gruppe vorgestellt.



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

Quickline Business AG (ab 14.00 Uhr mit Raymond) – Feedback RENET 1/2

- **KNU sieht sich konfrontiert mit neuen Herausforderungen und hat diese zur Zeit erst ungenügend gelöst. Verantwortlichkeiten und Prozesswege sind derzeit nicht klar, Beispiele:**
- **Kundendienst / Piket**
 - Wie kann Problem identifiziert werden und in welchem Störungsfall wohin triagieren? (Netzproblem = IBL oder WWZ, Produktstörung = QBAG, Netzwerkproblem = IT-Dienstleister oder Elektriker)
 - Wer ist der zuständige Dienstleister des Anrufers? (Alpiq, CFU, Kohler Elektro, Megacomp, usw)
 - Leistet dieser in solchen Fällen Support?
 - Hat dieser eine Pikettabdeckung?
 - Wer trägt in welchem Fall die Kosten für Techniker?
- **Kommunikationsweg**
 - Wer ist erste Anlaufstelle für den Kunden?
 - Kunde ruft bei QL-KuDi an, dieser erstellt ein Ticket welches durch KNU ev. erst mit Verzögerung erkannt und dann wiederum weiter triagiert werden muss → langer Kommunikationsweg



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

Quickline Business AG (ab 14.00 Uhr mit Raymond) – Feedback RENET 2/2

- **Schwachstellen & Risiken werden erst laufend aufgedeckt und dadurch immer wieder Lehrgeld bezahlt. Partner müssten sich vermehrt zu Problemen austauschen und Lösungsansätze teilen um sich gegenseitig weiterzubringen oder vor Fehler zu schützen.**
- **Intransparente Verantwortlichkeiten und Prozesse sorgen bei den Mitarbeitern zur Zeit für Unsicherheit und Frust.**
- **To do's:**
 - KNU muss Verantwortlichkeiten mit Instanzen klären und abrufbar führen
 - KNU muss Prozesswege transparent abbilden
 - KNU muss sämtliche Instanzen (wiederholt) informieren damit das Zusammenspiel funktioniert
 - Plattform schaffen für Partneraustausch. Möglicherweise Leadübernahme durch QBAG sinnvoll um Fixaufwände nicht pro Partner sondern pro Verbund zu tätigen, sowie kann sich QBAG selbst auch vor ungerechtfertigter Kritik – welche auf Frust basiert – schützen
 - Wichtig: KNU soll dadurch nicht aus der Verantwortung genommen werden!
- **Spannend, wie vieles davon eigentlich KNU interne Themen sind. Ich denke aber, dass sich die Partner hier einfach etwas mehr Führung und Sicherheit von der QBAG wünschen.**



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

Quickline Business AG (ab 14.00 Uhr mit Raymond)

Folgende Problemfelder wurden identifiziert und sollen besprochen werden:

- **QLAG: Informationsfluss zwischen Res. Und Office Produkte (z.B. QL XL Promotion)**
- **Alle Partner: Prozesse selber sind klar (Aufschaltung, Supportprozess)**
- **Alle Partner: Kein Gefäss für Feedback zu Produkt**



Rückmeldung zu offenen Pendenzen

TXP für Business (ab 14.00 Uhr mit Raymond)

- **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.**
- **Weitere Informationen folgen an der Sitzung.**



Supportprozesse Office

Supportprozesse Office (ab 14.00 Uhr mit Raymond)

Da keine zu thematisierende Punkte seitens TP-Mitglieder eingegangen sind, können keine konkreten Themen aufgeführt werden. Besprechung an der Sitzung.

- **Feedback von GBM und RENET ist eingegangen. Darauf wurden folgende zu diskutierenden Punkte abgeleitet:**
 - GBM: Die GB Muri beantragt, dass die Quickline AG ein Gefäß für die Thematik „Business“ schafft in welchem die Partner Einsitz nehmen und den Bereich Business aktiv mitgestalten können. Die konkreten Tätigkeiten und Formalitäten werden durch die Quickline AG an der nächsten T&P Gruppe vorgestellt.
 - RENET: zu langer Kommunikationsweg
 - RENET: mehr Führung und Sicherheit durch QLB
 - RENET: Plattform schaffen für Partneraustausch. Möglicherweise Leadübernahme durch QBAG sinnvoll um Fixaufwände nicht pro Partner sondern pro Verbund zu tätigen, sowie kann sich QBAG selbst auch vor ungerechtfertigter Kritik – welche auf Frust basiert – schützen



Wartungs- und Störungstool

Wartungs- und Störungstool – Status intern zu intern/extern resp. umgekehrt bearbeiten

An der letzten Sitzung wurde folgender Fehler geschildert:

- **Der Status im Wartungs- und Störungstool kann nicht mehr geändert werden.**
- **Das Verhalten ist so, dass es möglich ist, den Status intern zu intern/extern resp. umgekehrt zu verändern, wenn die Startzeit nicht mehr als einen Tag in der Vergangenheit liegt. Wenn dies nicht mehr der Fall ist, erscheint aber die Fehlermeldung „Die Startzeit ist ungültig!“**
- **Dieses Verhalten wurde damals explizit so definiert. Soll dies geändert werden? Wenn ja, soll der Status intern zu intern/extern resp. umgekehrt jederzeit änderbar sein oder nur bis zu einem bestimmten Punkt?**



Flatline Gebühren

Swiss Flat

Offene Fragen aus der letzten Sitzung:

- **Wie gehen wir mit Kunden um, welche Swiss Flat übermassen nutzen? Wo liegt der Schwellwert?
Wie gehen wir mit diesen Kunden um?**

Feedback GBM:

- **Aus unserer Perspektive müsste Quickline hier den Lead übernehmen und eine Gesamtbetrachtung aufzeigen. Eine Betrachtung nur aufgrund der FlatLine Gebühren ist nicht ideal, da wir durch diese auch Kombi-Abschlüsse mit guten DB gewinnen. Quickline soll hier in den Lead gehen und eine Empfehlung an die Partner (auch im Kontext der Fixierung des Einkaufspreises Telefonie) abgeben.**

Feedback QLAG siehe nächste Folie

Swiss Flat – Überschreitung vertragsmässigen Gebrauch

Ausgangslage

Gemäss AGB sind die Flat Produkte für den üblichen und vertragsmässigen privaten Gebrauch gedacht.

Üblicher und vertragsmässiger privater Gebrauch

Folgendes Verhalten entspricht aus Sicht des PM nicht mehr üblichem und vertragsmässigem privatem Gebrauch:

- **Anzahl Anrufe:** Mehr als 300 Anrufe pro Monat → Deutet auf gewerblichen Gebrauch hin.
- **Anzahl Stunden:** Mehr als 60 Stunden pro Monat → Entspricht einem EP von rund CHF 180.-

Eine Betrachtung auf Basis EP scheint dem PM aber nicht sinnvoll, da es für den Kunden keine Rolle spielen darf ob seine Anrufe auf Fixnet oder Mobile Nummern gehen. Als Richtwert können die CHF 180.- betrachtet werden. Beim Überschreiten dieses EP sollte ein Kunde sicher mal genauer angeschaut werden

Empfehlung PM



- Diese Werte sind als grobe Richtwerte zu verstehen. Das PM rät ganz klar davon ab Kunden, welche diese Werte überschreiten systematisch zu kontaktieren.
- Fälle welche diese Richtwerte überschreiten müssen stets im Kontext angeschaut werden, so kann je nach Konstellation auch ein Verhalten von mehr 60 Stunden pro Monat dem üblichem und vertragsmässigem Gebrauch entsprechen.
- Ebenfalls sollte es bei der Beurteilung eine Rolle spielen, ob ein Kunde Swiss Flat als Einzelprodukt hat oder er ein AiO XL hat.
- Im Falle einer eindeutigen Verletzung der des üblichen und vertragsmässigen privaten Gebrauch, empfiehlt das PM dem Kunden das Fixnet-Abo nach vorhergehender Ermahnung zu kündigen.

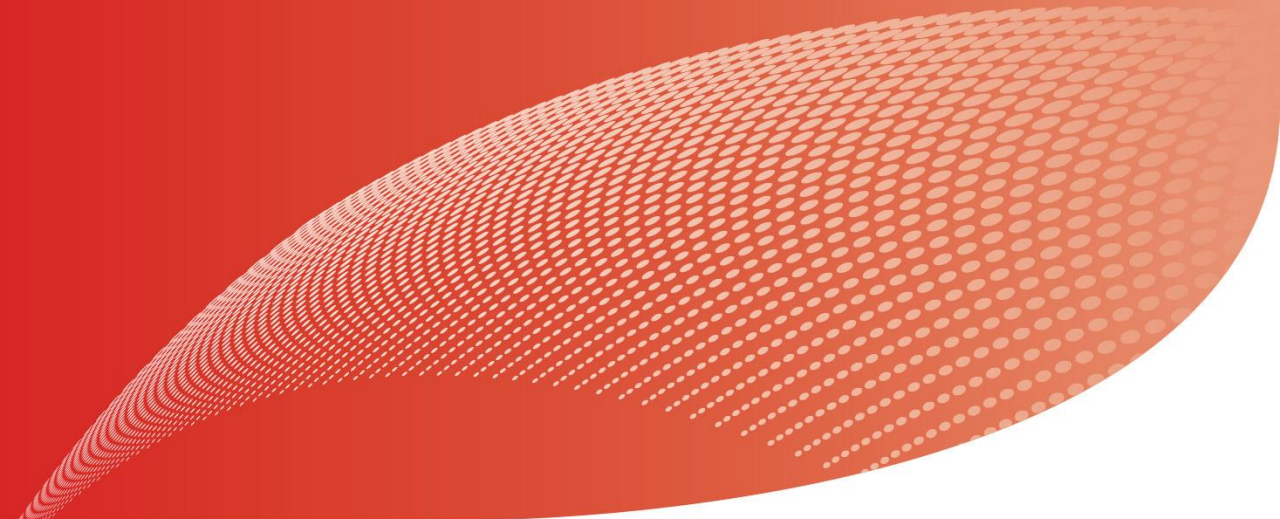


Geräterückgabe-Prozess

Wechsel von Verte zu Quickline TV

- **Ausgangslage:**
Geräterückgabeprozess wird für Kabelmodem gestartet, obwohl GracePeriode Verte noch läuft.
Kunde möchte Geräte zusammen retournieren.
- **Lösungsvorschlag:**
Wir können wir die Funktionalität so anpassen, dass wenn eine Graceperiode vorhanden ist und der Kunde neu ein HGW nutzt, der Geräterückgabe-WF für das Modem zurückgestellt wird, bis die Graceperiode abgelaufen ist. Sobald für Verte! für die Rückgabe fällig ist, wird der Geräterückgabe-Workflow für beide Geräte zusammen ausgelöst.
- **Entscheid:**
Sollen wir dies so umsetzen?
Wenn ja: Bitte Pendenz priorisieren

5. Verschiedenes





Neue QMC Umgebung

Informationen zur neuen QMC Umgebung

- **Neue Stage-Umgebung ist live**
- **Produktion-Umstellung erfolgt vom 10. – 11. Juni 2017**
- **Weitere Informationen folgen an der Sitzung**

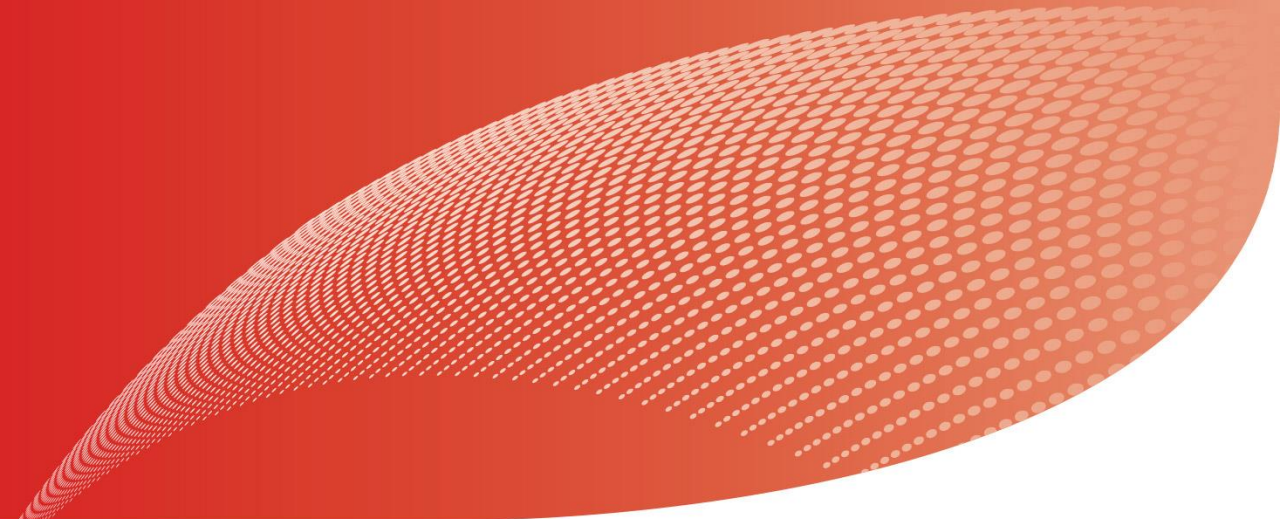


Verschiedenes

Offene Themen

- **Informationen aus Subgruppen**
 - Statistik/Reporting:
 - Ein letztes Review des Standard-Reportings (Excel-Vorlage) auf dem elektronischen Weg ist durchgeführt.
 - Einbindung Kundenportal:
 - Grobkonzept ist in Arbeit.
- **Offene Themen vorhanden?**
- **Fragen?**

6. Nächste Sitzung





Nächste Sitzung

Termin und Ort

- **Nächste Sitzung: Dienstag, 19. September 2017**
- **Ort: Sitzungszimmer Passion Room, Quickline AG, Nidau**

Herzlichen Dank!

Gute Heimreise!



Anhang (A): Beilagen

Weiterführende Folien

01.06.2017 | Änderungswünsche z.Hd. Tools- & Prozessgruppe

Änderungswünsche z.Hd. der Tools- & Prozessgruppe vom 13.06.17

Maarten Groeneweg E2E Customer Experience Manager




Michèle Leu, Go-2-Market Manager

André Gysi, Senior Quality and Operation Manager of Customer Service

01.06.2017



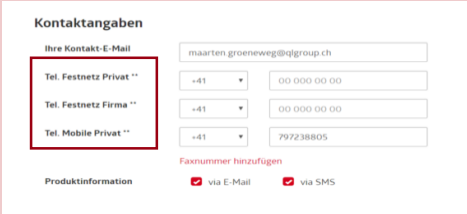

Prozesse und Notifikationen (1/6) – Übersicht (1/2)

Use Case:	Beschreibung IST:	Beschreibung SOLL:	Anhang (SOLL):
Neukundenbestellung:	<p>Der Kunde erhält mind. 3 SMS und 2 E-Mails: Erste SMS/E-Mail: Ihre Bestellung ist eingegangen Optional: Netzprüfung (SMS/E-Mail). Zweite SMS/E-Mail: Ihre Bestellung wurde ausgeführt Dritte SMS: In Ihrer Cloud stehen Ihnen ab sofort 1000 GB anstatt 5 GB Gratis</p>	<p>Der Kunde erhält mind. 2 SMS und 2 E-Mails (Use Case basiert): Erste SMS/E-Mail: Ihre Bestellung ist eingegangen Optional: Netzprüfung (SMS/E-Mail) Zweite SMS/E-Mail: Ihre Bestellung wurde ausgeführt</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument Microsoft Word-Dokument</p>
Downgrade, Upgrade, Abowechsel	<p>Der Kunde erhält bei einem Wechsel nur dann eine Notifikation, wenn ein Service hinzugefügt oder weggenommen wird.</p>	<p>DEV-2980: Der Kunde erhält bei jedem Wechsel eine Notifikation.</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>
Kündigung:	<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde erhält nicht bei jeder Kündigung eine Notifikation. • Das KNU muss ein manuelles Dokument für die Kündigung erstellen. 	<p>DEV-2314: Während dem Workflow gelangt man auf einen Link, welcher zur Erstellung eines Dokumentes verwendet werden kann.</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>

Prozesse und Notifikationen (2/6) – Übersicht (2/2)

Use Case:	Beschreibung IST:	Beschreibung SOLL:	Anhang (SOLL):
Änderung des Aufschaltdatums durch das KNU:	Der Kunde erhält keine Notifikation, wenn das KNU das Aufschaltdatum ändert.	Künftig kann das KNU eine Notifikation (E-Mail/SMS) auslösen, wenn das Aufschaltdatum verschoben wird. Diese Notifikation kann wir folgt ausgelöst werden: Unter Kundendaten > Kommunikation.	 Microsoft Word-Dokument
Abbruch eines Wokflows:	Frage: Erhält der Kunde in diesem Fall wirklich eine SMS-/E-Mail?	Der Kunde erhält optional einen Brief (keine E-Mail und keine SMS).	-
Aufschalten von Einzeldiensten:	Der Kunde erhält bei jeder Bestellung eine SMS.	KNUs können mehrere Einzeldienste in eine Bestellung zusammenfassen (nur eine Notifikation).	-
Unterdrücken von Notifikationen bei Bestandskunden:	Es ist nicht möglich, Notifikationen bei bestehenden Kunden Use Case basiert zu unterdrücken/deaktivieren.	Bitte an die Teilnehmer: Bitte konkrete Use Cases angeben, bei welchen die Notifikationen unterdrückt werden sollten.	-




Prozesse und Notifikationen (3/6)

Nr.	Beschreibung / Bemerkungen:	Anhang:
01	<p>Information zum Bestellprozess (Formular Kontaktangaben): Heute: Keine Legende für ** bei den Telefonnummern. Neu: Legende für ** bei den Telefonnummern.</p> <p>Textvorschlag für die Legende: «Mindestens eines dieser Felder muss ausgefüllt werden»</p>	
02	<p>Änderung des Aufschaltdatums durch das KNU: Heute: Der Kunde erhält keine Notifikation, wenn das KNU das Aufschaltdatum ändert. Neu: Künftig kann das KNU eine Notifikation (E-Mail/SMS) auslösen, wenn das Aufschaltdatum verschoben wird. Diese Notifikation kann wie folgt ausgelöst werden: Unter Kundendaten > Kommunikation.</p> <p>Frage: Wie wird das heute geregelt: Ruft man den Kunden an?</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>

Prozesse und Notifikationen (4/6)

Nr.	Beschreibung / Bemerkungen:	Anhang:
03	<p>Information: Bestätigungs-SMS/Bestätigungs-E-Mail: «Ihre Bestellung ist eingegangen»: Nur Textänderung: Keine Änderung in den Prozessen</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>
04	<p>Use Case basierte E-Mails und SMS: Bestätigungs-SMS und Bestätigungs-E-Mail: «Das Material ist unterwegs»:</p> <p>Heute: Notifikationen nach Lieferart. Die KNUs können den Text selber definieren oder den Standardtext von Quickline verwenden.</p> <p>Frage: Braucht es eine spezielle Notifikation für den Use Case Installation durch einen Service Techniker?</p>	

Prozesse und Notifikationen (5/6)

Nr.	Beschreibung / Bemerkungen:	Anhang:
05	<p>Use Case basierte E-Mail (mit/ohne Portierung) «Ihre Quickline-Bestellung» (mit Bestellbestätigung): Heute: Generische Notifikation (kein Unterschied mit/ohne Portierung). Neu: Use Case basierte Notifikation in Bezug auf Text und auf das Portierungsformular.</p> <ol style="list-style-type: none"> Der Satz betreffend Portierungsformular soll nur erwähnt werden, wenn der Kunde auch eine Portierung beauftragt hat. Das Portierungsformular soll nur beigelegt werden, wenn der Kunde auch eine Portierung beauftragt hat. 	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>
06	<p>Use Case basierte E-Mail mit Angabe des bestellen Produktes: Heute: Das bestellte Produkt wird nicht erwähnt. Neu: Das bestellte Produkt wird erwähnt.</p>	<p>Siehe Nr. 05</p>
07	<p>Use Case basierter Vertrag (mit/ohne Portierung): Heute: Generischer Vertrag (kein Unterschied mit/ohne Portierung). Neu: Use Case basierter Vertrag (Unterschied mit/ohne Portierung).</p>	 <p>Microsoft Word-Dokument</p>  <p>Microsoft Word-Dokument</p>

Prozesse und Notifikationen (6/6)

Nr.	Beschreibung / Bemerkungen:	Anhang:
08	<p>Unterdrücken von Notifikationen (SMS/E-Mail) nach Use Cases: Bei den folgenden Use Cases sollen keine Notifikationen mehr versandt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abbruch eines Workflows. Vorschlag: Nur Brief (optional), keine E-Mail und keine SMS. • Aufschaltung von Einzeldiensten (bei jeder Bestellung wird eine SMS versandt). Hinweis an die KNUs, dass mehrere Einzeldienste in eine Bestellung zusammengefasst werden können. 	
09	<p>Unterdrücken von Notifikationen bei Bestandskunden: Bitte an die Teilnehmer: Bitte konkrete Use Cases angeben, bei welchen die Notifikationen unterdrückt werden sollten.</p>	

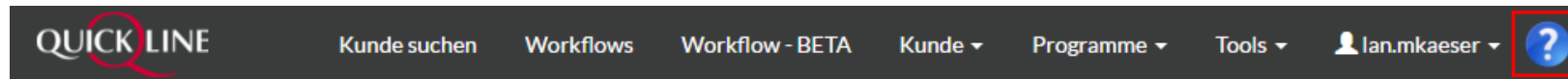


Hilfebutton im QMC



QMC-Anleitungen – laufende Weiterentwicklung

- **Neu ist im QMC ein Hilfebutton oben rechts vorhanden**



- Der Button wird eingeblendet, wenn eine Anleitung zu diesem Bereich existiert, wo man sich gerade befindet
- Der Button führt den User ins Partner-Wiki zu der verlinkten Anleitung, welche in einem separaten Fenster geöffnet wird
- **QMC Anleitungen können nach wie vor im Partner-Wiki aufgerufen werden (unter Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen)**
- **Rückmeldungen zu den Anleitungen (fehlerhafte Links, Unklarheiten, Fehler, alter Stand usw.) nehmen wir via QMC Partner SPOC gerne entgegen**
- **Falls seitens Partner Anleitungen zu Themen existieren, welche heute im Partner-Wiki noch nicht abgebildet sind, so nehmen wir diese gerne als Vorlage entgegen**



XL- & S-Deal

Abbildung QMC und Cockpit

- **Das Zielprodukt, welches nach Ablauf des Deals gewählt werden soll, kann im QMC in der Rubrik Kombi oder im Cockpit definiert werden.**
- **Der Report, in welchem alle Deal-Kunden aufgeführt sind, wird unter Programme > Technik > XL/S-Deal abgelegt (kommt mit QMC Release 9.13)**

XL Deal, Aarbergstrasse 25, 3250 Lyss
Kunden-Nr.: 100381008 (Energie Seeland AG (DEV))

Kundennummer [☆ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Kombi >Verträge

Favoriten Seite hinzufügen

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte

Kombi aktiv ●

Verträge

Internet aktiv ●

Kombi-Produkte

[Bestellen / Wechseln](#)

Der Kunde hat aktuell ein Promo Produkt welches auf den 30.04.2018 in ein reguläres AIO gewechselt wird. Dieses Zielprodukt kann bis am 16.04.2018 direkt hier definiert werden. [Zielprodukt definieren](#)

Kombi-Produkt	Von	Bis	Aktiv	Konfigurierbar	Promo	Internet	Festnetz	Mobile	DTV	Aktionen
All-in-One XL-Deal	14.04.2017 00:00		Ja	Nein	Ja	aktiv, Internet XL-Deal	aktiv		aktiv, Quickline TV	Aktionen ▾

[Terminierte Verträge einblenden](#)



XL- & S-Deal

Zielprodukt definieren (QMC)

Kombi > Verträge > Zielprodukt definieren zurück zu Verträge

Favoriten Seite hinzufügen

- History
- Workflows
- Scheduler
- Aufschaltungen
- Kündigungen

Info

- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte

Kombi aktiv ●

- Verträge**
- Internet aktiv ●
- Cloud aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Business Produkte inaktiv ○
- Mobile aktiv ●
- Digital-TV aktiv ●
- Zusatzdienste

Zielprodukt

Der Kunde hat aktuell ein Promo Produkt welches auf den 30.04.2018 in ein reguläres AIO gewechselt wird. Dieses Zielprodukt kann bis am 16.04.2018 direkt hier definiert werden. x

Verfügbare Zielprodukte

Produkt	Differenz	Neuer Preis	
Quickline All-in-One XL		130.00	Zielprodukt setzen
Quickline All-in-One L	250 / 25 Mbit / s statt 400 / 40 Mbit / s Internet Geschwindigkeit, 190 + / 75 + statt 215 + / 100 + TV Sender / HD,	105.00	Zielprodukt setzen
Quickline All-in-One M	100 / 10 Mbit / s statt 400 / 40 Mbit / s Internet Geschwindigkeit, 190 + / 75 + statt 215 + / 100 + TV Sender / HD,	85.00	Aktuelle Auswahl

↕

Gewählte Zielprodukte

Gewählt am	Kanal	Sachbearbeiter	Zielprodukt
02.05.2017 15:29	Cockpit		Quickline All-in-One M
02.05.2017 15:29	QMC	Ian.ara	Quickline All-in-One XL
26.04.2017 15:07	Cockpit		Quickline All-in-One L
26.04.2017 15:03	QMC	Ian.ara	Quickline All-in-One XL



XL- & S-Deal

Zielprodukt definieren (Cockpit)

Produkte

- All-in-One Paket
- Internet
- Cloud
- Festnetz
- Digital-TV
- Zusatzdienste
- E-Mail
- Friends-Club

Dienst bestellen

Zusatzkosten

START > ALL-IN-ONE PAKET

Jetzt präsentiert die ganze Familie.

All-in-One XL-Deal

Der Kunde hat aktuell ein Promo Produkt welches auf den 30.04.2018 in ein reguläres AIO gewechselt wird. Dieses Zielprodukt kann bis am 30.04.2018 direkt hier definiert werden.

Wunschprodukt ändern: Quickline All-in-One XL

Wunschprodukt ändern

Internet	Cloud	Festnetz
Status Aktiv seit 11.04.2017	Aktive Pakete Quickline Cloud 1TB	Nummer 032 530 31 40
Aktiviert 11.04.2017		Aktiviert 11.04.2017
Internet verwalten	Cloud verwalten	Festnetz verwalten

Digital TV
Geräteadresse 94:3b:b1:66:6f:52
Aktiviert 11.04.2017
Digital-TV verwalten



XL- & S-Deal

Zielprodukt definieren (Cockpit)

Produkte

- All-in-One Paket
- Internet
- Cloud
- Festnetz
- Digital-TV
- Zusatzdienste
- E-Mail
- Friends-Club

Dienst bestellen

Zusatzkosten

START > ALL-IN-ONE PAKET > NACHFOLGE-ABO ÄNDERN

Wunschprodukt ändern

All-in-One XL	All-in-One L	All-in-One M
Internet 400 / 40 Mbit/s	Internet 250 / 25 Mbit/s	Internet 100 / 10 Mbit/s
Quickline TV inkl. Plus & Entertainment Paket	Quickline TV inkl. Plus Paket	Quickline TV inkl. Plus Paket
Cloud 1 TB	Cloud 1 TB	Cloud 1 TB
Festnetz Swiss Flat	Festnetz Swiss Flat	Festnetz Swiss Flat
Mobile Smart Start und 10 CHF Rabatt auf Smart Flat-Abos	Mobile Smart Start und 10 CHF Rabatt auf Smart Flat-Abos	Mobile Smart Start und 10 CHF Rabatt auf Smart Flat-Abos
CHF 130.00 / Monat	CHF 105.00 / Monat	CHF 85.00 / Monat

Abbrechen



QMC Release 9.13 / XL- & S-Deal

Report (verfügbar ab Release 9.13)

- Der neue Report "XL/S-Deal" ist unter Programme > Berichte > Technik vorhanden.
- Es können alle Kunden, welche innerhalb einem wählbaren Zeitfenster einen aktiven XL- oder S-Deal hatten abgerufen werden.
- Im Report sind enthalten:
 - welches Zielprodukt über welchen Kanal definiert wurde (wurde keines erfasst, ist die Zelle leer)
 - welches Zielprodukt zuvor ausgewählt war (sobald Zielprodukt ein-/mehrmals gewechselt wurde)
 - Datum per wann die Promotion ausläuft
 - die Installations- und Korrespondenzadresse sowie die E-Mail-Adresse der Kunden

UserId	Aktuelles AIO	Wunschprodukt	Kanal Wunschprodukt	Wunschprodukt zuvor	Auslaufdatum Promo	Anrede
100380992	All-in-One XL-Deal	Quickline All-in-One XL	Cockpit	Quickline All-in-One L	30.04.2018	Sehr geehrter Herr XLDEAL
100381008	All-in-One XL-Deal	Quickline All-in-One S	QMC	Quickline All-in-One L	30.04.2018	Sehr geehrter Herr Deal
100382145	All-in-One XL-Deal				30.04.2018	Sehr geehrter Herr XL
100382173	All-in-One XL-Deal				30.04.2018	Sehr geehrte Frau Bruce
100382227	All-in-One XL-Deal				31.05.2018	Sehr geehrter Herr XL Deal
100382545	All-in-One XL-Deal				31.05.2018	Sehr geehrter Herr tstBestXIDeal
100382500	All-in-One XL-Deal				31.05.2018	Sehr geehrter Herr Kuchichaschli
100382515	All-in-One XL-Deal				31.05.2018	Sehr geehrter Herr Hunkeler
100382382	All-in-One XL-Deal				31.05.2018	Sehr geehrter Herr QLTV
100382384	All-in-One XL-Deal	Quickline All-in-One M	QMC		31.05.2017	Sehr geehrter Herr QLTV
100381032	All-in-One XL-Deal Fiber				30.04.2018	Sehr geehrter Herr XLDeal Test
100381022	All-in-One XL-Deal Fiber				31.03.2017	Sehr geehrter Herr QL DEAL
100381037	All-in-One XL-Deal Fiber	Quickline All-in-One S sym.	QMC	Quickline All-in-One XL sym.	31.03.2017	Sehr geehrter Herr XLDealTom
100382291	All-in-One S-Deal				31.05.2018	Sehr geehrte Frau Guard
100376962	All-in-One XL-Deal				30.04.2018	Sehr geehrte Frau Leah
100382315	All-in-One XL-Deal				31.05.2018	Sehr geehrter Herr Promotion



QMC Release 9.13

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

Paket 1 Verbesserungen im Umzugsprozess

- Schritt Kunde auswählen:**
Mögliche bereits vorhandene und passende Kunden werden angezeigt um Doppelerfassungen zu verhindern. Verfügt der Kunde aber bereits über aktive Services, so ist dies nun in der Ansicht dargestellt.

Kunde auswählen

K	I	D	V	Q	T	M	Kdn. Nr.	Partner	P. Kd.Nr.	Name	Vorname	Firma	Strasse	Nr.	PLZ	Ort	%	
●	●	●	●	●	●	●	100382356	Energie Seeland AG (DEV)		tstBest	Ivan		Bahnhofstrasse	7	3250	Lyss	100	Wählen
●	●	●	●	●	●	●	100382352	Energie Seeland AG (DEV)		tstBest	Ivan		Bahnhofstrasse	5	3250	Lyss	100	Wählen
●	●	●	●	●	●	●	100382348	Energie Seeland AG (DEV)		tstBest	Ivan		Bahnhofstrasse	8	3250	Lyss	100	Wählen
●	●	●	●	●	●	●	100382489	Energie Seeland AG (DEV)		tstBest	Ivan		Bahnhofstrasse		3250	Lyss	100	Wählen
●	●	●	●	●	●	●	100382448	Energie Seeland AG (DEV)		tstBest	Ivan		Bahnhofstrasse		3250	Lyss	100	Wählen
●	●	●	●	●	●	●	100382447	Energie Seeland AG (DEV)		tstBest	Ivan		Bahnhofstrasse		3250	Lyss	100	Wählen

Kein passender Kunde?





QMC Release 9.13

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

Paket 1 Verbesserungen im Umzugsprozess 2/3

- Schritt Kundendaten vervollständigen:**
Allfällig bereits vorhandene Vertrags-, Rechnungs- und Korrespondenzadressen werden mitgegeben. Wird bei den Feldern auf "Ja" geklickt, werden die bisherigen Adressen vorgeschlagen. Passen diese nicht mehr, so können sie überschrieben werden. Wenn bei den entsprechenden Adressen auf "nein" geklickt wird, so werden allfällig vorhandene Vertrags-, Rechnungs- und Korrespondenzadressen nicht übernommen.

Kunde erfassen

Privat / Firma
 Privat Firma

Anrede
Herr

Name
Muddlefoot

Vorname
Binkie

PLZ / Ort
3250 Lyss

Strasse
Bahnhofstrasse

Hausnummer
7

Stock / Wohnung
bitte auswählen

Verbindungsart
Cable

Node
bitte auswählen

Korrespondenzadresse weicht ab
 Ja Nein

Vertragsadresse weicht ab
 Ja Nein

Rechnungsadresse weicht ab
 Ja Nein

Weiter

Umzug und Tech. Wechsel (#529729)

Kundendaten vervollständigen
Neukunde

Vertragsadresse

Privat / Firma
 Privat Firma

Anrede
Herr

Name
Test

Vorname
Test

Strasse
Musterstrasse

Nummer
1

Ort
1867 St-Triphon

Land
Schweiz

Weiter Zurück



QMC Release 9.13

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

Paket 1 Verbesserungen im Umzugsprozess 3/3

- **Schritt Produktauswahl:**
Mobile wird im Bestellprozess nicht angezeigt, da kein neuer Service bestellt werden kann während des Umzuges.

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

Privatkunden Geschäftskunden

Kombi-Pakete – TV, Telefonie, Internet und Cloud in einem Paket.	▼	0 Produkt(e) ausgewählt
Basic – Das All-inklusive-Grundangebot	▼	0 Produkt(e) ausgewählt
Internet – Schnell, sicher und günstig.	▼	0 Produkt(e) ausgewählt
Festnetz-Telefonie – Gratis-Anrufe in alle Schweizer Netze.	▼	0 Produkt(e) ausgewählt
Cloud – Ihre Fotos, Dokumente, Musik und Filme überall verfügbar.	▼	0 Produkt(e) ausgewählt
Digital-TV – Bestechende Bildqualität für beste Unterhaltung.	▼	0 Produkt(e) ausgewählt

Ihre Bestellung

Total monatliche Kosten	CHF 0.00
Total einmalige Kosten	CHF 0.00

Alle Preise inkl. MwSt. und exkl. Digitalanschlusskosten

[Warenkorb leeren](#)

Weiter



QMC Release 9.13

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

Bestätigung bei Kombiwechsel ohne neuen Service

- Bei einem Kombiwechsel ohne neuen Service (d.h. ohne Workflow) erhält der Kunde neu eine Bestätigung für seinen Abowechsel per E-Mail. Ist keine Kontakt E-Mail-Adresse hinterlegt, so erhält der Partner eine Arbeitsaufgabe, wo er das Dokument herunterladen und dem Kunden per Post zustellen kann.
- Die Umsetzung der Abowechsel-Bestätigung bei einem Wechsel des Internetspeeds, des Mobile-Abos oder des Festnetztarifes folgt zu einem späteren Zeitpunkt.

Meine (1) **Alle** <

- EBL Telecom Media AG (DEV)
- Energie Belp AG (DEV)
- Energie Seeland AG (DEV)** 320/518

Administration 154/304

- Abbruch Bestellung 0/107
- Arbeitsaufgabe** 107/112
- Festnetz Wechsel 1/2
- Geräterückgabe 10/12
- Mobile Wechsel 0/1
- Portierung 3/3
- Services Bestellung 25/47
- Umzug und Tech. Wechsel 8/20
- Adressenverwaltung 24/46

Administration - Arbeitsaufgabe

Suche nach Id

Kundenangaben:

Aufgabe:

Resultate: 3

ID	Aufgabe	Prio	Startzeit	Aktualisierung	QMC UserId	Kunde	Partner Kd. Nr.	Fälligkeit	Process Info	Vermittler	Benutzer
529730	Abowechsel Bestätigung versenden	Mittel	12.05.2017 14:16:26	12.05.2017 14:18:05	100038249	Firma von User 100038249, Baloo Bear		15.05.2017			lan.ara Anzeigen Rückruf in Queue
529724	Abowechsel Bestätigung versenden	Mittel	12.05.2017 13:07:48	12.05.2017 13:08:19	1005	Firma von User 1005, Prince Edward		15.05.2017			lan.sprobst Anzeigen Rückruf in Queue

Zur Workflow-Übersicht

Arbeitsaufgabe (#529724)

Abowechsel Bestätigung versenden

Der Kunde hat einen Abowechsel vollzogen. Das Dokument konnte ihm nicht per E-Mail zugestellt werden, da er keine E-Mail Adresse hinterlegt hat. Bitte laden Sie das Dokument herunter und versenden Sie es dem Kunden per Post.

Wurde die Aufgabe erledigt?



QMC Release 9.13

DEV-3557 FTTH: Portierung sofort auslösen und nicht auf Bauauftrag warten

- **Workflow/Portierung:** Die Konfiguration, ob die Einleitung der Portierung auf die Erledigung des OTO-Bauftrag warten muss oder nicht, funktionierte nicht ordnungsgemäss. Es wird immer auf die Erledigung des Patch-Auftrages gewartet, was bei einer Telefon-Portierung zu Schwierigkeiten führte.
- **Wir werden alle FTTH-Partner noch anfragen mit der Bitte uns zu informieren, wie sie die Konfiguration künftig gerne möchten.**




QMC Release 9.13

Bestellprozess: E-Mail bei Kontaktdaten ist neu ein Pflichtfeld

- Die E-Mail-Adresse ist neu bei der Bestellung obligatorisch. Das Häkchen bei "via E-Mail" unter "Benachrichtigung" kann nicht mehr entfernt werden.
- Im Informationstext wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er eine Quickline E-Mail-Adresse bestellen und diese erfassen kann.
- Falls als E-Mail-Adresse die in der gleichen Bestellung erfasste Quickline E-Mail Adresse angegeben wird, gehen die Benachrichtigungen aus dem Service-Bestellungs-Workflow (bspw. Bestellbestätigung) nicht per E-Mail zum Kunden. Nach der Aktivierung erhält der Kunde jedoch Produktinformationen über diesen Kanal (bspw. im Zusammenhang mit dem Auslaufen seines allfälligen XL-Deal Produkts).

Kontaktangaben

E-Mail-Adresse * 

Bitte geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein, damit wir Ihnen die Bestellbestätigung und weitere wichtige Benachrichtigungen zu Ihrem Produkt zustellen können

Tel. Festnetz Privat **


Tel. Festnetz Firma **

Tel. Mobile Privat **

Faxnummer hinzufügen

Benachrichtigung via E-Mail via SMS

Kontaktangaben

E-Mail-Adresse * 

Sie besitzen noch keine E-Mail-Adresse?
Bitte gehen Sie wie folgt vor:

- Klicken Sie auf "zurück"
- Erstellen Sie Ihre Quickline E-Mail-Adresse
- Geben Sie die erstellte E-Mail-Adresse in dieses Feld ein

Bitte geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein, damit wir Ihnen die Bestellbestätigung und weitere wichtige Benachrichtigungen zu Ihrem Produkt zustellen können.



QMC Release 9.13

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

E-Mail an Partner für Neukunden und Bestandskunden-Bestellung

- **Die heutigen E-Mails Bestellung und Servicebestellung werden abgelöst.**
- **Neu erhalten die Partner ein E-Mail mit der Bestellbestätigung (analog der aus dem Workflow).**
- Es gibt nur noch eine E-Mail. Neu- und Bestandskunden können anhand der fehlenden oder vorhandenen User-ID im E-Mail Bodytext identifiziert werden.
- **WICHTIG: Aufgrund dieser Änderung wird das Bemerkungsfeld aus dem Bestellprozess in der Bestellbestätigung dargestellt.**
 - Dies wurde seitens Tools und Prozesse Gruppe so entschieden, damit die Inhalte aus diesem Feld für die Partner nicht verloren gehen. Dies hat zur Folge, dass der Kunde die Eingaben aus diesem Feld sieht.
 - Interne Kommentare sind daher mit bedacht zu wählen (Angabe des Sachbearbeiters ist kein Problem, aber Kommentare wie "komplizierter Kunde" müssen vermieden werden).



QMC Release 9.13

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

E-Mail an Partner für Neukunden- und Bestandskunden-Bestellung

- **Die heutigen E-Mails Bestellung und Servicebestellung werden abgelöst.**
- **Neu erhalten die Partner ein E-Mail mit der Bestellbestätigung (analog der aus dem Workflow).**
- Es gibt nur noch eine E-Mail. Neu- und Bestandskunden können anhand der fehlenden oder vorhandenen User-ID im E-Mail Bodytext identifiziert werden.
- **WICHTIG: Aufgrund dieser Änderung wird das Bemerkungsfeld aus dem Bestellprozess in der Bestellbestätigung dargestellt.**
- Dies wurde seitens Tools und Prozesse Gruppe so entschieden, damit die Inhalte aus diesem Feld für die Partner nicht verloren gehen. Dies hat zur Folge, dass der Kunde die Eingaben aus diesem Feld sieht.
- Interne Kommentare sind daher mit bedacht zu wählen (Angabe des Sachbearbeiters ist kein Problem, aber Kommentare wie "komplizierter Kunde" müssen vermieden werden).