

Quickline Tools&Prozesse Gruppe Report 03-01-2017

Inhaltsverzeichnis

1. Geschlossene Pendenzen.....	2
2. Verteilung der Bewertungen	10
3. Neue Pendenzen	10
4. Zurückgestellte Pendenzen	13
5. Offene Pendenzen.....	14

Autor: Marc Loosli

Datum: 01.02.2017

1. Geschlossene Pendenzen

Es wurden total 31 Pendenzen in den letzten 8 Wochen geschlossen

#	Titel	Beschreibung	Release	Bew.	Grund	Update Datum
DEV-2889	Erweiterung "Modem-Status-Report"	Den "Modem-Status-Report" erweitern um folgende Felder: <ul style="list-style-type: none"> • QMC-ID • Abo • Tel.-Nr. • Freundliche Grüsse Simon Zwahlen	9.10	17	Erledigt	29-12-2016
DEV-3263	Übersicht im Admin Rollenmanager	Hallo zusammen Im Admin-Rollenmanager wäre es sehr hilfreich, wenn bei der Übersicht der verschiedenen QMC-Logins nur die aktiven angezeigt würden. Alle ehemaligen Mitarbeiter könnten in einem separaten Ordner angezeigt werden. So wie es jetzt ist, hat man überhaupt keinen Überblick. Ich bin momentan dran Inventur der QMC-Rechte zu betreiben und fehlende Rechte zu vergeben wie auch unnötige zu entziehen. Speziell für sowas wäre es sehr hilfreich, wenn man aktive und inaktive getrennt hätte. Vielen Dank für die Prüfung meiner Anfrage. Liebe Gruess Sarah Niklaus	9.10		Duplikat	27-12-2016
DEV-3262	Kündigung und Abowechsel auf ein Datum (Verte, Basic Fiber)	Ausgangslage: Der Kunde hat aktuell ein AiO M mit Verte, möchte nun z.B. auf das AiO S, ohne Verte wechseln. Einerseits muss ein Kombiwechsel erfolgen, andererseits muss die Verte gekündigt werden. Beispiel: Kunde sendet das Kündigungsschreiben für die Verte im			Duplikat	27-12-2016

Dezember 16, das Kombi wird per 31.03.17 auf das AiO S gewechselt. Die Kündigungsfrist von 3 Monaten ist somit eingehalten.
 Die Verte kann aber nicht im gleichen Schritt auf den 31.03.17 gekündigt werden.
 Die Kündigung muss mühsam ab 01.04.17 auf Ende April erfasst werden, zudem muss dem Kunden eine Gutschrift erstellt werden.
 Es wäre deutlich einfacher, würde die Verte automatisch mitgekündigt, oder könnte zumindest auf das gleiche Datum gekündigt werden. So wie es aktuell gelöst ist, muss man den gleichen Auftrag immer zweimal bearbeiten, ist Zeitaufwändig und Anfällig für Fehler. Zudem ist es für den Kunden nicht verständlich, wieso nicht direkt alles auf das gleiche Datum hinweg gelöst werden kann.
 Das gleiche Problem besteht auch bei den Fiber Abos. Hat der Kunde z.B. ein AiO M Fiber, möchte neu aber nur noch ein Internet (z.B. Internet M Fiber, natürlich inklusive Basic Fiber).
 Erst muss das Kombi auf das Basic Fiber gewechselt werden, die Verte kann dann aber erst wieder einen Monat später gekündigt werden (selbes Vorgehen wie bereits oben beschrieben).
 Diese Problematik gab es auch schon einmal betreffend des Fixnetanschlusses, siehe DEV-2253 --> Kündigung und Abowechsel auf ein Datum. Dieses Fehlverhalten wurde bzw. wird mit dem QMC Release 9.9 korrigiert.

DEV-1769	Bei Telefonieanschlüssen Nummernbereiche für eingehende Anrufe blockieren können	Kunde 100003840 wurde/wird von einem aggressiven CallCenter geplagt. Das Call Center ruft zwar immer mit der gleichen Stammnummer an, wechselt jedoch regelmässig die hinteren Liniennummer.	12	Nicht erledigt	19-12-2016
----------	--	--	----	----------------	------------

		Der Kunde sollte also die Möglichkeit haben einen ganzen Sperrbereich eingeben zu können. zum Beispiel +41 43 550 7300 bis +41 43 550 7399			
DEV-2626	Workflow Geräteübergabe beenden, wenn Endgerät gelöscht wird	Wenn der Kunde sein Endgerät retourniert, während ein Geräteübergabe-Workflow (Erinnerungsschreiben erstellen resp. Entscheidung über Verrechnung des Geräts) besteht, dieser aber noch nicht bearbeitet ist, so bleibt der Workflow pendent und muss durchgeklickt werden. Künftig soll beim Schritt "Endgerät löschen" resp. beim Umbuchen der Geräte in das Kündigungslager (Lagerverwaltung) geprüft werden, ob ein penderter Geräteübergabe-Workflow (Erinnerungsschreiben erstellen oder Entscheidung über Verrechnung des Geräts) besteht. Falls ja, soll dieser Workflow automatisch abgebrochen werden. Input von Valaiscom	11	Nicht erledigt	19-12-2016
DEV-2452	Kündigung - automatische Meldung zur Generierung des Kündigungsschreibens	Kündigungen: Bei der Kündigung (Rubrik Werkzeuge) soll automatisch eine Meldung erscheinen, ob das Kündigungsschreiben generiert werden soll oder nicht. Input von GB Muri	13	Nicht erledigt	19-12-2016
DEV-2540	Telefonnummern aus den Quicklineprodukten	Wir kontaktieren immer wieder Kunden über Outbound Calls. Dabei stellen wir immer wieder fest, dass wir zum Teil keine Telefonnummern im ERP haben. Bei allen Kunden, welche ein Telefonieabo von QL haben, hätten wir doch eine Rufnummer. Wäre es möglich Rufnummer und E-Mail-Adresse aus den QL-Produkten in die Adressliste aufzunehmen, damit sie nicht im ERP gepflegt werden müssen, obwohl sie eigentlich im QMC verwaltet werden. Adrian Rüegg, WWZ	13	Nicht erledigt	19-12-2016
DEV-2317	Passwort für Cockpit bei inaktiven Kunden neu generieren in WF	Bei bestehenden Kunden wird das Passwort fürs Cockpit nicht generiert, da er grundsätzlich bereits eines hat. Die meisten Kunden wissen es jedoch nicht mehr. Daher	11	Nicht erledigt	19-12-2016

		<p>wäre es wünschenswert, dass es ein neues Passwort generiert und auf den Willkommensbrief aufdruckt, wenn er Kunde inaktiv ist. Evtl. kann ein Feld im Workflow integriert werden, mit der Frage, ob ein neues Passwort fürs Cockpit generieren werden soll. Bisher muss immer daran gedacht werden, bei inaktiven Kunden, die wieder ein Produkt bestellen, die Funktion "Passwort vergessen" auszuführen und dem Kunden das neue Passwort mitzugeben. Input GA Region Grenchen</p>				
DEV-1234	Notiz erstellen ohne WF-Berechtigung	Eine Notiz im WF sollte durch jeden erstellbar sein. Zur Zeit kann ich nur eine Notiz erstellen, wenn ich auch die Berechtigung habe den WF zu übernehmen.	9.10	50 - Umsetzung (Synergie)	Erledigt	15-12-2016
DEV-1534	Anzahl WF in WF Übersicht anzeigen	Bei der WF-Übersicht im Baum im linken Bereich auf jeder Zeile die Anzahl offener WF und zugewiesene WF in Klammern anzeigen. Siehe Screenshot. Adrian Rüegg, WWZ	9.10	50 - Umsetzung (Synergie)	Erledigt	15-12-2016
DEV-3142	Mehrere Smartcard gleichzeitig erfassen können	Wenn ich dem Kunde 1 Smartcard zB. mit TV Plus aktiviere und er wünscht aber noch 3 weitere Smartcards muss ich jede einzeln hinzufügen und 3 mal bestellen machen (3 WF). Meine Idee wäre ein Step zu bekommen wo ich alle 3 Smartcards gleichzeitig eintragen kann und sagen was geschaltet werden soll und dann in einem Step durchjagen ohne 3 mal WF machen zu müssen. Freundliche Grüsse Michel QLine Ostschweiz AG		3	Duplikat	12-12-2016
DEV-3195	Kundenverlauf QMC	Es wäre äusserst praktisch, wenn man den Kundenverlauf im QMC weiter zurückverfolgen könnte. Zurzeit sind nur die letzten 7 Kunden möglich. (Beispiel angehängt) Gruss Tevin, Localnet			Duplikat	12-12-2016

DEV-3178	Mobilfunknetz Booster Box für bessere Mobilfunknetz empfang	Wir hatten bereits mehrere anfragen bezüglich Booster Boxen für unser Mobilfunknetz. Es gibt eben von z.b Sunrise sogenannte "Booster Boxen" https://www.sunrise.ch/de/privatkunden/mobil/mobilnetz/indoorbox.html Mit diesen ist es möglich das wen ein Kunde z.b schlechten Empfang bei sich zu Hase hat eine solche Box einzurichten und damit den Empfang zu verbessern. Leider hat das QL bis jetzt nicht / ein QL Kunde kann keine solche Box von Sunrise beziehen. Ist es möglich das wir solche auch bekommen könnten oder das wir diese von der Sunrise beziehen könnten? Wäre super!		Nicht erledigt	08-12-2016
DEV-3110	Cabelmodem Flap List	Ich würde es sinnvoll finden wenn die Modem Flap List in der Cabelmodem Status Liste mit eingefügt werden könnte. Dadurch wäre eine schnelle übersicht von event. Störungen an Modems schneller erkennbar. Auch könnte man überlegen ob eine ansicht bei "Letzte Messung" eingefügt werden könnte. Ich würde diesen wert besser finden als zurzeit die US und DS Cer werte.	9	Nicht erledigt	07-12-2016
DEV-3109	CA Modul	Wäre gut wenn bei der Bestellung bereits mehrere CA-Module aktiviert/Bestellt werden können. Zurzeit ist nur eine möglich. Es würde unsere Arbeit sehr erleichtern.	3	Nicht erledigt	07-12-2016
DEV-3138	Leserecht auf Rubrik Statische IP/FTTH Konfiguration	Die QMC User der KNU, QLAG und QLAG Business sollen auf die Rubrik Statische IP/FTTH Konfiguration, welche sich in der Hauptrubrik Internet befindet, Leserecht erhalten. So können die User sehen ob und wenn ja welche fixe IP der Kunde nutzt. Heute ist dies nur für Personen zu sehen, welche auch das Recht haben die Seite zu bearbeiten. Die übrigen Personen sehen in der Kundeninfo, ob eine statische IP		Duplikat	07-12-2016

		aktiv ist oder nicht. Trotzdem werden viele Tickets erstellt mit der Frage ob der Kunde eine fixe IP hat resp. wie diese lautet.			
DEV-2927	Auffordern zur Eingabe des Geburtsdatums	Der Kunde soll beim Anmelden dazu aufgefordert werden, ein neues Geburtsdatum einzugeben, falls das hinterlegte Geburtsdatum nicht gültig ist (z.B. 1.1.1900). Er soll dazu 3 Mal aufgefordert werden. Falls er das Geburtsdatum 3 Mal nicht ändert, soll die Meldung nicht mehr angezeigt werden.	6	Nicht erledigt	07-12-2016
DEV-2925	Texthinweis	Hallo zusammen Wäre es möglich, dass Sie bei den Festnetz Einstellungen zusätzlich zur blockierten Nummer ein Textfeld machen, so dass man sich einen kurzen persönlichen Texthinweis erstellen kann, was das für eine Rufnummer ist?	6	Nicht erledigt	07-12-2016
PM-123	Ausgeführte Schritte: Welcher Bereich ist von der Störung betroffen? SMS Mit dem Kunden Sunrise Checkliste durchgehen -> Ticket an Admin fü	SMS Von Quickline Mobil können keine SMS an Festnetznummern (Swisscom) gesendet werden. Wir haben immer wieder Kunden die von Swisscom zu uns wechseln und danach den Dienst vermissen.		Nicht erledigt	23-11-2016
DEV-2486	Manuelle Verrechnung - Beschreibungstext auf Rechnung drucken	Bei den manuellen Rechnungspositionen wie bspw. Material, soll der Beschreibungstext auf die Rechnung gedruckt werden, dafür soll aber die Zeichenzahl beschränkt werden. Input GGS	10	Erledigt	21-11-2016
DEV-2554	Wohnungsinformation im QMC anzeigen unter Übersicht	Ist: Die Wohnungsdaten werden heute via QDE ins QMC übermittelt. Dort werden Sie aber etwas versteckt abgebildet unter Kundendaten > Anschlussadresse > Stock/Wohnung.	9.9	17	Erledigt 21-11-2016

Soll gemäss Beschluss T&P-Gruppe vom 27.04.2016:

Unter Info in der Rubrik Übersicht unter der Überschrift "weitere Kundendaten" (s. Printscreen) sollen zusätzlich folgende Daten angezeigt werden:

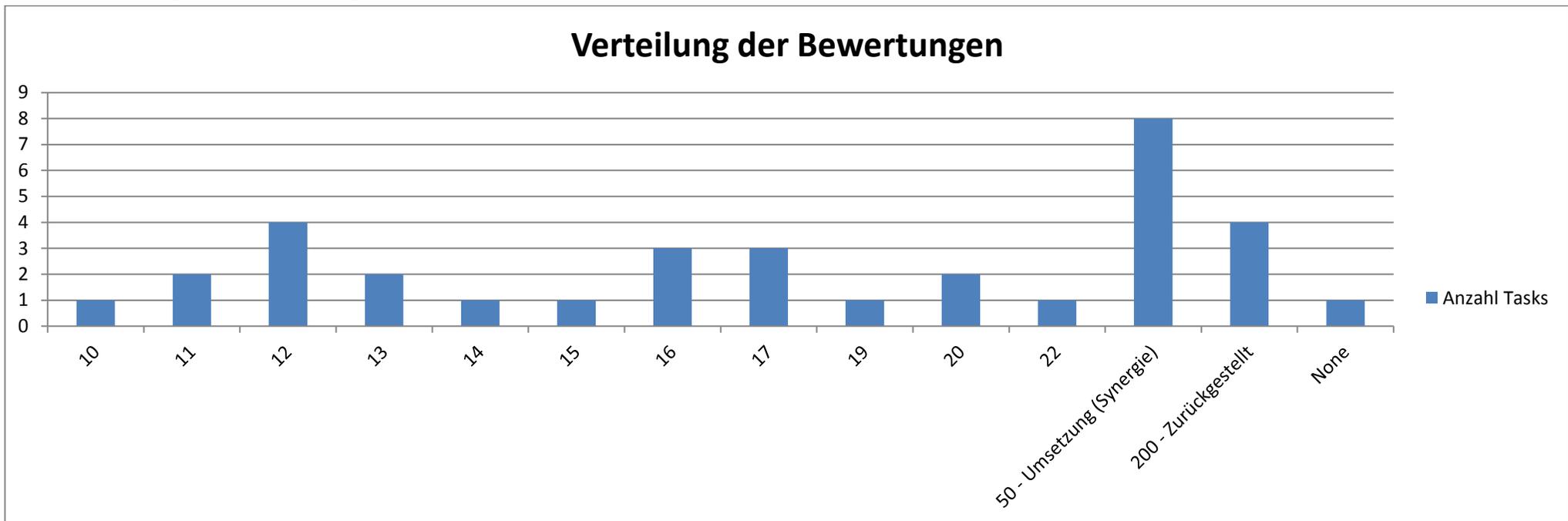
- EGID
- EwID
- Stockwerk
- Wohnungsbezeichnung

DEV-3097	Grundanschluss beenden-Workflow bei Techwechsel auslösen	Beim neuen Quickline Basic generiert es einen Workflow mit einer Aufgabe, um den Grundanschluss nicht mehr über das ERP verrechnen zu lassen. Diese Idee wäre bei einem Techwechsel auch sehr sinnvoll. Da der Kunde über die Fiber Produkte ja den inkludierten Grundanschluss und folglich der Grundanschluss auf dem HFC im ERP beendet werden muss. Somit ist hier das Anliegen: Den Workflow auch bei einem Techwechsel zu implementieren damit das ERP den Vertrag beenden kann.	9.8		Erledigt	21-11-2016
DEV-2253	Kündigung und Abowechsel auf ein Datum	Ausgangslage: Der Kunde hat aktuell ein AiO Bronze und möchte auf ein neues AiO exkl. Telefon wechseln. Beispiel aktuell: Abowechsel per 1.2.2016 Kündigung Telefon per 29.2.2016 Idee: Für den Kunden ist es einfacher und für uns ist es effizienter, wenn er nur 1 Datum für den Wechsel hat und wir müssen den Auftrag nicht zweimal in die Hand nehmen. Zur Zeit ist es nicht möglich den Wechsel und Kündigung auf ein Datum zusammen zu fassen. Es muss erst der Abowechsel ausgeführt werden und erst nach Ausführung kann dir Telefondienst gekündigt werden.	9.9	19	Erledigt	18-11-2016
DEV-3132	Anzahl Mobile Abos pro QMC Account	Pro QMC Account können maximal 6 Mobile Abos aufgeschaltet werden. Dies ist äusserst bei Firmen unpraktisch. Die Kunden erhalten dadurch 2 Rechnungen			Erledigt	17-11-2016

		oder wir betreiben Mehraufwand und passen die Rechnung für den Kunden an. Kann diese Anzahl erweitert werden?				
DEV-2940	Cloud jedes Bild einzeln anwählen für Download auf PC	Wenn man Bilder von der Cloud auf den PC herunterladen möchte, dann muss man jedes einzelne Bild anklicken. Es wäre super wenn es ein Button gibt wo man alle herunterladen kann, so muss man unzählige Bilder anklicken und so Downloaden Gruss Seraina Geiser KFN			Erledigt	16-11-2016
DEV-667	Wartungsinformationen Tool	<ul style="list-style-type: none"> Es sollte möglich sein den Kunden eine Information über Wartungen nach folgenden Kriterien zuzusenden: Strasse, Ort, Node (HF), POP, Splitter (FTTH) sowie auf Basis des Services Finecom soll entsprechende Tools prüfen 	9.9	17	Erledigt	16-11-2016
DEV-3096	qmc - einzelne Dienste löschen	Bei der Übernahme von All in One Produkte sollte sofort möglich sein einzelne Dienste zu löschen siehe Anhang.			Erledigt	16-11-2016
DEV-3105	Partner können im QMC selber PW zurücksetzen.	Wenn der Partner seinen QMC login vergisst, kann er auf "PW vergessen" und es wird ein PW generiert und an die im QMC User hinterlegte E-Mail Adresse gesendet.			Nicht erledigt	10-11-2016
DEV-3098	Vermittler-ID während eines Techwechsels erfassen können	Uns ist aufgefallen dass wir die Vermittlernummer unserer Elektriker nicht angeben können, wenn es sich um einen Techwechsel handelt. Wir arbeiten im Ausbau der Glasfaser mit 3 Elektrofirmen zusammen, welche die OTO-Dosen in den Wohnungen der Kunden setzen. Dort treffen Sie oft auf Beratungsgespräche und machen auch des Öfteren für uns einen Abonnementsabschluss. Wir können aber wiederum bei dem Technologiewechsel im QMC keine Vermittlernummer angeben, somit erhalten die Elektriker nicht die verdiente Provision. Somit ist hier			Nicht erledigt	10-11-2016

		das gewünschte Anliegen: dass eine VermittlerID während eines Techwechsels erfasst werden kann.		
DEV-3106	Vertebox	Wäre gut wenn bei der Bestellung bereits mehrere Boxen aktiviert/Bestellt werden können. Zurzeit ist nur eine möglich. Es würde unsere Arbeit sehr erleichtern.	Nicht erledigt	10-11-2016

2. Verteilung der Bewertungen



3. Neue Pendenzen

Es wurden total 10 Pendenzen neu erstellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	Erstell. Datum	Bewertung
DEV-3193	Kundenverlauf QMC	<p>Wäre sehr praktisch, wenn man den Kundenverlauf im QMC weiter zurückverfolgen könnte. Zurzeit nur die letzten 7 Kunden möglich. (Beispiel angehängt)</p> <p>Bemerkung QLAG: Max. auf 10 erweiterbar aufgrund der Bildschirmgrösse (Variante 1, Aufwand 1AT) oder dezidierte Bearbeitungshistory unter Benutzer (Variante 2, Aufwand 2 AT) zusätzlich zum heutigen Verlauf, in welchem über einen bestimmten Zeitraum zurück inkl. Uhrzeit wann Kunde aufgerufen wurde der Verlauf einsehbar ist.</p>	2	07-12-2016	8 Stimmen – Pendency geschlossen
DEV-3223	Callcenter sperren lassen	<p>Die Idee wird aufgrund eines Kundenfeedbacks erstellt :QL-00397977</p> <p>Der Kunde meldet, dass die Funktion eines Werbeblockers für Callcenter sehr nützlich wäre.</p> <p>Die Swisscom bietet so etwas schon an. Nebst der Idee ganze Nummernblöcke zu sperren, finde ich dass dies noch eine nützliche ergänzung wäre. Gruss Arber</p>	?	15-12-2016	<p>11 Stimmen</p> <p>Thema ist in Prüfung. Input wurde zur Bearbeitung weitergeleitet. Pendency geschlossen um parallele Behandlung zu vermeiden.</p>
DEV-3226	Wenn Sie für längere Zeit ins Ausland gehen, können Sie bestimmte Swisscom Produkte für eine gewisse Dauer ausser Betrieb nehmen (befristete	<p>Abonnement pausieren?</p> <p>Wiederkehrend melden sich Kunden bezüglich Abonnement/Dienste pausieren lassen. Unter Ihrem persönlichen Cockpit Account wäre eine Pausierung möglich aber nicht in einem All in One, nicht unter FTTH Anschlüsse nicht etc. ?</p> <p>Wäre es mit einem Pauschalbetrag und def ab 3/4. Monaten nicht Interessanter die Kunden als AiO Kunden zu behalten und vorübergehend einen reduzierten Preis zu erhalten.</p>		16-12-2016	<p>16 Stimmen</p> <p>Thema wird in Marketingausschuss behandelt und wird daher von der TP-Gruppe</p>

		So könnte das Pausieren auch als Verkaufs - Instrument benutzt werden (im Fall wenn z.B. ein Sprachaufenthalt oder Kulturreise gemacht würde.		nicht weiterverfolgt.
DEV-3230	Kündigungsschreiben bei Zahlungsverzug	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. Bemerkung QLAG: Wird im Zusammenhang mit Umsetzung von DEV-2314 und DEV-3103 (Kündigungsschreiben anpassen) geprüft	16-12-2016	50 - Umsetzung (Synergie)
DEV-3237	Versand Handy bei Bestellung Mobile mit Portierung	Hallo zäme Bei Bestellungen Mobile mit Portierung und Geräteplan wäre es doch sinnvoller, die Lieferung der Geräte erst dann zu machen, wenn wir das definitive Portierungsdatum erhalten haben. Hatten einige Fälle, wo der Kunde noch MVD hatte und dadurch Portierung abgebrochen werden musste. Gerät hat er aber bereits erhalten und in Betrieb genommen. Bemerkung QLAG: Wurde aufgrund der Geräteverfügbarkeit so umgesetzt. Wenn auf das Portierungsdatum gewartet wird, ist u.U. das gewählte Handy nicht mehr verfügbar.	20-12-2016	6 Stimmen – Pendenz geschlossen
DEV-3247	Swiss Flat Anrufe ins Ausland	Wir haben einige Kunden, die sich zusätzliche Minuten für Anrufe ins Ausland inklusive wünschen. Z.B. pro Monat eine Stunde, danach Verrechnung nach Tarif. Einige Kunden haben hohe Rechnungen, weil sie lange Gespräche auf eine Nummer im Ausland führen. Könnte man da was machen?	21-12-2016	Ist beim PM, keine Schätzung nötig da kein TP-Thema.
DEV-3254	Bestellbestätigung personalisieren	Wenn der Kunde nur ein Mobile Abo oder Swissflat bestellt hat, wäre es schön, wenn die Bestätigung der Bestellung auch nur diese Produkte aufweisen würde. Für die Kunden, gerade im hohen Alter ist dies schwer zu verstehen, was sie den nun wirklich bestellt haben, da die ganze Palette aufgezählt wird. Bemerkung QLAG: Wir vermuten es handelt sich hier um den Willkommensbrief.	23-12-2016	An nächster Sitzung behandeln
DEV-3258	Umzug per sofort/Im WF sollte Möglichkeit	Umzug per sofort. KNU meldet uns einen Umzug per sofort. Wir können den Umzug aber auf Grund von Abklärungen z.B. erst am nächsten Tag einleiten. Nun stellt sich aber das Problem, dass im WF nur die	3 23-12-2016	An nächster Sitzung behandeln

	bestehen anderes Datum zu wählen	<p>Möglichkeit für JA/NEIN (soll Umzug durchgeführt werden) besteht. Bei NEIN wird der ganze WF gelöscht. Dort sollten wir die Möglichkeit haben bei NEIN, ein anderes Datum zu wählen. Anstatt, dass der ganze WF abgebrochen wird. Bei WF-Abbruch müssen wir dann wieder mit dem anderen KNU Kontakt aufnehmen, damit sie den Umzug nochmals einleiten.</p> <p>Lösungsansatz QLAG: Bei den letzten Checks des Umzugs die Möglichkeit schaffen ein neues Zieldatum (Zeit) einzugeben. Die Dienste werden dann auf das Datum terminiert und auch die Wechselbestätigung lautet dann auf das korrekte Datum. Achtung: Hat im obigen wird der falsche Schritt beschrieben. Thema wurde bereits einmal in der TP-Gruppe besprochen und abgelehnt. Nun bringt Shopleiter-Meeting das Thema erneut ein.</p>			
DEV-3259	Neuer Button "alles kündigen" analog wie Button "alles sperren"	Wenn jemand alle Dienste kündigen möchte sollte es einen Button "alles kündigen" geben. So müsste man nicht jedes einzelne Produkt anwählen und kündigen. Bei "alles sperren" ist es auch möglich.	2	23-12-2016	17 Stimmen
DEV-3261	Kundenauszug Mobilportierung - wie bei Festnetzportierung	Der Kunde erhält zwar eine SMS, wir erhalten aber keinen Auszug. Wir sind ein KNU welches Verträge und auch die Auszüge der Produkte immer ausdruckt und den Kunden mitgibt (bei Festnetzportierung sieht man Datum/Uhrzeit). Die Kunden schätzen das sehr. Der QMC-Auszug bei einer Mobilportierung fehlt jedoch immer. Auch unsere Fachhändler bemängeln dies.	5	23-12-2016	4 Stimmen

4. Zurückgestellte Pendenzen

Es wurden total 4 Pendenzen zurückgestellt

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tage)	Erstell. Datum
DEV-1953	Auswertung QMC Account mit Rollen und WF Rechten	<p>WWZ: Benutzerstammden mit Abteilung ergänzen zur besseren Verwaltung durch das KNU und dann einen Report, wo auch die WF Rechte drin sind, nicht nur die Rollen:</p> <p>wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) WF.Order</p>	2	01-09-2015

		wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Technik Administrator wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Administrator wwz.rcuchia Rahel Cuccia (TCC) Administration Task sehen	
DEV-2315	Field Force App im Querformat für iPhone	Filed Force App sollte auf dem Handy auch im Querformat verfügbar sein (Screen drehen), damit die Inhalte besser lesbar sind. Input GA Region Grenchen	29-01-2016
DEV-2454	Schnittstelle zum Kassensystem	Eine Schnittstelle vom QMC zum Kassensystem ist gewünscht um verkaufte Artikel (via Kasse) beim Kunden im QMC zu hinterlegen sowie Auswertungen zur Kasse über das QMC zu ermöglichen. Input GB Muri	31-03-2016
DEV-2896	Report Umsatz pro Produkt und Ortschaft erweitern mit Bestellungen und Kündigungen pro Ortschaft	Mit dem Report Umsatz pro Produkte nach Ortschaften können wir super den Umsatz pro Netzbetreiber ausweisen. Was uns aber fehlt sind die Veränderungen mit Kündigungen, Bestellungen pro Ortschaft. Der Report Anzahl Kunde/Bestellungen / Kündigungen hilft mir da nicht, da dieser nicht nach Ortschaft aufgeschlüsselt wird. Der Report Bestellungen pro Ort bringt mir auch nichts, da ja Bestellungen erst in 2-3 Monaten aktiv werden. Input QLine Ostschweiz AG (RKO), Bruno Müller	24-08-2016

5. Offene Pendenzen

Es sind total 30 Pendenzen offen

#	Titel	Beschreibung	Aufwand-schätzung (Tagen)	Release	Bew.	Erstell Datum
PM-85	Verte! PVR-Warnung	[Simon Zwahlen http://quickline.uservoice.com/users/46906642-simon-zwahlen] said: Anzeige/Warnung auf TV wenn PVR-Kapazität (z.B. 10h)aufgebraucht ist. Bösen Überraschungen kann vorgebeugt werden, denn Kunden vergessen oft die Sendungen nach und nach zu löschen				25-02-2014

	<p>T&P_12.3: ML: Diese Pendezenz inter mit dem Vision Projekt klären. MF: Eine Warnung braucht es aber trotzdem. Die Nachricht muss auf der Verte! Box erscheinen und durch die Technik/PM (Ocilion) getrieben werden. T&P_23.6.15: Die Warnung muss erfolgen.</p>
DEV-3026 Rechnungsdaten im QMC und Cockpit abbilden	<p>Via QDE 4.0 können Verrechnungsdaten von ERP an QMC übermittelt werden. Diese müssen nun entsprechend im QMC und im Cockpit abgebildet werden (siehe auch Folien in Dateianlage).</p> <p>QMC: Rechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anlieferung der Rechnungsfiles erfolgt als PDF inkl. Briefpapier des Partners an einen sftp-Server. • Die Rechnungsdatei wird im QMC unter Dateien abgelegt und automatisch für Cockpit freigegeben. • In der History soll geloggt werden, welcher User wann auf die Rechnung zugegriffen hat. • Faktura-Daten • Im QMC wird ein neuer Bereich unter Finanzen geschaffen, wo die Faktura-Daten (Rechnungsnr., Fälligkeitstermin usw.) angezeigt werden. • Hinweistext im QMC dass Daten nicht tagesaktuell sind. • Performance bei täglicher Aktualisierung muss gut abgeklärt werden, die Menge ist nicht zu unterschätzen. <p>Cockpit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechnung • Rechnung im Cockpit auch im neuen Bereich „Rechnungsstatus“ darstellen. • Faktura-Daten

50 - 17-10-
Umsetzu 2016
ng
(Synergi
e)

- Die Faktura-Daten (Rechnungsnr., Fälligkeitstermin usw.) werden auch in einer neuen Unterseite im Cockpit unter „meine Daten“ angezeigt.
- Hinweistext im Cockpit und QMC dass Daten nicht tagesaktuell sind.

Weitere Informationen:

- Da bei einigen Partnern die Angst vor Falschaussagen des Kundendienstes besteht, soll 3 Monate nach der Umsetzung geprüft werden, ob es solche Vorfälle gegeben hat. Falls ja, muss geprüft werden ob eine Zugriffseinschränkung nötig ist. Bei der Einführung der Funktion muss der Kundendienst für die Rechnungsauskunft geschult werden. Grundsätzlich ist sich das Gremium einig, dass dem Kundendienst Werkzeuge zur Hand gegeben werden sollen, damit sie ihre Aufgabe wahrnehmen können.
- Antrag wurde am 18.08.2016 von TP grundsätzlich angenommen. Offene Fragen müssen aber noch geklärt werden.

DEV-2982	Ablösung E-Mailbestätigung Bestellungen für Partner	<p>1. Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Heute erhalten die Partner eine E-Mail mit einer Dateianlage mit den Informationen zu der neu eingegangenen Bestellung von einem Neu- oder Bestandskunden. Diese E-Mails werden vom Order ausgelöst, sobald ein neuer Service dazu kommt. Der Inhalt ist jedoch veraltet und stimmt teilweise nicht mehr. Neu soll die E-Mail abgelöst werden und als Dateianlage die bestehende Bestellbestätigung erhalten. Die heutige Bestellbestätigung wird um das Feld "Bemerkungen" aus dem Order ergänzt.</p> <p>2. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: Neu soll die E-Mail abgelöst werden:</p>	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	28-09- 2016
----------	---	---	---	----------------

3. E-Mail wird neu vom Workflow ausgelöst und nicht mehr vom Order
4. Die Zieladresse für die E-Mails ist dieselbe wie beim heutigen E-Mails
5. Der Betreff des E-Mails lautet neu "Quickline Bestellung" für Neu- wie auch Bestandskundenbestellungen
6. Im E-Mail Body sind folgende Daten enthalten: User-ID (bei Bestandskunde), Partner-Nr. (bei Bestandskunde), Name, Vorname und Installationsadresse des Kunden (Strasse, Hausnr., PLZ, Ort), Bestellnummer (Workflow-Nr.)
7. Das E-Mail wird nur versendet, wenn auch ein neuer Service dazu kommt (bspw. bei Wechsel von AiO M zu L wird kein E-Mail gesendet). Es wird hier ja auch kein WF erstellt.
8. Der Anhang des E-Mails ist die Bestellbestätigung welche im WF generiert wird.
9. Die Bestellbestätigung wird mit dem Feld "Bemerkungen" aus dem Order ergänzt (Seite 3 Zusammenfassung). So werden auch die Kunden dieses Feld künftig sehen.
10. Es soll ein Log für die versendeten E-Mails geschrieben werden, welches folgende Inhalte enthält:
 - wenn das Mail versendet wurde [Info]:**
Felder: Von; An; Betreff; WFID, weitere Informationen wie Antwort vom SMTP Server
 - wenn das Mail nicht versendet werden kann [Error]:**
Felder: Von; An; Betreff; WFID, weitere Informationen wie Antwort vom SMTP Server
11. Das heutige E-Mail soll ausgebaut und nicht mehr versendet werden.
12. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
offen
13. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**

Ablösung einer veralteten Funktion (Dokumente wurde nicht mehr nachgepflegt)

14. Kosten der gewünschten Funktion

Implementationsaufwand + 66% für Testing, Unterhalt usw.

15. Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):

Partner

16. Begründung für die Priorisierung:

keine

17. Zusätzliche Informationen:

Wurde an der TP-Sitzung vom 27.09.2016 besprochen und verabschiedet.

Wenn möglich mit DEV-2980 zusammen umsetzen.

Anforderungen an Logfile gemäss Pendenz DEV-3197

DEV-2980	Bestellbestätigung für Kunde bei Abowechsel ohne neue Services	<ol style="list-style-type: none"> 1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): QMC (live, Stage, DEV) Order 2. Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Bei jedem Abowechsel (d.h. auch Wechsel von All-in-One Bronze zu All-in-One S oder Wechsel des Internetspeeds) soll dem Kunden bestätigt werden, auch wenn kein neuer Service dazukommt. 3. Wenn eine E-Mail-Adresse vorhanden ist, soll die Bestätigung automatisch an den Kunden per E-Mail gesendet werden. Ist keine Bestellbestätigung vorhanden, so soll eine Arbeitsaufgabe an den Partner mit einer Briefvorlage welche per Post an den Kunden versendet werden kann. 4. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: 5. Sobald ein Kunde einen Abowechsel vornimmt bei dem kein Workflow ausgelöst wird, da kein neuer Service dazu kommt, soll der Kunde eine Bestätigung des Abowechsels per E-Mail erhalten. 	2	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	28-09- 2016
----------	--	---	---	---	----------------

6. Ist keine E-Mail-Adresse in den Kontaktdaten des Kunden vorhanden, so wird eine Arbeitsaufgabe (als WF) erstellt, welche den Partner auffordert, die schriftliche Bestätigung des Abowechsels dem Kunden per Post zuzustellen.
7. Bestehende Briefvorlage Bestätigung Abowechsel verwenden (siehe Dateianlage).
8. Dokument wird erzeugt und vorausgefüllt sowie für Cockpit freigegeben. Die Wahl der Adresse erfolgt automatisch nach bereits vorhandener Reihenfolge (bei anderen automatischen Schreiben prüfen, vermutlich ist Reihenfolge wie folgt: Wenn vorhanden an Korrespondenzadresse, sonst Vertragsadresse, sonst Installationsadresse, sonst Installationsadresse, sonst Rechnungsadresse)
9. Die Bestätigung wird umgehend nach der Bestellung versendet. Der Bodytext für das E-Mail wird von KOM erstellt, das Dokument "Bestätigung Abowechsel" wird als Anhang mitgesendet. Bei der Arbeitsaufgabe wird ein Link auf das generierte Dokument Bestätigung Abowechsel eingefügt sowie im Text in der Arbeitsaufgabe erwähnt, dass das Dokument ausgedruckt und an den Kunden versendet werden soll
10. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
offen
11. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**
Kundenfreundlichere Lösung
12. **Kosten der gewünschten Funktion**
Implementationsaufwand + 66% für Testing, Wartung etc.
13. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**
Partner, KuDi, Endkunden

14. Zusätzliche Informationen:

Umsetzung wenn möglich gemeinsam DEV-2982 neue E-Mailbestätigung Bestellungen an Partner
 Der Prscr im Anhang zeigt, dass dem Kunden heute angezeigt wird, dass er eine E-Mail erhält wenn er einen Abowechsel via Cockpit vornimmt. Nur ist das heute bei einer direkten Aufschaltung nicht der Fall.

SWOPS-496	FieldForce App Version 2.0	<p>Features für Field Force App Version 2.0 DEV-1011 Diverse Einträge in der Anwendung können nicht kopiert werden. Die Kopierfunktion wäre sehr praktisch um Werte aus der Anwendung in andere Anwendungen zu übernehmen.(wurde als Duplikat zu dieser Pendenz geschlossen) DEV-1013 In der Field Force Anwendung ist nicht ersichtlich, ob ein Kunde aktiv ist oder nicht. Dies soll in den Suchresultaten visuell hervorgehoben werden. (wurde als Duplikat zu dieser Pendenz geschlossen) DEV-987 Werden auf einem Kunden verschiedene Änderungen durchgeführt, werden von der Anwendung mehrere Workflows erzeugt. Es soll nun ein Workflow erzeugt werden. (wurde als Duplikat zu dieser Pendenz geschlossen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • WF Übersicht des Kunden – Ja • Endkunden Passwort per Knopfdruck versenden (Mail / SMS) - Ja • Netbuilder integrieren – gleicher Knoten unterhalb (Link ins QMC) - Ja • Bemerkung / Kommentar zum Kunde speichern (Neuer History Eintrag erstellen mit Freitext) - Ja • Ftth FanPort abfragen – Analyse – Prüfen • OtoDose abfragen vor Ort (als Suchfeld) - (zu prüfen) 	50 - Umsetzu ng (Synergi e)	05-11- 2015
-----------	----------------------------	--	---	----------------

- Wohnungsbezeichnung abfragen (info auf dem Kunde) – offen
- Manuelle Verrechnungsposition Eintragen – Idee - Zukunft
- WLAN-Konfiguration via App vornehmen (Name, SSID, Passwort und WLAN-Kanal bearbeiten/ändern) -> Wunsch GBM anlässlich Partnerbesuch vom 22.03.2016
- Suche nach Node ermöglichen - (zu prüfen) -> BIZ-112 von 2014 (wurde als Duplikat zu dieser Pendeuz geschlossen) + Wunsch KFN anlässlich Partnerbesuch vom 20.04.2016
- DEV-2315 für FF-App 3.0 vorsehen!
-DEV-2521 konnte nicht gelöst werden. Dieses Thema muss in Version 2.0 einfließen. Es ist dokumentiert unter O:\technik\development\Projekte\FieldForce-V2\Possible Actions in Field Force.docx

DEV-1357	LOGIK: QMC-WF: In der Übersicht sind mehr Informationen enthalten als in der Detailansicht	Irgend eine Mobil-Bestellung mit WF. QMC > Workflow > Workflow öffnen > [Info-Box] Services Bestellung > Dropdown Alle und MOBIL Dienst. Ist es wirklich so, dass Zusammenfassungen mehr zu bieten hat wie eine detaillierte Ansicht? Ich bin bereits glücklich, wenn die Mobil-Rufnummer auch in der Detailansicht angezeigt wird.	50 - Umsetzu ng (Synergie)	06-02- 2015
DEV-955	Mobiltelefongeräte im QMC - IMEI / IMSI	Es sollte möglich sein, dass unter Dateien auch die Lieferscheine von ALSO ersichtlich sind - auf diesen ist auch die IMEI-Nummer des Gerätes drauf; leider ist diese nicht gleich IMSI. Fallbeispiel: Kunde bringt ein "totes" Mobilgerät, welches er bei uns gekauft haben soll: IMEI kann nicht ausgelesen werden mit *#06#, da Mobil "tot" - bei gewissen Modellen ist die IMEI kaum zugänglich (hinter eingebautem Akku). Ebenso haben wir keine Kontrolle, ob es wirklich dieses	50 - Umsetzu ng (Synergie)	09-07- 2014

		Gerät ist, welches er bei uns gekauft haben soll - im QMC gibt es nur die IMSI. Weiter wird auch vom Garantie-Dienstleister immer nach der IMEI gefragt (es geht ja um das Gerät). Besten Dank.				
DEV-935	FTTH-Report	Da für FTTH keine zusätzlichen Produkte vorhanden sind, ist eine statistische Auswertung im QMC sehr schwierig, wenn nicht unmöglich. Wir möchten gerne folgende Zahlen evaluieren können: Anzahl FTTH-Kunden total (monatlich) Anzahl erfolgter Migrationen pro Monat (unterschieden in HFC-FTTH und FTTH-HFC) Anzahl erfolgter Neuaufschaltungen pro Monat Anzahl Kündigungen pro Monat	5		50 - Umsetzu ng (Synergi e)	03-07- 2014
DEV-828	Netzabklärung	Wenn ein Kunde eine Aufschaltung per 01.07.2014 wünscht, dann macht es in den meisten Fällen keine Sinn, wenn eine schnellstmögliche Netzabklärung vor Ort stattfinden soll, wie im WF definiert. Deshalb braucht es entweder einen automatischen Mechanismus, der erste x Tage vor der Aufschaltung diese auslöst, oder die Möglichkeit die Netzabklärung zu parken für x Tage. Achtung Kundenkommunikation... T&P_13.5.14: Nachtrag WWZ: Die Netzwerkabklärung muss terminiert und wieder zurückgestellt werden können. Die Technik muss den Workflow terminieren können. Wenn der Workflow bereits offen ist, kann die Technik diesen um x Tage (maximal 60 Tage) zurückstellen. Der Wert muss beim Reminder gesetzt werden.			50 - Umsetzu ng (Synergi e)	09-05- 2014
DEV-2983	AT-Change: Pro Rata Abrechnung bei Technologiewechsel	1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): QMC, Partnerabrechnung 2. Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): Bei einem Technologiewechsel (HFC > FTTH / FTTH > HFC)	3	9.11	22	28-09- 2016

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 Aboppreis verrechnet.

Aufgrund des heutigen Verrechnungssystem ist es nicht möglich die pro Rata Abrechnung bei einem Technologie-Wechsel schön abzubilden. Festnetztarifpläne können nicht Mitte Monat gewechselt werden.

Neu soll bei dem AT-Change derselbe Lösungsansatz wie er beim Kombiwechsel im Monat zum Zug kommen. D.h. bei einem Techwechsel soll eine automatische System-Gutschrift für Differenzbetrag vom Umschaltermin zu Anfang Monat ausgelöst werden.

3. **Detailbeschreibung der gewünschte Funktion:**
4. Wenn ein AT-Change ausgelöst wird, so wird der Wechsel im QMC wie bisher vorgenommen.
5. Die Verrechnung erfolgt rückwirkend per Ersten des Monats.
6. Für den Zeitraum zwischen Anfang Monat und dem Zeitpunkt an dem der AT-Change durchgeführt wurde, wird automatisch eine Systemgutschrift über den Differenzbetrag erstellt. (Formel analog Kombiwechsel im Monat).
7. Es ist wichtig, dass die Systemgutschrift als solche markiert ist, damit diese nicht auf das Kontingent des Partner für manuelle Gutschriften erfolgt.
8. Wird eine Systemgutschrift erstellt, so wird ein Historyeintrag geschrieben (analog Kombiwechsel im Monat mit Betrag der Gutschrift).
9. Die Gutschrift wird auf der BillingID des neuen, teureren Services erstellt.
10. Dokumente "Bestätigung Wechsel" muss nicht angepasst werden, da die Texte vom Kombiwechsel im Monat

übernommen werden. Gemäss Absprache mit KOM (Carlos) am 06.10.2016.

11. **Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll):**
Die Bewertung erfolgt an nächsten TP-Sitzung.

12. **Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion:**

Faire Abrechnung ggü. Endkunde

13. **Kosten der gewünschten Funktion**

Implementationsaufwand + 66% für Testing, Support, Wartung etc.

14. **Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden):**

Partner, Endkunden, Controlling (Miriam). PM (Erik ist informiert und ist mit Änderung einverstanden gemäss Besprechung vom 05.10.2016).

15. **Begründung für die Priorisierung:**

Die Bewertung erfolgt an nächsten TP-Sitzung.

16. **Zusätzliche Informationen:**

Vorgehen ist mit Miriam Koch abgesprochen und aus Ihrer Sicht i.O. (gemäss E-Mail vom 04.10.2016, 08.16 Uhr an MKä)

DEV-3104	Fixe IP FTTH für alle ersichtlich	Im Moment ist die Fixe IP FTTH für alle QMC Benutzer nicht ersichtlich. Nur die Techniker vom DEV können diese einsehen. Man sieht nur das der Kunde eine Fixe IP hat jedoch nicht welche. Dies ist sehr lästig, falls mal eine Störung ist kann man nicht einmal sagen was für eine IP der Kunde hat.	2	9.11	20	10-11-2016
DEV-3103	Kündigungsschreiben Einzelprodukte	Wenn ein Kunde Einzelprodukte kündigt ist es nicht von Vorteil, wenn auf dem Kündigungsschreiben steht: Wir bedauern, Sie als Kunde zu verlieren". Wir verlieren ihn ja nicht. Somit müssen wir immer mit einem Worddokument ein Kündigungsschreiben erstellen. Da dies mühsam ist und			20	10-11-2016

länger dauert wäre es super, wenn es ein 2. Dokument "Kündigungsschreiben" gibt für Einzelprodukte die gekündigt worden sind.

DEV-2743	Umzug: Bisheriger Partner erhält keine Rückmeldung, wenn neuer Partner Umzugsworkflow abbricht	<ol style="list-style-type: none"> 1. Betroffene Applikation (bspw. QMC, Order, ...): QMC: https://qmc.quickline.com/ Workflow 2. Ausgangslage / Situation / Quelle (bspw. Ticket): E-Mail Alain Schütz, Energie Belp vom 22.06.2016 Am 26.05.2016 haben wir auf dem Kunden 100132170 einen Umzug nach Dotzigen (GAG) eingeleitet. Am 13.06.2015 wurde dieser durch GAGrenchen ohne Info an uns abgebrochen. Durch den Abbruch laufen die Dienste weiter und müssten gekündigt werden. Was natürlich nicht geschieht, wenn man die Info nicht erhält. Nur durch Zufall haben wir den Fehler bemerkt und müssen nun die zu viel verrechneten Abokosten zurück erstatten. 3. Detailbeschreibung der gewünschte Funktion: Der bisherige Partner soll einen Subworkflow (wie bei Bestellungsabbruch-WF) erhalten, wenn der neue Partner den Umzug abbricht. QL prüft, ob in diesem Zusammenhang der bestehende Abbruchs-WF von Flexforms in eineneue MVC-Seite umgebaut werden kann. Evtl. kann dies für beide WF (Abbruch und Umzugs-Abbruch) verwendet werden. -> Synergie 4. Termine (bspw. bis wann dass der CR umgesetzt sein soll): Zusammen mit Pendenz DEV-2662 umsetzen \\ \\ \\ 5. Nutzen sowie Kosteneinsparung durch die gewünschten Funktion: Funktion ist wichtig für Kunden- sowie Partnerzufriedenheit. Heutiger manueller Prozess funktioniert nicht! 	19	11-07-2016
----------	--	--	----	------------

		<p>6. Kosten der gewünschten Funktion Umsetzungsaufwand</p> <p>7. Betroffene Stakeholder (welche vorgängig abgeholt wurden): Partner, KuDi, SW-DEV und SW-OPS</p> <p>8. Begründung für die Priorisierung: Schuh drückt bei Partnern, sie müssen immer wieder relativ hohe Kulanz-Gutschriften ausstellen deswegen.</p>		
DEV-2662	CLONE - Umzug: Service bleibt auf altem Kunden aktiv, wenn der Dienst nicht bestellt wird auf neuem Kundenaccount	<p>1. Ausgangslage / Situation / Symptom/ Quellen: Ticket: QL-00244618 UserId : 212 und 100125790 WF: 12205</p> <p>2. Ausgeführte Schritte (Reproduktion):</p> <p>3. Kunden mit Internet und weiteren Diensten finden.</p> <p>4. Umzug einleiten.</p> <p>5. Beim Umziehen auf neuem Account neue Produkte ohne Internet bestellen</p> <p>6. Den Umzug durchführen.</p> <p>7. Beanstandetes Verhalten (Problem): Der Internetdienst bleibt auf dem vorherigen Account, obwohl das Modem auf den neuen Account gezügelt wurde.</p> <p>8. Erwartetes Verhalten: Der Internetdienst auf dem alten Account muss aufgelöst werden.</p> <p>9. Status: Beschluss T&P Gruppe vom 27.04.2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht mitgezügelte Dienste sollen per Umzugsdatum beim vorherigen Partner beendet werden. (Ist auch aus Sicht PM i.O. gemäss Besprechung mit Erik am 23.06.16) • Die QLAG muss das Thema Abrechnung bei der Umsetzung klären. 	17	15-06-2016

- Der neue KNU muss den Kunden über die Konsequenzen informieren, wenn er einen Dienst nicht übernimmt (bspw. Verlust der Festnetznummer, wenn Festnetz nicht mehr aktiviert wird).
- Der Brief „Umzugsbestätigung“ anpassen: Im Brief aufführen, welche Geräte er an den „alten“ KNU retournieren muss, da er den Dienst beim „neuen“ KNU nicht mehr bestellt hat (bspw. Verte)
- **Ergänzung PO:** Wird ein eingeleiteter Umzug von Partner A zu Partner B durch den Partner B abgebrochen, so muss der Partner A eine Rückmeldung erhalten inkl. der Begründung für den Abbruch (WF zurück zu Partner A), damit dieser mit dem Kunden das weitere Vorgehen klären und bei Bedarf das Abo kündigen kann. (Ist auch aus Sicht PM i.O. gemäss Besprechung mit Erik am 23.06.16). Siehe Pendency DEV-2743

10. **Text für Brief "Umzugsbestätigung":**

„Bitte retournieren Sie die folgende Hardware an Ihren bisherigen Netzbetreiber [Partner Name]: [Verte! Set-Top-Box, ...].“

Der Satz ohne Absatz vorne an den bestehenden Satz "Sollten Sie für den Produktwechsel eine neue Hardware benötigen, stellen wir Ihnen diese in den nächsten Tagen zu.“ hinzufügen (siehe Dateianlage).

Der neue Satz wird nur aufgedruckt, wenn wenn Endgeräte vorhanden sind, welche beim neuen Partner nicht mehr benötigt werden und die noch nicht end of life sind.

Zusätzlich soll der Brief "Umzugsbestätigung" gemäss den Angaben von Carlos (s. beide Dokumente im Anhang) überarbeitet werden. Es wurden Formulierungen und Formatierungen angepasst.

Weiter wird im Fall, wo alle QL-Produkte mit gezügelt werden, der Abschnitt "Folgende Produkte werden per xxx

deaktiviert: xxxx" gelöscht (siehe Dateianlage Umzugsbestätigung alle Produkte übernommen). Dieser Abschnitt ist sinnlos und verwirrt die Kunden. Der Satz oberhalb des fraglichen Abschnitts lautet "Sämtliche Ihre Quickline-Produkte werden übernommen." und reicht aus.

11. Erläuterung:

Der Umzugsprozess soll optimiert werden gemäss Beschluss der TP-Gruppe vom 06.05.2016. Wenn eine Kunde von Partner A zu Partner B zügelt, so sollen künftig alle Dienste, welche der Kunde beim Partner B nicht mehr abonniert, beim Partner A gekündigt werden (bisher blieben sie aktiv und der Partner A musste die Dienste nachträglich kündigen). Dadurch, dass der Kunde unter Umständen nicht alle Dienste zügelt, kann es nun sein, dass er einzelne Endgeräte nicht mehr benötigt. Da der Kunde diese Geräte aber vom Partner A bekommen hat, müssten diese auch wieder zum Partner A zurück. Daher soll ein Satz auf die Bestätigung des Umzuges aufgedruckt werden, welcher nur angedruckt wird, wenn Endgeräte vorhanden sind, welche beim neuen Partner nicht mehr benötigt werden und deren LifeCycle noch nicht abgelaufen ist (Uraltgeräte werden nicht zurückgefordert – ist heute beim Geräterückgabeworkflow auch schon so eingerichtet).

DEV-2546	Arbeitsaufgabe Modemwechsel ergänzen mit Schreiben für erforderlichen Modemwechsel	In der Arbeitsaufgabe Modemwechsel soll ein Schreiben erstellt werden können, in welchem der Kunde informiert wird, dass der Abowechsel vorgenommen wurde und er nun sein Modem wechseln kann, weshalb er mit dem KNU Kontakt aufnehmen soll. Die Vorlage wird im Register „Dokumente“ abgelegt. So kann das Formular bei Bedarf genutzt werden. Die Dokumentvorlage von KFN liegt vor., auf welcher aufgebaut werden kann.	17	02-05- 2016
----------	---	---	----	----------------

		Ergänzung PO: Brief zur Implementation von PM/KOM liegt vor - siehe Dateianlage (Brief Modemwechsel_FINAL.docx). Die Sätze welche mit "Bitte" beginnen werden als variable Textbausteine verwendet. Bei der Generierung des Briefes wählt der User eine der folgenden Optionen aus: Abholung im Shop, Abholung bei Kabelnetzunternehmen, telefonische Kontaktaufnahme, Dadurch wird das dazugehörige Template im Brief dargestellt (siehe Kommentare).			
DEV-1138	QMC-> X-Spam-Flag	Oft beklagen sich Kunden darüber, dass sie massenhaft SPAM erhalten. Und dann stellt sich heraus, dass der Filter mit X-Spam-Flag im Webmail nicht aktiv ist. Eine Funktion im QMC unter Internet->E-Mail wäre wünschenswert bei welcher automatisch angezeigt wird ob dieser Filter aktiv ist, und falls nicht, mit einem Button aktiviert werden könnte. Dies würde einiges an der Anzahl Tickets und der Supportzeit ändern.	3	17	30-09-2014
DEV-2418	Rückgabe Endgeräte löschen	Prozess optimieren Einige Kunden retournieren die Endgeräte vor dem offiziellen Kündigungstermin in den Shop. Wir haben doppelten Aufwand, da wir das Endgerät nicht sofort aus dem QMC löschen können und wir dies zu einem späteren Zeitpunkt erledigen müssen. Mir ist bewusst, dass im QMC der Vertrag noch aktiv ist, aber der Kunde die Dienstleistung nicht mehr nutzt. Vorteil dieser Variante: Das Endgerät kann schneller in den Umlauf gelangen und von einem neuen Kunden genutzt werden. Vielen Dank für die Umsetzung.	5	16	08-03-2016
DEV-2319	Übersicht Rechte QMC / Rechte nach Rollen bündeln	Die Übersichtlichkeit der Rechte ist nicht mehr gegeben. Es ist unklar, welche Rolle für was ist. Die Kurzbeschreibung reicht häufig nicht aus, um zu verstehen welche Rechte der User erhält und welche Konsequenzen dies hat. Zudem		16	29-01-2016

		<p>sind es so viele Rechte, das man leicht den Überblick verliert. Allenfalls wäre eine Bündelung der Rechte nach Rolle sinnvoll (bspw. Administration, Technik, Finanzen usw.). Diese müssten aber nach wie vor mit weiteren einzelnen Rechten versehen werden können (bspw. dass ein User mit den Rechten "Administration" eine einzelne Berechtigung aus dem Bereich Finanzen erhalten kann). Input GA Region Grenchen</p>			
DEV-2314	Kündigungsschreiben anpassen	<p>Wenn ein Kunde stirbt, wird aktuell das Standard-Kündigungsschreiben verwendet. Dieses ist aber vom Text her ein bisschen makaber (v.a. der Satz Wir bedauern sehr, Sie als Kunde zu verlieren, denn wir setzen alles daran, mit Quickline eine attraktive Produktpalette und einen guten Service zu bieten.). Für diesen Fall wäre ein separates, einfaches Kündigungsschreiben ohne diesen Satz wünschenswert (s. Muster im Anhang). Input von Energie Belp AG</p>	2	16	29-01-2016
DEV-2448	Downgrade: Verte! wird nicht gekündigt	<p>Bei einem Downgrade von AiO M, L, XL zu AiO S wird Verte! nicht gekündigt, obwohl es im neuen Kombi-Abo nicht enthalten ist und es den Dienst nicht mehr als Einzeldienst gibt. Künftig soll ein Workflow mit einer Arbeitsaufgabe ausgelöst werden, wenn ein Downgrade von einem AiO M, L, XL oder XL* zu AiO S vorgenommen wird, die den Partner auffordert, das Produkt Verte! zu kündigen. Derselbe Mechanismus soll auch bei QL TV umgesetzt werden.</p>	2	15	30-03-2016
DEV-2290	Übersicht Business-Kunden	<p>Guten Tag Mit Einführung der OfficeDuo Produkte konnten wir einige Business-Abonnemente mehr verkaufen. Nun würden wir es begrüßen in der Kundensuche nicht nur zwischen Produkten(Kombi, INET, TEL etc.) unterscheiden zu</p>	3	14	20-01-2016

		<p>können, sondern auch zwischen Privat- und Businesskunde --> Reaktionszeit/Informationen an Businesskunde. Grüsse, Fabian --> Idee wurde ursprünglich am 18.03.2015 von Fabian Künzi erfasst. Musste aufgrund eines Synchronisierungsfehlers neu erfasst werden.</p>			
DEV-3099	Kündigungsbestätigung Quickline Cloud	<p>Das E-Mail der Kündigungsbestätigung Quickline Cloud sieht optisch sehr schlimm aus. Man sieht auch nicht, welcher Vertrag betroffen ist oder ob sonst noch weiteres gekündigt wird. Die Zusammenhänge mit dem QL Internet sollten ersichtlich sein sowie die Kunden/Vertragsnummer. Zudem sollte es optisch aufgepeppt werden. Fe</p>		13	10-11- 2016
DEV-2885	Powerline bestellen über Cockpit	<p>Kunde hat über das Cockpit ein Powerline bestellt. Er hat kein Bestätigungsmail bekommen. Dies ist nicht optimal, denn der Kunde weis danach nicht ob die Bestellung nun ausgeführt wird oder nicht. KFN, Seraina Geiser</p>	1	13	19-08- 2016
DEV-3107	Eingehende Rufnummern blockieren	<p>Hallo zäme Bitte im Cockpit besser ersichtlich machen, wie der Kunde die Rufnummer eingeben soll. Landesvorwahl stellt unsere Kunden teilweise vor ein Problem. Danke und Gruess Petra, Localnet AG</p>		12	10-11- 2016
DEV-3101	Bestellung mit Mobile freigeben	<p>WWZ: Da es sich hier um finanzielle Risiken handelt, gehört dieser Task nicht in die Administration sondern zu den Finanzen.</p>	0.3	12	10-11- 2016
DEV-3100	QMC - Kombibestellungen mappen	<p>Online Anmeldungen von All in One Abonnemente, durch Kunden, durch Vermittler und Vertriebspartner, können unter QMC immer noch nicht übernommen werden? Grund: Das AiO muss gelöscht werden und unter dem bestehenden Kunden wieder eröffnet werden oder bestehender Kunde muss gekündigt werden!?</p>		12	10-11- 2016

		Ergänzung QLAG: Gemeint sind Bestellungen von Bestandskunden auf der Quickline Website (www.quickline.ch) ohne Login in Portal (Cockpit, Portalheader auf Website). Diese Bestellungen werden immer als Neukundenbestellungen gehandhabt.			
DEV-2937	Gemeinde freischalten	WWZ: Die Informationen vom Formular "Gemeinde freischalten" im QMC abrufbar machen. Folgende Informationen fehlen in der Gebäude Information im QMC: -Plug & Surf -Analog Check -"HF Check für Modem und Verte! (Check DSUS)" -HF Check Smartcard (Check DS) -Abdeckung partiell (d.h.Abdeckung nur für einzelne Gebäude/Quartiere)"	1	12	12-09-2016
DEV-3108	Bestellung 2. Festnetznummer	Hallo zäme Bestehender Kunde bestellt zweite Festnetznummer. Nun wäre es gut, wenn man 1. auch eine Auswahl bekäme und 2. das Datum bestimmen könnte. Danke und Gruess Petra, Localnet AG	5	11	10-11-2016
DEV-2854	QMC Kundensuche mit Huawei ONT Serial Number	Damit Im QMC die Kunden mit Huawei ONT Serial Number gesucht werden können. Siehe Screenshot im Anhang Ergänzungn QL: in Powersearch	2	11	09-08-2016
DEV-3124	Tickets mit Infocfeld versehen	Wir erstellen für sämtliche Installationen vor Ort ein Ticket. Diese Installationen liegen vielfach 2 Monate oder länger in Zukunft. Dadurch summieren sich bei mir die Tickets und es ist nicht so einfach die Übersicht zu behalten. Ich fände es sehr Hilfreich, wenn es ein Infocfeld, wie bei den WF, gäbe wo auf der Hauptübersicht ersichtlich ist. So könnte ich zum Beispiel folgendes reinschreiben. Terminiert, Installation vor Ort 31.01.2017 10:00; oder Kundin ist erst ab 01.12.2016 erreichbar.		10	16-11-2016

Somit sehe ich wichtige Infos bereits auf der Hauptübersicht
und muss nicht jedes mal das Ticket zu öffnen.
Vielen Dank für die Umsetzung
Gruss Karl Imholz KFN AG