

# Workflow Schulung

## Inhalt

- WF Berechtigungen
- Lagerverwaltung
- WF Übersicht
- Service Bestellung
- Analog-Check
- Abbruch
- Adress-Wechsel
- Fragen

# WF Berechtigungen

# Workflow Gruppen

- Prozesse sind in folgende Gruppen aufgeteilt:
  - Administration
  - Adressverwaltung
  - Finanzen
  - Logistik
  - Technik

# WF-Administration (Tools)

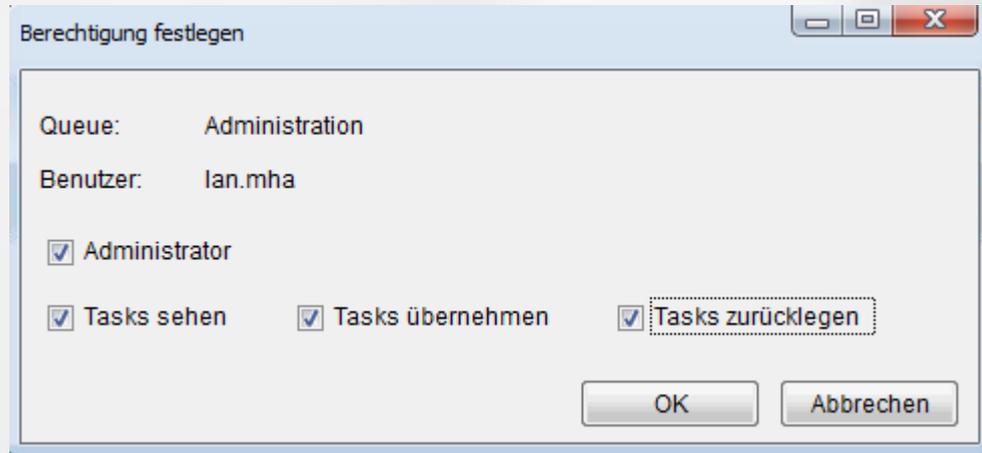
- Mittels Dropdown (Queue) kann die zu bearbeitende Gruppe ausgewählt werden
- Doppelklick auf Benutzer: Berechtigung bearbeiten

Partner:  Queue:

Benutzer	Administrator	Tasks sehen	Tasks übernehmen	Tasks zurücklegen
lan.am	✓	✓	✓	✓
lan.rs	✓	✓	✓	✓
lan.jo	✓	✓	✓	✓
lan.ml	✓	✓	✓	✓
lan.mha	✓	✓	✓	✓

## Benutzer Bearbeiten

- Administrator: Tasks andere Benutzer in Queue zurücklegen
- Tasks sehen: Tasks der Queue anzeigen
- Tasks übernehmen: Tasks der Queue bearbeiten
- Tasks zurücklegen: Übernommene Tasks in Queue zurücklegen (sollte in der Regel mit übernehmen gesetzt werden)



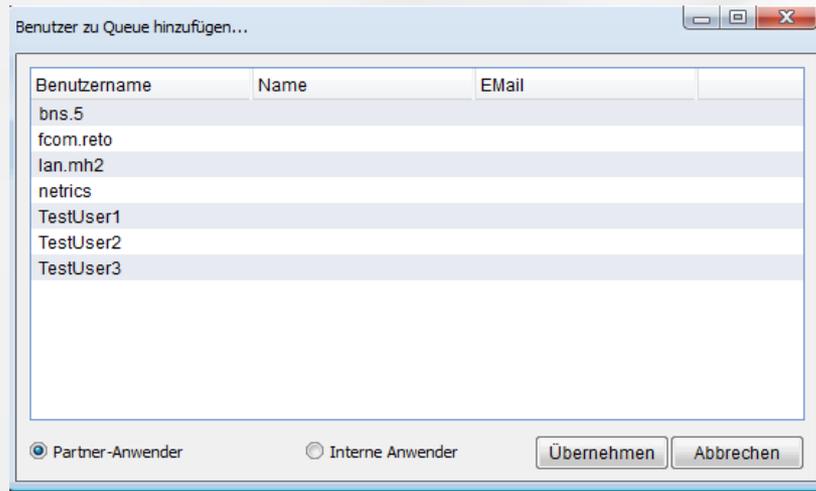
The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Berechtigung festlegen". It contains the following information:

- Queue: Administration
- Benutzer: Ian.mha
- Administrative permissions (all checked):
  - Administrator
  - Tasks sehen
  - Tasks übernehmen
  - Tasks zurücklegen

At the bottom right, there are two buttons: "OK" and "Abbrechen".

## Benutzer zu Queue hinzufügen

- Auf Button «Benutzer hinzufügen» klicken
- Gewünschter Benutzer auswählen, auf «Übernehmen» klicken



Benutzername	Name	E-Mail
bns.5		
fcom.reto		
lan.mh2		
netrics		
TestUser1		
TestUser2		
TestUser3		

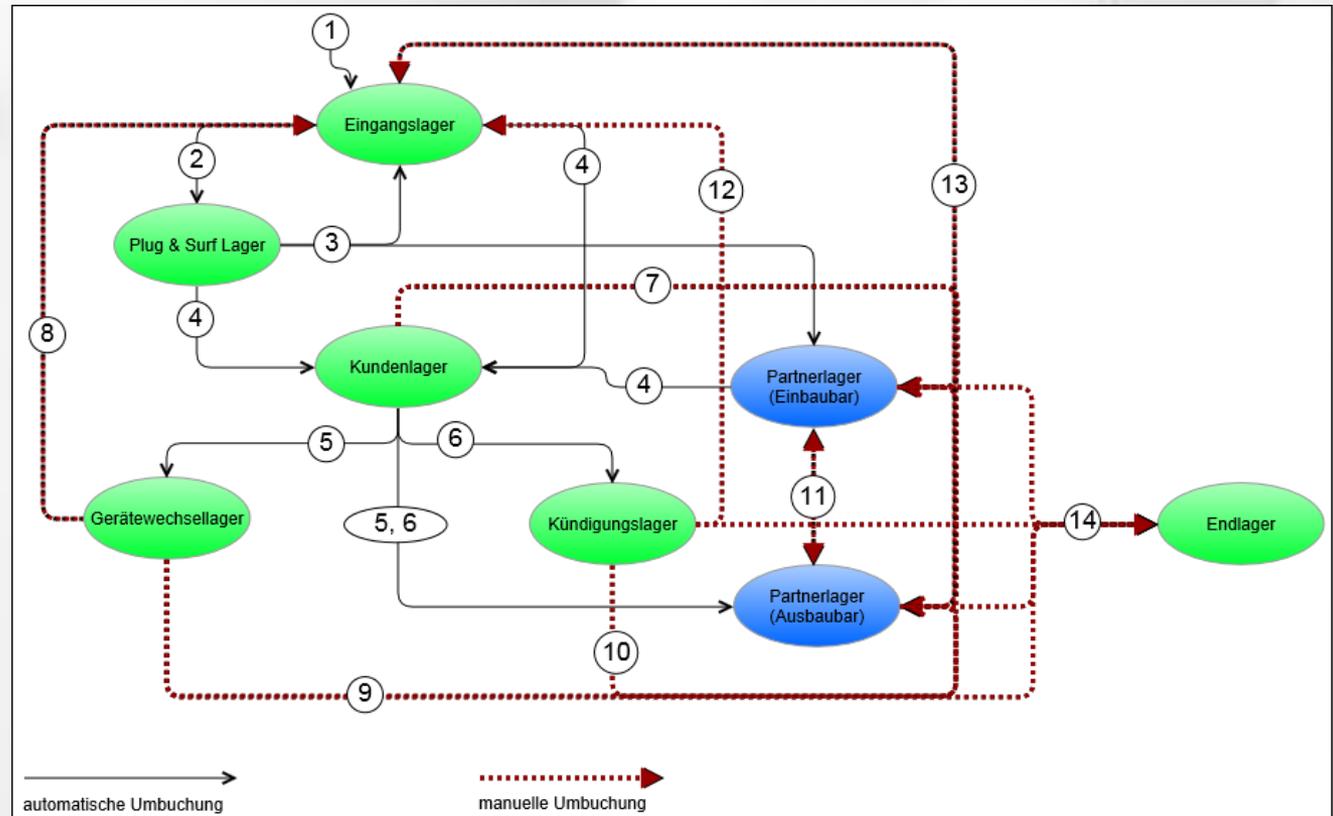
Partner-Anwender     Interne Anwender

# Lagerverwaltung

# Endgeräte umbuchen

- Geräte die einem Kunde zugewiesen sind, werden dadurch automatisch auf dem Kunde terminiert

- Struktur der Lager







# Lagerverwaltung

- Das System der Lagerverwaltung unterscheidet sich hauptsächlich in zwei Bereiche:
  - Fixe Lagerstandorte
  - Partner individuelle Lagerstandorte
- Alle Lager werden einem Partner zugewiesen
- Alle Umbuchungen der Endgeräte zwischen den Lagern werden in einer eigenen, neuen History geloggt

## Fixe Lagerstandorte

Lager	Beschreibung
Eingangslager	Alle neu erfassten Geräte, werden automatisch in dieses Lager gebucht.
Plug & Surf Lager	Lager für vorkonfigurierte Geräte, welche nach der Bestellung und Erfassung direkt beim Verkäufer (Fachhändler) mitgenommen werden können
Kundenlager	Lager für aktive Geräte, welche einem Kunden fest zugeordnet werden können
Gerätewechsellager	Lager für nicht mehr aktive Geräte, welche durch ein anderes Geräte ersetzt wurden
Kündigungslager	Lager für nicht mehr aktive Geräte, welche gekündigt (terminiert) wurden
Endlager	Lager für Geräte, welche keinem Partner zugewiesen sind.

Tools

- Passwort ändern
- Scheduler
- Admin Rollen Manager
- Workflows
- WF - Administration
- Lagerverwaltung

# Lagerverwaltung

- Im QMC unter den Menü-Punkt Tools kann die Maske Lagerverwaltung aufgerufen werden
- Im Register 'Lager verwalten' werden alle erfasste Lager angezeigt
- Oben rechts steht der Partner und kann nicht geändert werden. (Nur berechtigte Mitarbeiter der Finecom können es ändern).
- Ein Lager kann nur gelöscht werden, wenn sich kein Endgerät darin befindet.

 Bearbeiten

 Löschen

 History

LAGERVERWALTUNG
T E S T - w e l c o m e

Partner Test System

Lager verwalten
Endgeräte umbuchen
Geräte History
Lager History

Lager	Beschreibung	Typ	E-Mail	Vermittler ID	Anzahl Schwellenwerte	Anzahl Geräte			
Eingangslager	Eingangslager	Fixlager				168			
Plug & Surf Lager	Plug & Surf Lager	Fixlager							
Kundenlager	Kundenlager	Fixlager				248			
Kündigungslager	Kündigungslager	Fixlager				6			
Gerätewechsellager	Gerätewechsellager	Fixlager				9			
Endlager	Endlager	Fixlager							
test	tesas	Einbaubar		1234					
test-broker	test	Einbaubar	jan.oesch@finecom.ch	100080670		1			
Vermittlerlager	MAC-Adressen für Vermittl	Einbaubar	volker.kriszeit@finecom.ch	100076410		1			

# Lager neu erstellen

- Nach betätigen des Buttons 'Neues Lager erstellen' öffnet sich die Eingabe-Maske
- Ein Doppelklick auf der Lagerzeile oder Klick auf dem Bearbeiten-Icon öffnet die gleiche Maske  Bearbeiten
- **Einbaubar:** Kann bei einem Kunden als Neu- oder Wechselgerät benutzt werden
- **Ausbaubar:** Gerät kann nicht als Neu- oder Wechselgerät benutzt werden. Gerät kann erst wieder benutzt werden, nachdem es neu aufbereitet wurde (Bsp. Lager Umbuchung in das Eingangslager)
- **Name:** Die Partner sind in der Namensgebung der Lager frei.

Neues Lager erstellen

Neues Lager erstellen
X

Einbaubar     Ausbaubar

Name

Beschreibung

Vermittler ID

Schwellenwerte pro Model

Model	Min Lagerbestand	E-Mail Versand
Acterna DSAM	10	<input type="checkbox"/>
Motorola SBG900	50	<input type="checkbox"/>
▶ Thomson THG 571	100	<input checked="" type="checkbox"/>
* <input type="text"/>		<input type="checkbox"/>

E-Mail Adresse

# Lager neu erstellen

- **Beschreibung:** Hier gibt man Sinn und Zweck des Lagers an.
- **Vermittler ID:** Die VermittlerID ist optional und bezeichnet, wenn angegeben, ein Partner individuelles Vermittler Lager
- **Schwellenwerte pro Model:** Wird diese Anzahl unterschritten, so wird ein Ereignis angestossen
- **Email Adresse:** Wenn die Checkbox «Email Versand» aktiviert ist, so wird beim unterschreiten des Schwellenwertes die Benachrichtigungs-E-Mail an dieser Adresse gesendet.

Neues Lager erstellen

Neues Lager erstellen
✕

Einbaubar     Ausbaubar

Name

Beschreibung

Vermittler ID

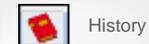
Schwellenwerte pro Model

Model	Min Lagerbestand	E-Mail Versand
Acterna DSAM	10	<input type="checkbox"/>
Motorola SBG900	50	<input type="checkbox"/>
▶ Thomson THG 571	100	<input checked="" type="checkbox"/>
* <input type="text"/>		<input type="checkbox"/>

E-Mail Adresse

# History eines Lager

- Ein Klick auf dem Lager-History-Icon öffnet ein Fenster mit allen Bewegungen auf diesem Lager.



History vom Lager Eingangslager

Action	System-User	Datum	Alter Wert	Neuer Wert	Beschreibung
Geräte Umbuchung	lan.mha	21.08.2013 14:31:14			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	21.08.2013 11:12:17			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [1 von 1] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	21.08.2013 08:16:04			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Geräte Umbuchung	wwz.arueegg	20.08.2013 13:14:14			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [7 von 7] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	20.08.2013 11:16:25			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	20.08.2013 11:12:24			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	20.08.2013 10:51:16			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	20.08.2013 10:44:54			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [1 von 1] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	20.08.2013 10:16:20			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [2 von 2] in das Lager [Eingangslager] mit de
▶ Geräte Umbuchung	lan.mha	20.08.2013 09:24:49			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [1 von 1] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	lan.mha	20.08.2013 09:18:31			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [2 von 2] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	19.08.2013 15:42:54			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [3 von 3] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	19.08.2013 14:25:42			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	19.08.2013 12:06:17			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [6 von 6] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	19.08.2013 11:27:28			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [2 von 2] in das Lager [Eingangslager] mit de
Geräte Umbuchung	wwz.phagenbuch	19.08.2013 09:45:30			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [1 von 1] in das Lager [Eingangslager] mit de

1 / 10

OK

# Endgeräte umbuchen

*T E S T - w e l c o m e*

LAGERVERWALTUNG

Partner **Test System**

Lager verwalten | **Endgeräte umbuchen** | Geräte History | Lager History

Endgeräte einlesen / eingeben

24767D200BC2

Log

Endgerät	Beschreibung
----------	--------------

Ziellager

Eingangslager

Umbuchen

Lieferschein erstellen

## Endgeräte umbuchen

- In Textfeld werden pro Zeile eine MAC-Adresse zum umbuchen angegeben

Endgeräte einlesen / eingeben

```
0011e39b9609
0011e3b991be
0011e3cb764f
0011e3e0a80f
```

- Im Dropdown Ziellager aus den angelegten Lager wählen und umbuchen

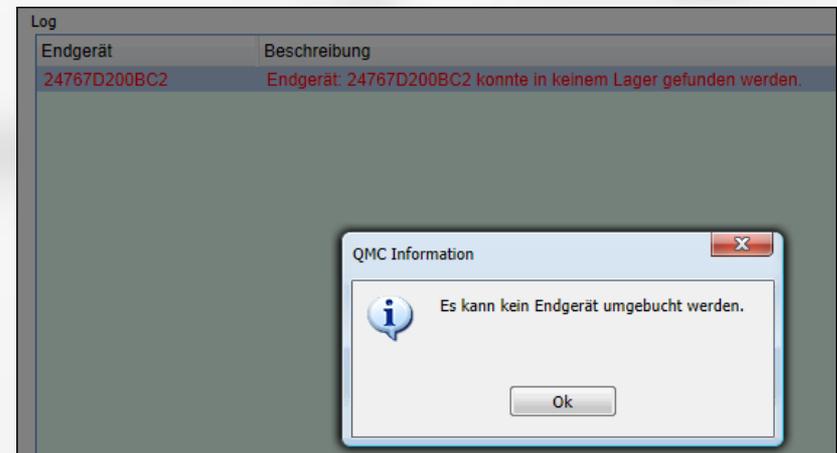
Ziellager

Eingangslager ▼

Umbuchen

## Endgeräte umbuchen

- Geräte, die umgebucht werden konnten, werden mit einem **grünem** Log-Eintrag hervorgehoben und Popup angezeigt.
- Geräte, die nicht umgebucht werden konnten, werden mit einem **rotem** Log-Eintrag hervorgehoben und Popup angezeigt.



# Endgeräte History

*T E S T - w e l c o m e*

LAGERVERWALTUNG

Partner

Endgerät Adresse

Endgerät	Datum	Bemerkung	Von Lager	Nach Lager	Von Partner	Nach Partner	Userld
0011e39b9609	22.08.2013 11:15	Umgebucht von: lan.ara	Eingangslager	Endlager	Test System	Test System	
0011e39b9609	14.03.2013 14:40	Eingebucht von: System	Eingangslager	Eingangslager	Test System	Test System	

- Alle Bewegungen eines Geräts werden in der Geräte History angezeigt.

# Lager History

*T E S T - w e l c o m e*

LAGERVERWALTUNG

Partner Test System

Lager verwalten | Endgeräte umbuchen | Geräte History | **Lager History**

Lager	Action	System-User	Datum	Alter Wert	Neuer Wert	Beschreibung
Endlager	Geräte Umbuchung	lan.ara	22.08.2013 11:15			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [2 von 2] in das Lager [Endlager] mit der Transfe
Eingangslager	Geräte Umbuchung	lan.ara	22.08.2013 11:14			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Eingangslager	Geräte Umbuchung	lan.ara	22.08.2013 11:14			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Eingangslager	Geräte Umbuchung	lan.ara	22.08.2013 11:13			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Eingangslager	Geräte Umbuchung	lan.ara	22.08.2013 11:12			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Eingangslager	Geräte Umbuchung	lan.rlehmann	02.08.2013 10:17			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Eingangslager]
Vermittlerlager	Geräte Umbuchung	lan.vkriszeit	26.07.2013 11:16			Erfolgreiche Umbuchung von Geräten [1 von 1] in das Lager [Vermittlerlager] mit der Tr
Vermittlerlager	Geräte Umbuchung	lan.vkriszeit	26.07.2013 11:13			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Vermittlerlager]
Vermittlerlager	Geräte Umbuchung	lan.vkriszeit	26.07.2013 11:11			Nicht Erfolgreiche Umbuchung von Geräten in das Lager [Vermittlerlager]
Vermittlerlager	Lager	lan.vkriszeit	26.07.2013 11:06		Vermittlerlager	Lager [Vermittlerlager] wurde erfolgreich erstellt.Vermittler: 100076410EMail Adresse: v
test-broker	Lager	lan.jo	13.06.2013 16:12		test-broker	Lager [test-broker] wurde erfolgreich erstellt.Vermittler: 100080670EMail Adresse: jan.o
test	Lager: Vermittler	lan.jo	22.05.2013 09:13		1234	Vermittler ID wurde aktualisiert.
test	Lager	lan.jo	22.05.2013 09:13		test	Lager [test] wurde erfolgreich erstellt.
test_zum dritten	Lager	lan.jo	22.05.2013 08:57	test_zum dritten		Lager [test_zum dritten] wurde erfolgreich gelöscht.
test_zum dritten	Lager	lan.jo	22.05.2013 08:56		test_zum dritten	Lager [test_zum dritten] wurde erfolgreich erstellt.Vermittler: 100080670EMail Adresse:

🕒 Alle Bewegungen und Änderungen aller Lager werden in der Lager History angezeigt.

# Lager Reports

- Es stehen drei Reports zur Verfügung
  - Lagerbestand
  - Lagerbestand (Schwellenwert unterschritten)
  - Lagerdetails

## Lagerbestand

Lagerstandort	Modell	Lagerbestand
am "warten" zu Lieferant	THG 520	1
am "warten" zu Lieferant	THG 570	26
am "warten" zu Lieferant	THG 571	48
am "warten" zu Lieferant	UFH 969sw	140
Eingangslager	TC7200	8
Eingangslager	THG 520	699
Eingangslager	THG 540	288
Eingangslager	THG 570	470
Eingangslager	THG 571	810
Eingangslager	UFH 969sw	802
Endlager	UFH 969sw	1
Gerätewechsellaager	EPC3825	1
Gerätewechsellaager	TC7200	1
Gerätewechsellaager	THG 520	276

## Lagerbestand (Schwellenwert unterschritten)

Lagerstandort	Modell	Schwellenwert	Anzahl Geräte

## Lagerdetails

Geräte Adresse	Lagerstandort	Lager Typ	Modell	Vermittler
0011e340d96e	Gerätewechsellaager	Gerätewechsellaager	THG 520	
0011e340d974	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	
0011e340d97a	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	
0011e340d99b	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	
0011e340d9a4	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	
0011e340d9cb	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	
0011e340da67	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	
0011e340dab8	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	
0011e340da4d	Eingangslager	Eingangslager	THG 520	

# Dokumente auf Endkunde erstellen

- Im QMC unter Dateien können dem Kunden mit «Dokumenten generieren» allgemeine Dokumente hinzugefügt werden.

[TEST SYSTEM / 100209779] RAGUSETTI PAL

<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Übersicht</a></li> <li><a href="#">Workflows</a></li> <li><a href="#">Anschlussadresse</a></li> <li><a href="#">Weitere Adressen</a></li> <li><a href="#">Serviceübersicht</a></li> <li><a href="#">Benutzerkategorien</a></li> <li><a href="#">Bonität</a></li> <li><a href="#">History</a></li> <li><a href="#">Tickets</a></li> <li style="background-color: yellow;"><a href="#">Dateien</a></li> <li><a href="#">Rechnungsdetails</a></li> <li><a href="#">Service Informationen</a></li> <li><a href="#">Bonus Konto</a></li> <li><a href="#">Sperrern</a></li> <li><a href="#">Passwort vergessen</a></li> <li><a href="#">SMS</a></li> <li><a href="#">Umzug</a></li> <li><a href="#">Abuse</a></li> <li><a href="#">Gebühren Limite</a></li> </ul>	<div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Dateiarchiv</div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">Dateiname</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Bestellbestaetigung_42843_Ian.system.pdf</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Etikette_0_Ian.ara.pdf</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Etikette_42843_Ian.ara.pdf</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Hausinstallation anpassen_42843_Ian.ara.p</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Kurzbrief_0_Ian.ara.pdf</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Kurzbrief_42843_Ian.ara.pdf</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Reminder_Kabelmodem_anschliessen_0_I</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: right; padding-top: 10px;"> <a href="#">Datei hochladen</a> <a href="#">Dokument generieren</a> </div>	Dateiname	Bestellbestaetigung_42843_Ian.system.pdf	Etikette_0_Ian.ara.pdf	Etikette_42843_Ian.ara.pdf	Hausinstallation anpassen_42843_Ian.ara.p	Kurzbrief_0_Ian.ara.pdf	Kurzbrief_42843_Ian.ara.pdf	Reminder_Kabelmodem_anschliessen_0_I
Dateiname									
Bestellbestaetigung_42843_Ian.system.pdf									
Etikette_0_Ian.ara.pdf									
Etikette_42843_Ian.ara.pdf									
Hausinstallation anpassen_42843_Ian.ara.p									
Kurzbrief_0_Ian.ara.pdf									
Kurzbrief_42843_Ian.ara.pdf									
Reminder_Kabelmodem_anschliessen_0_I									

## Dokumente auf Endkunde erstellen

- Ein Fenster mit verschiedenen Vorlagen wird angezeigt. Wie später beschrieben, stehen den Vorlagen entsprechenden Optionen zur Verfügung.

Bitte wählen Sie die Vorlage und die Adresse des Kunden für die Dokumentenerstellung aus.

Vorlage	Beschreibung
Kein Hausanschluss	Vorlage für Gebäude ohne Hausanschluss
Kündigung	Vorlage für Kündigung
Kurzbrief	Vorlage für Kurzbrief
LSV	Vorlage für LSV
Nummerportierung Formular fehlerhaft	Vorlage für Nummerportierung Formular fehlerhaft

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

Diese Adresse verwenden:

zu Ihren Akten

gemäss Schreiben/E-Mail

zur Entlastung retour

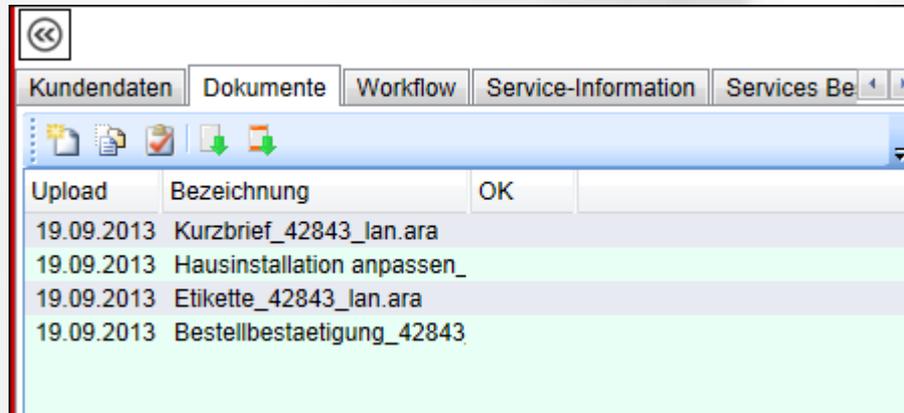
## Dokumente auf Endkunde erstellen

- 
 Dokumente, die im QMC unter Dateien mit «Dokument erzeugen» hinzugefügt werden, sind nicht im WF-Kontext und werden nur hier angezeigt. Erkennbar an der fehlenden WF-ID bzw. an der 0.

Dateiname	Beschreibung	hochgeladen von:	hochgeladen am:	
Bestellbestaetigung_42843_lan.system.pdf	Bestellbestaetigung_42843_lan.system	lan.system	19.09.2013 09:55:27	 
Etikette_0_lan.ara.pdf	Etikette_0_lan.ara	lan.ara	19.09.2013 10:10:31	 
Etikette_42843_lan.ara.pdf	Etikette_42843_lan.ara	lan.ara	19.09.2013 10:11:17	 
Hausinstallation anpassen_42843_lan.ara.pdf	Hausinstallation anpassen_42843_lan.ara	lan.ara	19.09.2013 10:11:50	 
Kurzbrief_0_lan.ara.pdf	Kurzbrief_0_lan.ara	lan.ara	19.09.2013 10:34:02	 
Kurzbrief_42843_lan.ara.pdf	Kurzbrief_42843_lan.ara	lan.ara	19.09.2013 10:38:43	 
Reminder_Kabelmodem_anschliessen_0_lan.ara.pdf	Reminder_Kabelmodem_anschliessen_0_lan.ara	lan.ara	19.09.2013 10:39:40	 

## Dokumente auf Endkunde erstellen

- Im WF erzeugte Dokumente werden automatisch im WF integriert und jederzeit abrufbar.



The screenshot shows a software interface with a menu bar containing 'Kundendaten', 'Dokumente', 'Workflow', 'Service-Information', and 'Services Be'. Below the menu bar is a toolbar with icons for document operations. The main area displays a table with the following data:

Upload	Bezeichnung	OK
19.09.2013	Kurzbrief_42843_lan.ara	
19.09.2013	Hausinstallation anpassen_	
19.09.2013	Etikette_42843_lan.ara	
19.09.2013	Bestellbestaetigung_42843	

- Man beachte hier die fehlenden Dokumenten
  - Etikette\_0\_lan.ara.pdf
  - Kurzbrief\_0\_lan.ara.pdf
  - Reminder\_Kabelmodem\_anschliessen\_0\_lan.ara.pdf

# WF Übersicht

# WF Übersicht

T E S T - w e l c o m e

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht

Test-Workflow

Eigene (0) Weitere (908)

- ⊖ Energie Belp AG
- ⊖ Films Electric AG
- ⊖ VC FTTH Test
- ⊖ Finecom (EW Bern)
- ⊖ Kabelfernsehen Bodeli AG
- ⊖ KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG
- ⊖ WWZ Telekom AG
- ⊖ Finecom (Mobil)
- ⊖ Finecom (Mitarbeiter)
- ⊖ TEST - 29 - WWZ Telekom AG
- ⊖ GA Region Grenchen
- ⊖ **EBL Telecom Media AG**
  - Administration
  - Adressenverwaltung (QDE)
  - Fachhändler
  - Finanzen
    - ⊖ Analog Check
      - ⊖ Kabelfernsehanschluss Gebühr Prüfung
      - ⊖ Services Bestellung
        - ⊖ Manuelle Bonitätsprüfung
        - ⊖ Prüfung Kaution
    - Logistik
    - Technik
- ⊖ GA Region Herzogenbuchsee AG
- ⊖ RENET AG
- ⊖ ggs
- ⊖ Energie Belp AG
- ⊖ Localnet AG

Priorität	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	QMC User-ID	Kunde	Partner Kd. Nr.	WorkflowID	Aufschaltung
Mittel	14.08.2013 17:40	14.08.2013 17:40	Analog Check	Kabelfernsehanschluss Gel	100189987	Steinmann, Bruno	857	5888	
Hoch	14.08.2013 11:14	14.08.2013 08:45	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	WLAN, Master		5870	17.01.2013
Hoch	14.08.2013 11:13	14.08.2013 08:45	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	WLAN, Master		5869	17.01.2013
Zurückgestellt	14.08.2013 17:46	14.08.2013 08:45	Services Bestellung	Prüfung Kaution	100190493	Alvoni, Carlo	8040	5867	17.01.2013
Zurückgestellt	14.08.2013 17:46	14.08.2013 08:45	Services Bestellung	Prüfung Kaution	100190493	Alvoni, Carlo	8040	5867	17.01.2013
Hoch	14.08.2013 11:14	14.08.2013 08:43	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	All-in-One, test		5866	12.01.2013

{Rechtsklick für Kontext-Menu}

- Rückruf in Queue
- Zugeordnete anzeigen
- Zurückgestellte ausblenden
- Spalten bearbeiten...
- Standard wiederherstellen

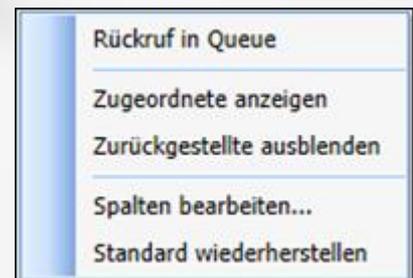
-  Öffnen
-  Zurücklegen
-  Aktualisieren
-  De-/aktivieren des Auto-Refresh

- 🕒 Die Übersicht ist in zwei Bereiche eingeteilt. Tree-View und WF-Liste
- 🕒 Im Tree-View sind die WFs in Abteilungen untergliedert. Wenn WFs sich darin befinden werden 'Fett' hervorgehoben.
- 🕒 In der Liste sind die jeweiligen WFs des gewählten Bereichs ersichtlich.
- 🕒 Mit einem Doppelklick wird der WF automatisch zu seinen 'Eigenen' übernommen.

## WF Übersicht (weitere Funktionen)

- Rückruf in Queue (nur für Queue Administratoren): zurückrufen eines WF der einem Benutzer zugewiesen ist
- Zugeordnete anzeigen: Es werden auch zugewiesene Workflow angezeigt
- Zurückgestellte ausblenden: WF mit dem Status Zurückgestellt (z.B. beim warten auf Kautions, POA, etc.) werden ausgeblendet
- Spalten bearbeiten: Verändern der in der Queue angezeigten Spalten

{Rechtsklick für Kontext-Menu}



# Workflow Ansicht (übernommenen WF)

-  Schliessen
-  Zurücklegen
-  Kommentar hinzufügen...
-  Ansicht aktualisieren
-  Übernehmen...

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5865) | Prozess: Services Bestellung (5867)

---

**Kunde:** Alvoni, Carlo- Bahnhofstrasse 10+12, 3076 Worb  
**QMC-ID:** 100190493 **Partner-Kundennr.:** 8040  
**Telefon:** **E-Mail:**

**Prüfung Kautions** Zurück Abbruch Weiter

**Eingang Kautions prüfen**

Bitte prüfen Sie ob die Kautions in der Höhe von 200.00 CHF eingetroffen ist

**Höhe des Eingangs:**  CHF  
**Eingangsdatum:**

**Kommentar:**

Bestellung freigeben  Reminder in 5 AT  Bestellung abbuchen

**Rechnungsadresse**

**Nach-, Vorname:** Alvoni, Carlo  
**Strasse, HNr:** Bahnhofstrasse 12  
**PLZ, Ort:** 3076 Worb

**Vertragsadresse**

**Nach-, Vorname:** Alvoni, Carlo  
**Strasse, HNr:** Bahnhofstrasse 12  
**PLZ, Ort:** 3076 Worb

**Installationsadresse**

**Nach-, Vorname:** Alvoni, Carlo  
**Strasse, HNr:** Bahnhofstrasse 10+12  
**PLZ, Ort:** 3076 Worb

-  Bei Übernahme des Workflows kann dieser mit dem nächsten Schritt bearbeitet werden.

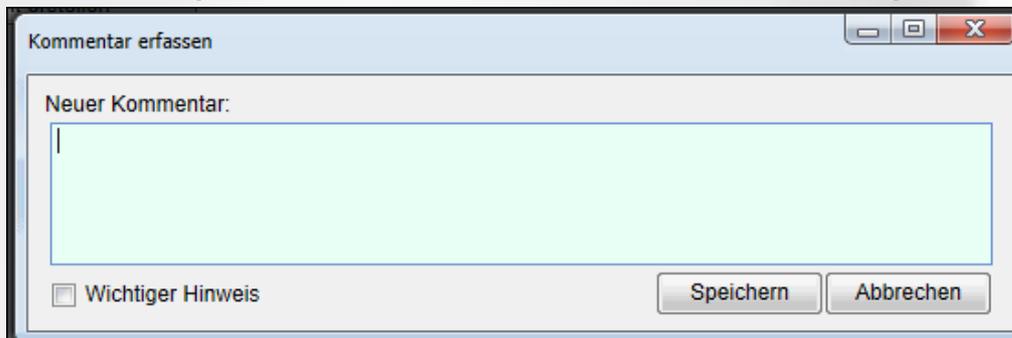


# Kommentar Funktion



Kommentar hinzufügen...

- Bemerkungen und Kommentare können im Eingabe-Fenster hinzugefügt werden



- Wenn die Hinweise hervorgehoben werden müssen, können diese mit der Aktivierung der Checkbox «Wichtiger Hinweis» festgelegt werden.

- Im Reiter «Workflow» kann man alle Kommentare nachlesen.

Task	Erstellt	Bearbeiter	Beendet
Willkommensbrief vers...	27.08.2013 11:04	Alex	offen
Kommentar	12.09.2013 10:26	Alex	12.09.2013 10:26
Kommentar	12.09.2013 10:25	Alex	12.09.2013 10:25
Das ist eine Bemerkung zu dieser Bestellung oder zum Kunden.			
Kommentar	16.07.2013 15:59	Ian.system	16.07.2013 15:59
Paket Barcode erfasse...	16.07.2013 14:00	Adrian Meyer	16.07.2013 14:00

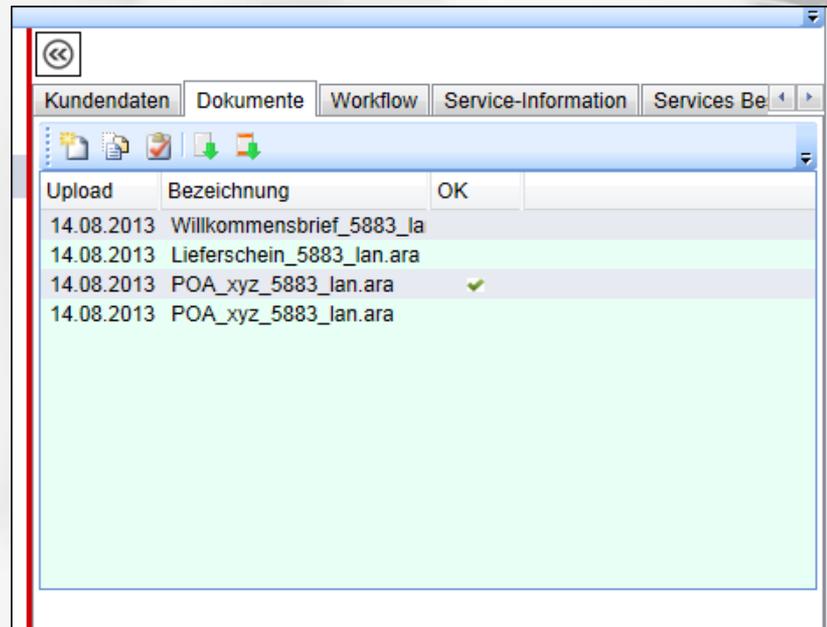
## Info Kundendaten

- Sofern angegeben, werden alle Adresstypen angezeigt:
  - Installations-
  - Korrespondenz-
  - Vertrags- und
  - Rechnungsadresse

Kundendaten	Dokumente	Workflow	Service-Information	Services Be
<b>Rechnungsadresse</b>				
Nach-, Vorname:	Rechnungsad1, Rechnungsad2			
Strasse, HNr:	Rechnungsadresse3 r3			
PLZ, Ort:	3000 Bern			
<b>Korr. Adresse</b>				
Nach-, Vorname:	Vertragsa1, Vertrags2			
Strasse, HNr:	Vertragsadresse3 v3			
PLZ, Ort:	3000 Bern			
<b>Installationsadresse</b>				
Nach-, Vorname:	test, test			
Strasse, HNr:	Dagobertstrasse 11			
PLZ, Ort:	4321 Entenhausen			

# Info Dokumente

-  Dokumente erzeugen
-  Dokumente manuell zuordnen
-  Dokument validieren...
-  Ohne Briefpapier herunterladen...
-  Mit Briefpapier herunterladen...



Upload	Bezeichnung	OK
14.08.2013	Willkommensbrief_5883_la	
14.08.2013	Lieferschein_5883_lan.ara	
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	✓
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	

# Info Dokumente

 Dokumente erzeugen

Navigation: << >>

Kundendaten | Dokumente | Workflow | Service-Information | Services Be...

Upload | Bezeichnung | OK

14.08.2013	Willkommensbrief_5883_la	
14.08.2013	Lieferschein_5883_lan.ara	
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	✓
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	

Dokument generieren...

Bitte wählen Sie die Vorlage und die Adresse des Kunden für die Dokumentenerstellung aus.

Vorlage	Beschreibung
Etikette	Vorlage für Etikette
Hausinstallation anpassen	Vorlage für Hausinstallation anpassen
Kein Hausanschluss	Vorlage für Gebäude ohne Hausanschluss
Kuendigung	Vorlage für Kuendigung
Kurzbrief	Vorlage für Kurzbrief

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

Diese Adresse verwenden: Installationsadresse Dokument erstellen

Freitext

Diese Adresse verwenden: Manuelle Adresse...

Firma:

Nach-, Vorname:

Strasse, Hausnr.:

PLZ, Ort:

Briefanrede:

- zu Ihren Akten
- gemäss Schreiben/E-Mail
- zur Entlastung retour
- zur Unterschrift
- bitte retournieren
- zur Bezahlung
- gemäss Telefon
- gemäss Besprechung

# Info Dokumente



Dokumente manuell zuordnen

Navigation: << | Kundendaten | **Dokumente** | Workflow | Service-Information | Services Be...

Buttons: Upload | Bezeichnung | OK

Upload	Bezeichnung	OK
14.08.2013	Willkommensbrief_5883_la	
14.08.2013	Lieferschein_5883_lan.ara	
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	✓
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	

**Dokument hochladen**

Datei:  ..

Neues Dokument des Typs:  
Vertrag

Neue Version von

Datum	Beschreibung	Telefonnr.	Dokumente
16.07.2013 14:00:09	Lieferschein_38462_lan.ara	076 761 10 91	Lieferschein
16.07.2013 13:59:07	Bestellbestaetigung_38462		

Unterschrift gültig      Unterschrift vom: 27.08.2013

Übernehmen    Abbrechen

Select files to upload:

POA\_xyz.pdf

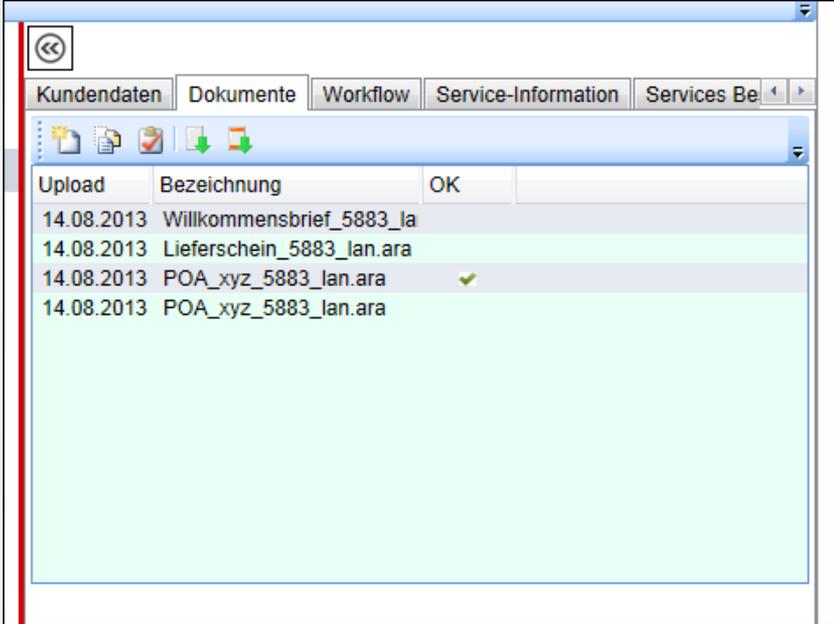
Add    Remove

Ok    Cancel

# Info Dokumente



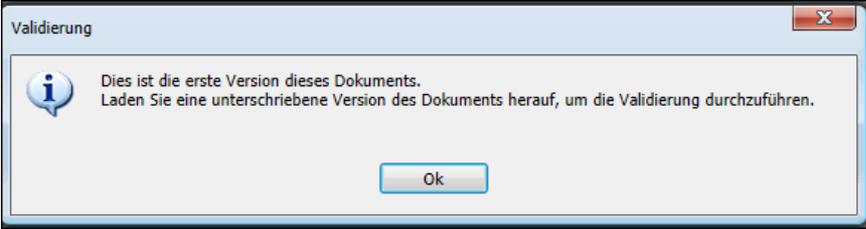
Dokument validieren...



Kundendaten | Dokumente | Workflow | Service-Information | Services Be...

Upload | Bezeichnung | OK

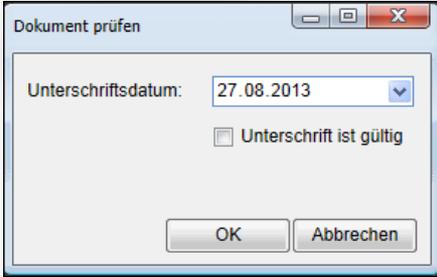
14.08.2013	Willkommensbrief_5883_la	
14.08.2013	Lieferschein_5883_lan.ara	
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	✓
14.08.2013	POA_xyz_5883_lan.ara	



**Validierung**

 Dies ist die erste Version dieses Dokuments.  
Laden Sie eine unterschriebene Version des Dokuments herauf, um die Validierung durchzuführen.

Ok



**Dokument prüfen**

Unterschriftsdatum: 27.08.2013

Unterschrift ist gültig

OK | Abbrechen

# Info Dokumente



Ohne Briefpapier herunterladen...

Ragusa Alessandro  
Am Bach 3  
3053 Münchenbuchsee

Biel/Bienne, 21.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100191662 / Unsere Referenz: 5983

**Kaution für Ihr Quickline-Abonnement**

Sehr geehrter Herr Alessandro

Herzlichen Dank für Ihr Interesse an Quickline. Anlässlich der Überprüfung unserer Buchhaltung sehen wir uns leider gezwungen, eine Kaution in Höhe von CHF 123.45 von Ihnen zu verlangen.

Die Kaution kann zur Deckung von offenen Rechnungsbeträgen verwendet werden. Sollten Sie das Quickline-Abonnement kündigen, erhalten Sie die Kaution nach Abzug aller noch offenen Rechnungen zurück.

Wir bitten Sie, die Kaution in den nächsten fünf Tagen einzuzahlen. Ihre Anmeldung werden wir nach Eingang der Überweisung umgehend bearbeiten.

Blabla.

Für Ihr Verständnis danken wir Ihnen und freuen uns, Sie als neuen Quickline-Kunden schon bald bei uns begrüssen zu dürfen.

**Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da**

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom Telecommunications AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom Telecommunications AG




Mit Briefpapier herunterladen...



Finecom Telecommunications AG Kundendienst 0840 90 10 90  
Ruhm-Weissen-Platz 7 Fax 032 559 99 99  
Postfach, 2631 Biel [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)

Ragusa Alessandro  
Am Bach 3  
3053 Münchenbuchsee

Biel/Bienne, 21.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100191662 / Unsere Referenz: 5983

**Kaution für Ihr Quickline-Abonnement**

Sehr geehrter Herr Alessandro

Herzlichen Dank für Ihr Interesse an Quickline. Anlässlich der Überprüfung unserer Buchhaltung sehen wir uns leider gezwungen, eine Kaution in Höhe von CHF 123.45 von Ihnen zu verlangen.

Die Kaution kann zur Deckung von offenen Rechnungsbeträgen verwendet werden. Sollten Sie das Quickline-Abonnement kündigen, erhalten Sie die Kaution nach Abzug aller noch offenen Rechnungen zurück.

Wir bitten Sie, die Kaution in den nächsten fünf Tagen einzuzahlen. Ihre Anmeldung werden wir nach Eingang der Überweisung umgehend bearbeiten.

Blabla.

Für Ihr Verständnis danken wir Ihnen und freuen uns, Sie als neuen Quickline-Kunden schon bald bei uns begrüssen zu dürfen.

**Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da**

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom Telecommunications AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom Telecommunications AG

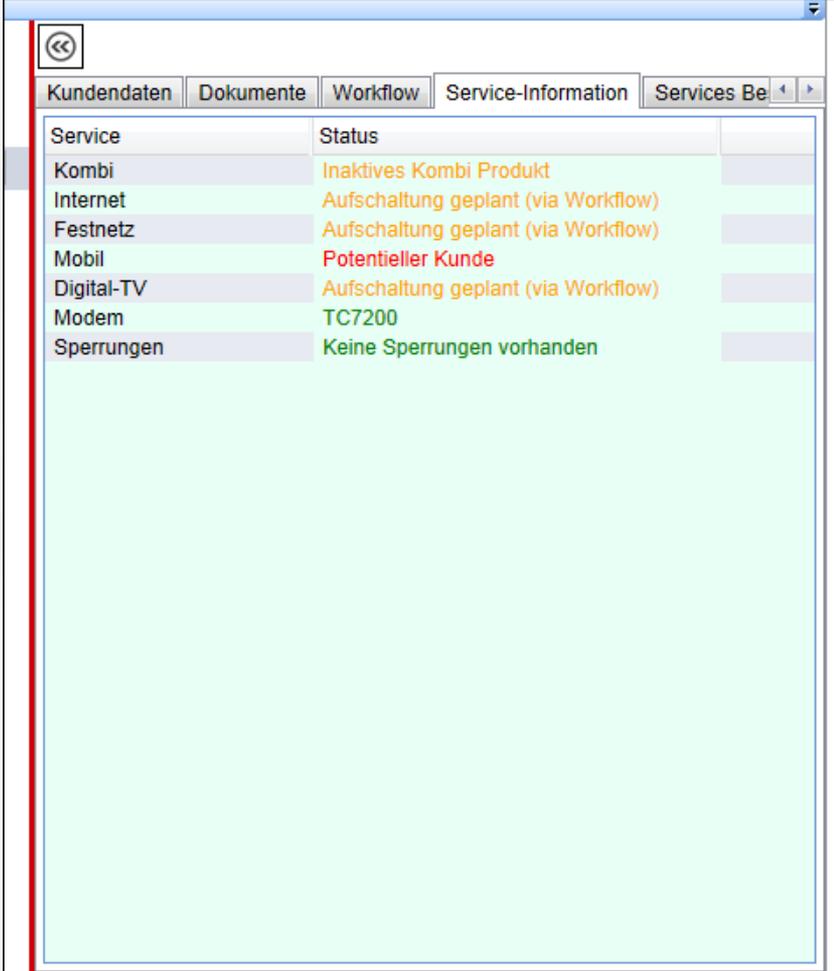




# Workflow History

Task	Erstellt	Bearbeiter	Beendet
Willkommensbrief versen	14.08.2013 16:15	Alessandro Ra	14.08.2013 16:17
Portierung bestätigen	14.08.2013 16:14	Alessandro Ra	14.08.2013 16:15
Paket-Barcode erfasser	14.08.2013 16:13	Alessandro Ra	14.08.2013 16:14
Lieferschein versenden	14.08.2013 16:10	Alessandro Ra	14.08.2013 16:13
Geräteadressen erfass	14.08.2013 16:01	Alessandro Ra	14.08.2013 16:10
Gewünschtes Aufschall	14.08.2013 16:00	Alessandro Ra	14.08.2013 16:01
Unterschrift prüfen	14.08.2013 15:53	Alessandro Ra	14.08.2013 16:00
Unterschrift prüfen	14.08.2013 15:51	Alessandro Ra	14.08.2013 15:53
Kommentar	14.08.2013 15:51	lan.system	14.08.2013 15:51
Netzprüfung durchführe	14.08.2013 15:50	Alessandro Ra	14.08.2013 15:51
Adresse in ERP erfasse	14.08.2013 15:45	Alessandro Ra	14.08.2013 15:50
Kunden auswählen	14.08.2013 15:44	Alessandro Ra	14.08.2013 15:45
Kunden auswählen	14.08.2013 15:43	Alessandro Ra	14.08.2013 15:44
Kunden auswählen	14.08.2013 15:44	Alessandro Ra	14.08.2013 15:44
Manuelle Bonitätsprüfu	14.08.2013 15:40	Alessandro Ra	14.08.2013 15:43
Kommentar	14.08.2013 15:40	lan.system	14.08.2013 15:40

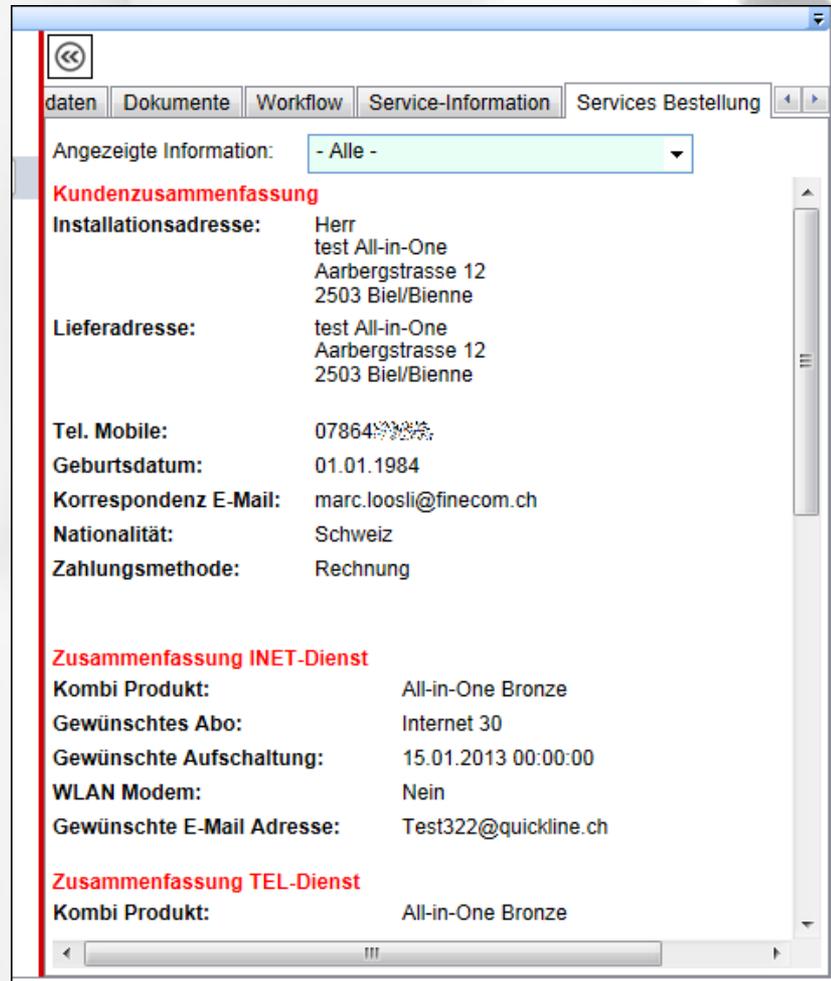
# Service-Information



Service	Status
Kombi	Inaktives Kombi Produkt
Internet	Aufschaltung geplant (via Workflow)
Festnetz	Aufschaltung geplant (via Workflow)
Mobil	Potentieller Kunde
Digital-TV	Aufschaltung geplant (via Workflow)
Modem	TC7200
Sperrungen	Keine Sperrungen vorhanden

# Services-Bestellung

- Mit dem Dropdown kann ein bestimmten bestellten Service anzeigen lassen.



daten | Dokumente | Workflow | Service-Information | Services Bestellung

Angezeigte Information: - Alle -

**Kundenzusammenfassung**

**Installationsadresse:** Herr  
test All-in-One  
Aarbergstrasse 12  
2503 Biel/Bienne

**Lieferadresse:** test All-in-One  
Aarbergstrasse 12  
2503 Biel/Bienne

**Tel. Mobile:** 07864 7333

**Geburtsdatum:** 01.01.1984

**Korrespondenz E-Mail:** marc.loosli@finecom.ch

**Nationalität:** Schweiz

**Zahlungsmethode:** Rechnung

**Zusammenfassung INET-Dienst**

**Kombi Produkt:** All-in-One Bronze

**Gewünschtes Abo:** Internet 30

**Gewünschte Aufschaltung:** 15.01.2013 00:00:00

**WLAN Modem:** Nein

**Gewünschte E-Mail Adresse:** Test322@quickline.ch

**Zusammenfassung TEL-Dienst**

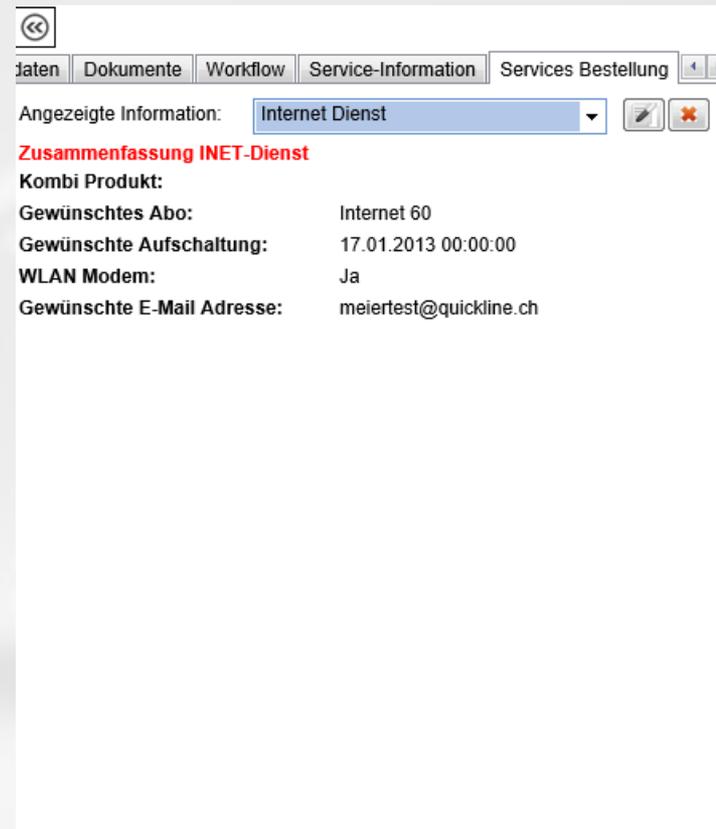
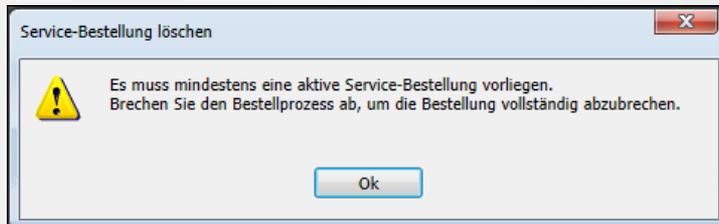
**Kombi Produkt:** All-in-One Bronze

# Services-Bestellung Bearbeiten / Löschen

 Bestellung bearbeiten

Eine Maske mit dem  
Bestellprozess wird geöffnet.

 Bestellung löschen



- ➊ Es muss im Dropdown ein einzelner Service ausgewählt werden
- ➋ Mittels den Icons Rechts vom Dropdown kann die Bestellung gelöscht oder bearbeitet werden (nur möglich ab WF Schritt nach Kundenerfassung bis und mit Aufschaltdatum!)

# Suche WF über Kundensuche

Suchkriterien (für Kriterien, die mit einem \* gekennzeichnet sind, ist eine Teilsuche mittels \* möglich)

*Firma:	<input type="text"/>	Kunden-, Partnernummer:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
*Name,*Vorname:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Telefonnummer, Endgerät:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PLZ, Ort:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	* E-Mail Adresse:	<input type="text"/>	
Strasse, HNr.:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	* Node:	<input type="text"/>	
Partner:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Inaktive Kunden anzeigen	<input type="button" value="Suchen"/> <input type="button" value="Zurücksetzen"/>		

Übergeordnete Suchkriterien

<input checked="" type="checkbox"/> Hat Internet	<input checked="" type="checkbox"/> Hat Mobile
<input checked="" type="checkbox"/> Hat DTV	<input checked="" type="checkbox"/> Hat Kombi
<input checked="" type="checkbox"/> Hat Festnetz	<input checked="" type="checkbox"/> Hat Verte!
<input type="checkbox"/> Auch in Bestellungen suchen	

WF-ID:

- Mittels der WF-ID oder «Suche in Bestellungen» kann die Bestellung auch in der Kundensuche gesucht werden

# WF History auf Kunde

- Unter dem Navigationspunkt «Workflows» werden alle dem Kunden zugeordneten Workflows auf einer Liste angezeigt.
- Auf einem Blick kann Workflow-Art, Schritt und Status entnommen werden und welche Gruppe diese am bearbeiten ist.
- Mit dem Linkbutton «Workflow-ID» gelangt man direkt auf dem Workflow.

- [Übersicht](#)
- [Workflows](#)
- [Anschlussadresse](#)
- [Weitere Adressen](#)
- [Benutzerkategorien](#)
- [History](#)
- [Tickets](#)
- [Dateien](#)
- [Rechnungsdetails](#)
- [Service Informationen](#)
- [Bonus Konto](#)
- [Sperrn](#)
- [Passwort vergessen](#)
- [Umzug](#)
- [Gebühren Limite](#)
- [Acc. Tech. ändern](#)

Zugeordnete Workflows

Workflowdaten							
Workflow - ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe
<a href="#">5867</a>	Services Bestellung	Prüfung Kaution	Warten auf Eingabe	14.08.2013 08:45:17	19.08.2013 17:46:26	ebl.mloosli	Finanzen
<a href="#">5867</a>	Services Bestellung	Prüfung Kaution	Warten auf Eingabe	14.08.2013 08:45:17	19.08.2013 17:46:26		Finanzen

# Service Bestellung

## Allgemeine Info

- Pro Abschluss eines Bestellprozesses wird ein Workflow generiert
- Prozess ist für Neu- und bestehenden Kunden weitgehend identisch
- Die Bestellnummer, bzw. WF-ID ist eindeutig und kann jederzeit über die Kundensuche gesucht werden. Die WF-ID ist auf allen SMS, E-Mail, Briefe aufgedruckt

## Plug & Surf / Plug & Watch (Optional aktivierbar)

- Die nachfolgende Funktion ist nur aktiv, wenn die Bestellung von einem Fachhändler / Shop via Extranet erfasst wurde und die Bonität i.O. ist!
- Der Fachhändler muss am Ende der Bestellung die Kabelmodem MAC / Smartcard / Chipset Nummer erfassen
- Pairing wird automatisch aktiviert
- Kabelmodem ist während 10 Tage mit der bestellten Geschwindigkeit voraktiviert

## Status SMS und E-Mail

- Wenn der Kunde mit SMS oder/und E-Mail benachrichtigt werden möchte, so bald seine Bestellung aufgenommen wurde, kann er es in der Bestellung entsprechend markieren.
- Ein E-Mail-Benachrichtigungsbeispiel könnte folgend aussehen:

Sehr geehrter Herr Mani

Ihre Quickline-Bestellung mit der Bearbeitungsnummer 5981 ist bei uns eingegangen. Vielen Dank!

Anbei senden wir Ihnen die Bestätigung Ihres Auftrags, sowie die notwendigen Portierungsformulare (sofern Sie eine Nummernportierung beauftragt haben).

Wir bitten Sie die Formulare in den nächsten Tagen an uns zurückzusenden.

Um Ihren Service vorzubereiten, werden wir die erforderlichen Schritte in die Wege leiten und Sie wieder kontaktieren.

Freundliche Grüße

Ihr Quickline-Team

Hotline: 0840 90 10 90

Nur bei negativer oder nicht gefundener Bonität

# Manuelle Bonitätsprüfung (Finanzen)

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (5882) Prozess: Services Bestellung (5883)

Kunde: All-in-One, test- Aarbergstrasse 12, 2503 Biel/Bienne  
QMC-ID: NEU Partner-Kundennr.: NEU  
Telefon: 07864... E-Mail: marc.loosli@finecom.ch

Manuelle Bonitätsprüfung Zurück Abbruch Weiter

Manuelle Bonitätsprüfung

Grund: Adresse wurde nicht gefunden

Geprüfte Adresse: test All-in-One, Aarbergstrasse 12, 2503 Biel/Bienne,

Bonitätswert: **447** Die Farbe Gelb signalisiert, dass bei gewissen Elementen eine genauere Prüfung empfohlen wird. Der Entscheid impliziert nicht, dass eine verschlechterte Bonität vorliegt.

Bestellung freigeben  Kautions verlangen

Höhe der Kautions:  CHF

Kommentar:

-  Schliessen
-  Zurücklegen & Schliessen
-  Kommentar hinzufügen
-  Ansicht aktualisieren
-  Übernehmen...
-  Status ?

- Der Bonitätswert wird farblich hervorgehoben und dient als Entscheidungsgrundlage für eine Bestellfreigabe
- Es kann die Höhe der Kautions und einen Kommentar hinterlegt werden



# Bestellbestätigung

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Welser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundendienst  
Fax 032 559 99 99  
helpdesk@quickline.com

# TEST



Alessandro Ragusa  
Robert-Welser-Platz 7  
2503 Biel/Bienne

Biel, 29.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100176245 / Unsere Referenz: 6039

## Quickline-Bestellbestätigung

Sehr geehrter Herr Ragusa

Herzlichen Dank für Ihr Interesse. Mit Quickline geniessen Sie Internet, Festnetz- und Mobil-Telefonie sowie HDTV und das interaktive TV Vertel aus einer Hand – vom Netzbetreiber in Ihrer Region.

Damit wir den Auftrag termingerecht ausführen können, bitten wir Sie, bei einer Nummernportierung die beigefügten Formulare auszufüllen und baldmöglichst an unsere Adresse zu retournieren.

Um Ihren Service vorzubereiten, werden wir die erforderlichen Schritte in die Wege leiten und Sie wieder kontaktieren.

### Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

Besten Dank für Ihr Vertrauen.

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



[www.quickline.com](http://www.quickline.com)

# TEST



Nur falls Kunde bereits gefunden wird

## Kunde auswählen (Administration)

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Services Bestellung (5883)

Kunde: All-in-One, test- Aarbergstrasse 12, 2503 Biel/Bienne  
 QMC-ID: NEU Partner-Kundennr.: NEU  
 Telefon: 07864 E-Mail: marc.loosli@finecom.ch

Kunden auswählen Zurück Abbruch Weiter

Die Suche im Kundenbestand hat mehrere mögliche Treffer ergeben. Bitte wählen Sie den passenden Kunden aus. Sollte keiner der Kunden passen, wählen Sie die Option "Kein passender Kunde"

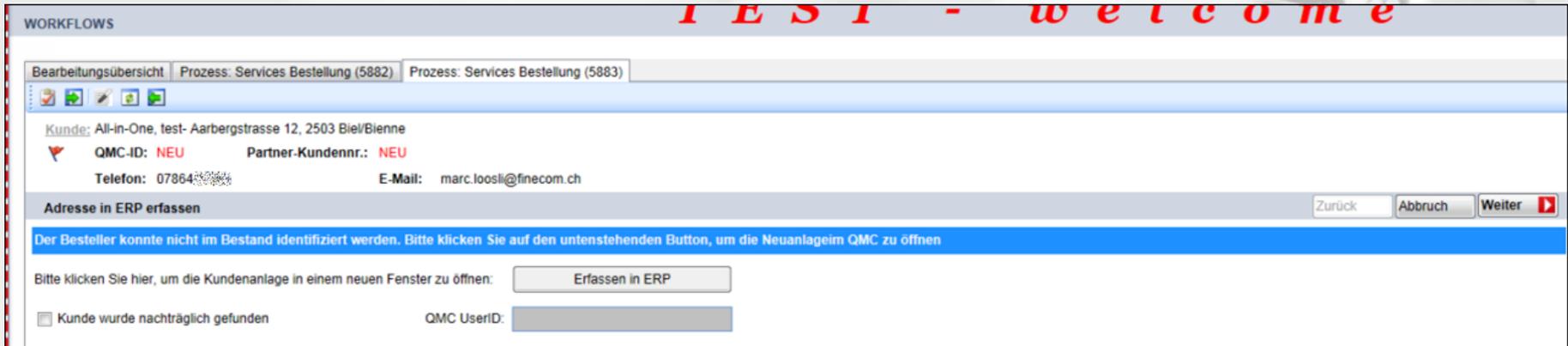
Firma	Name	Vorname	Strasse	HNr.	PLZ	Ort	%
	TEST	11	Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
Finecom Telecommu	Loosli	Marc	Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
TEST	ML		Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
Finecom Lab QL Busi	Renfer	Michel	Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
TESTKusi	Kusi		Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
TEST	LAN		Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
TEST	LAN		Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
TEST2	Test2		Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
DEVAUX	touch	Never	Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
Finecom Telecommu	NOC		Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
Finecom Telecommu	Loosli	Marc	Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
Finecom Telecommu	EMTA	ISDN	Robert-Walser-Platz	7	2503	Biel/Bienne	10
	TEST_Haller3	dsfsd	Aarbergstrasse	12	2503	Biel/Bienne	10
	All-in-One	New	Dagobertstrasse	12	4321	Entenhausen	10
	Loosli	Marc - Kombi Tes	Dagobertstrasse	11	4321	Entenhausen	10
	Marc	Test		11	2502	Biel/Bienne	10

Kein passender Kunde

- Falls der Kunde bereits erfasst wurde, kann die Bestellung dem Kunden zugewiesen werden. Andernfalls muss die Checkbox 'Kein passender Kunde' markiert werden.
- Vergleich basiert auf Name (Ähnlichkeitssuche), Adresse, E-Mail, Telefon

Nur mit QDE

## Kunde im ERP erfassen (Adresserfassung)



WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (5882) Prozess: Services Bestellung (5883)

Kunde: All-in-One, test- Aarbergstrasse 12, 2503 Biel/Bienne

QMC-ID: NEU Partner-Kundennr.: NEU

Telefon: 07864 E-Mail: marc.loosli@finecom.ch

Adresse in ERP erfassen Zurück Abbruch Weiter ▶

Der Besteller konnte nicht im Bestand identifiziert werden. Bitte klicken Sie auf den untenstehenden Button, um die Neuanlageim QMC zu öffnen

Bitte klicken Sie hier, um die Kundenanlage in einem neuen Fenster zu öffnen:

Kunde wurde nachträglich gefunden QMC UserID:

- 🕒 (Dieser Schritt kann je nach Integration des ERP auch komplett in dessen durchgeführt werden!)
- 🕒 Durch klicken auf «Erfassen in ERP» können die Adressdetails zum Erfassen nochmals angezeigt werden.
- 🕒 Der Kunde muss im ERP eröffnet werden. Wenn das ERP die WF Id übermittelt wird dieser Schritt automatisch abgeschlossen.
- 🕒 Falls der Kunde doch nachträglich gefunden wurde oder das ERP keine WF Id mitsendet, kann durch das Markieren der Checkbox und Eingabe der UserId der Schritt abgeschlossen werden.

Ohne QDE

## Kunde im QMC erfassen (Adresserfassung)

**WORKFLOWS** *T E S T - w e l c o m e*

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (6155)



**Kunde:** Ragusetti, Paletti- Ahornweg 000, 3400 Burgdorf  
**QMC-ID:** NEU      **Partner-Kundennr.:** NEU  
**Telefon:** +41 325599999      **E-Mail:**

**Adresse in ERP erfassen** Zurück Abbruch Weiter 

**Der Besteller konnte nicht im Bestand identifiziert werden. Bitte klicken Sie auf den untenstehenden Button, um die Neuanlageim QMC zu öffnen**

Bitte klicken Sie hier, um die Kundenanlage in einem neuen Fenster zu öffnen:

Kunde wurde nachträglich gefunden      QMC UserID:

- Wenn der Partner kein QDE hat, so öffnet sich mit «Erfassung in QMC» die Kunden Erfassungsmaske, um die fehlenden Angaben des Kunden zu ergänzen und zu speichern.
- Sobald der Kunde erfasst wurde, kann mit «Weiter» die Service-Bestellung fortgesetzt werden.
- Wurde der Kunde bereits erfasst, kann die User Id im Feld angegeben werden.

Ohne QDE

# Kunde via QDE oder QMC erfassen (Adresserfassung)

<b>Partner</b> Partner # <input type="text"/> Privat <input checked="" type="radio"/> Firma <input type="radio"/> Anrede <input type="text" value="Herr"/> Name <input type="text" value="WLAN"/> Vorname <input type="text" value="Master"/> Beruf <input type="text"/> Geburtsdatum <input type="text" value="01.01.1991"/> E-Mail <input type="text" value="marc.loosli@finecom.ch"/> Nationalität <input type="text" value="Schweiz"/> Mobile Privat <input type="text" value="+41 78 645 7528"/> <a href="#">[Weitere Telefonnummer]</a> PLZ / Ort <input type="text" value="Bitte Ort auswählen"/> Strasse <input type="text" value="Aarbergstrasse"/> Strasse Nr (Haus) <input type="text" value="Bitte Haus auswählen"/> Stock / Wohnung <input type="text" value="Bitte Stock / Wohnung auswählen"/> Anschlussart <input type="text" value="Bitte Anschlussart auswählen"/> Node <input type="text" value="Bitte Node auswählen"/>	<b>Vertragsadresse / Korrespondenzadresse</b> <input checked="" type="checkbox"/> Anschlussadresse verwenden Privat <input checked="" type="radio"/> Firma <input type="radio"/> Anrede <input type="text" value="Bitte Anrede auswählen"/> Name <input type="text"/> Vorname <input type="text"/> Zusatz 1 <input type="text"/> Zusatz 2 <input type="text"/> Zusatz 3 <input type="text"/> Strasse / Nr <input type="text"/> PLZ / Ort <input type="text" value="PLZ"/> <input type="text" value="Ort"/> Land <input type="text" value="Bitte Land auswählen"/>
<b>Rechnungsadresse</b> <input checked="" type="checkbox"/> Anschlussadresse verwenden Privat <input checked="" type="radio"/> Firma <input type="radio"/> Anrede <input type="text" value="Bitte Anrede auswählen"/> Name <input type="text"/> Vorname <input type="text"/> Zusatz 1 <input type="text"/> Zusatz 2 <input type="text"/> Zusatz 3 <input type="text"/> Strasse / Nr <input type="text"/> PLZ / Ort <input type="text" value="Bitte Ort auswählen"/> Land <input type="text" value="Schweiz"/>	<p> Haus Nr. 12 von Bestellung noch nicht erfasst!</p>

**Kunde erfassen** 

Die Kundendaten können überprüft und ergänzt bzw. angepasst werden.





Nur wenn Kautions verlangt wurde

# Kautions schreiben

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Walser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundendienst  
Fax 032 559 99 99  
helpdesk@quickline.com

# TEST



Alessandro Ragusa  
Robert-Walser-Platz 7  
2503 Biel/Bienne

Biel, 29.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100176245 / Unsere Referenz: 6039

### Kaution für Ihr Quickline-Abonnement

Sehr geehrter Herr Ragusa

Herzlichen Dank für Ihr Interesse an Quickline. Anlässlich der Überprüfung unserer Buchhaltung sehen wir uns leider gezwungen, eine Kaution in Höhe von CHF 387.65 von Ihnen zu verlangen.

Die Kaution kann zur Deckung von offenen Rechnungsbeträgen verwendet werden. Sollten Sie das Quickline-Abonnement kündigen, erhalten Sie die Kaution nach Abzug aller noch offenen Rechnungen zurück.

Wir bitten Sie, die Kaution in den nächsten fünf Tagen einzuzahlen. Ihre Anmeldung werden wir nach Eingang der Überweisung umgehend bearbeiten.

Wir bedauern zutiefst, dass wir einen bescheidenen Betrag als Zeichen des guten Willen... bla-bla und bla-bla...

Für Ihr Verständnis danken wir Ihnen und freuen uns, Sie als neuen Quickline-Kunden schon bald bei uns begrüssen zu dürfen.

### Bei Fragen sind wir gem persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



[www.quickline.com](http://www.quickline.com)

# TEST



Nur wenn Kautio n verlangt wurde

## Kautio n Eingang (Finanzen)

WORKFLOWS *T E S T - w e l c o m e*

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (6039)



**Kunde:** Ragusa, Alessandro- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100176245 **Partner-Kundennr.:**  
**Telefon:** **E-Mail:** alessandro.ragusa@finecom.ch

Prüfung Kautio n Zurück Abbruch Weiter

**Eingang Kautio n prüfen**

Bitte prüfen Sie ob die Kautio n in der Höhe von 387.65 CHF eingetroffen ist

**Höhe des Eingangs:**  CHF **Der angegebene Wert weicht von der Forderung ab!**

**Eingangsdatum:**  ▾

**Kommentar:**

Bestellung freigeben  Reminder in 5 AT  Bestellung abbrechen

- Die Finanzabteilung prüft die Höhe des Eingangs und entscheidet, ob die Bestellung freigegeben/abgebrochen werden soll oder ein Aufschub von 5 AT gewährt wird.

Nur wenn Netzprüfung auf Ortschaft aktiv und auf Kunde noch nicht durchgeführt

## Netzprüfung per E-Mail

- Um sicherzustellen, dass der bestellte Dienst für den Kunden nutzbar ist, wird automatisch eine Erinnerungs-Email dem Netunterhalter gesendet.
- Der Netunterhalter gibt Antwort in den «Klammern» und sendet es dem Partner zurück.

Sehr geehrter Netunterhalter,,

Wir bitten Sie bei folgendem Kunden die Netzabklärung infolge Neuanmeldung durchzuführen:

Installationsadresse:

Firma:

Vorname: EBL

Nachname: Demo

Adresse: Entenhausenstrasse 1

PLZ/Ort: 6712 Vierwaldstättersee

Bestellte Services

Internet Dienst, Festnetz Dienst, DTV Dienst,

Telefonnummern

Mobile:+41 78 64

E-Mail

[marc.loosli@finecom.ch](mailto:marc.loosli@finecom.ch)

You can act on this task in two ways:

### 1. Act on the task (by Email)

Capture your comments within the [ ] brackets provided below. Certain fields might be expecting defined values. These values are given next to the column. Click the reply button, fill in the details within [ ] brackets and hit the send button.

Column Name	User Input	Valid User Input
Name des Prüfers:	[ ]*	[ ]
DS Check durchgeführt:	[ ]	[Ja]
US Check durchgeführt:	[ ]	[Ja]
Anschluss tauglich:	[ ]!*	[Ja,Nein]
Bemerkung:	[ ]	[ ]

Regards,  
Skelta Admin

**Email Security: Please don't tamper / edit this section:**

Workflow:{qmc:d67a5c4f-2cd2-4464-bc33-303d60cf9819:7e256518-1a37-40a6-a82c-f98b29bcaa39:Services&!!&Bestellung}{WorkflowResourceActivityMail#3.5}{WorkflowFollowUp:}{WorkflowReminderTime:0.00:00:00}

## SMS / E-Mail Info an Kunde bezüglich Netzprüfung

- Gleichzeitig mit dem Informationsschreiben an den Netunterhalter wird eine SMS oder/und eine E-Mail mit folgendem Inhalt an den Kunden gesendet:
  - Hiermit informieren wir Sie, dass für Ihre Quickline-Bestellung mit der Bearbeitungsnummer 6124 eine Überprüfung der Hausinstallation in die Wege geleitet wurde.

Nur wenn Netzprüfung auf Ortschaft aktiv und auf Kunde noch nicht durchgeführt

## Netzprüfung durchführen (Technik)

*TEST - welcome*

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Services Bestellung (5883)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78... **E-Mail:**

**Netzprüfung durchführen** Zurück Abbruch Weiter ▶

Bitte füllen Sie die untenstehende Checkliste aus und bestätigen Sie mit "Weiter"

Name des Prüfers \*

DS Check durchgeführt

US Check durchgeführt

Anschluss tauglich \* Ja

Bemerkung

- 🕒 Der Techniker vor Ort prüft die Qualität des Netzes. Die Ergebnisse können wie folgt erfasst werden:
  - 🕒 Name des Prüfers
  - 🕒 DS (Downstream)
  - 🕒 US (Upstream)
  - 🕒 Anschluss tauglich
  - 🕒 Bemerkung

Nur wenn Netzprüfung auf Ortschaft aktiv und auf Kunde noch nicht durchgeführt  
und keine Antwort innert 10 Tage

## Netzbetreiber mahnen (Administration)

**WORKFLOWS** *I E S I - w e l c o m e*

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (6039)



**Kunde:** Ragusa, Alessandro- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
QMC-ID: 100176245 Partner-Kundennr.:  
Telefon: E-Mail: alessandro.ragusa@finecom.ch

**Netzbetreiber mahnen** Zurück Abbruch Weiter 

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

Diese Adresse verwenden:  

- Dem Kunden wird eine «Bestellbestätigung» mit der «Ermahnung» gesendet , eine mögliche Nummernportierung termingerecht zurückzusenden.

Nur wenn Dokumente erforderlich sind (z.B. Portierung)

# Unterschrift prüfen und Dokumente hinzufügen (Administration)

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Services Bestellung (5883)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78... **E-Mail:**

Unterschrift prüfen Zurück Abbruch Weiter

Es fehlen noch wichtige Dokumente. Bitte laden Sie ggf. vorhandene unterschriebene Dokumente hoch und bestätigen Sie mit "Weiter".

Typ	Datum	Rufnummer	Gültig	Datum	Unterschrift	Unterschrift gu
POA Festnetz	14.08.2013 15:39:29	031 781 36 45	✘	14.08.2013		<input type="checkbox"/>

Erneut prüfen  Reminder erstellen

- Die Dokumente müssen separat hinzugefügt werden. Rechts neben der Hauptmaske befinden sich weitere Reiter mit Zusatzinformationen und –Funktionen.
- Hier kann auch die Gültigkeit des POA-Dokuments gesetzt werden.
- Durch aktivieren der Checkbox «Reminder erstellen» kann im nächsten Schritte einen entsprechenden Brief erzeugt werden.

daten | Dokumente | Workflow | Service-Information | Services Bestellung

Upload	Bezeichnung	OK
14.08.2013	Bestellbestaetigung_5883_	
14.08.2013	Nummernportierung Festne	✘

## POA hochladen

- POA Dokumente können als PDF (S/W) max. 150 dpi gescannt werden und an scan@quickline.com gesendet werden.



Dokument manuell zuordnen...

- Wenn der Kunde das unterschriebene POA-Formular zurücksendet, so kann das bestehende POA-Dokument mit «Dokument manuell zuordnen» ersetzt werden. Unterschrift und Datum müssen gesetzt sein.

- Ein Dokument kann ohne Validierung hinzugefügt und später validiert werden.

**Dokument hochladen**

Neues Dokument des Typs:

Neue Version von

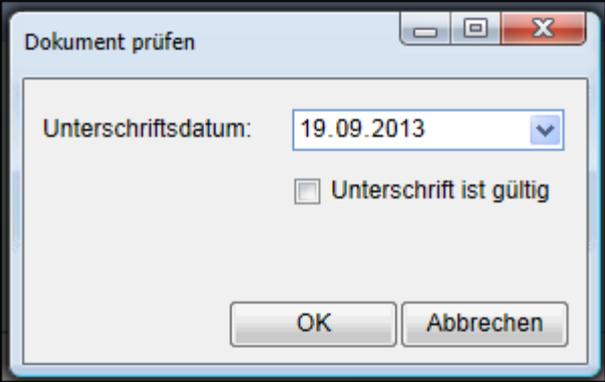
Datum	Beschreibung	Telefonnr.	Dokumente
19.09.2013 11:43:12	Bestellbestaetigung_42867		
19.09.2013 11:43:09	Nummernportierung Festne	032 559 99 99	POA Festn

Unterschrift gültig
 
 Unterschrift vom:

## POA hochladen

- Variante E-Mail:  
Mit Dokument validieren, kann die Gültigkeit eines POA-Dokuments manuell gesetzt werden.

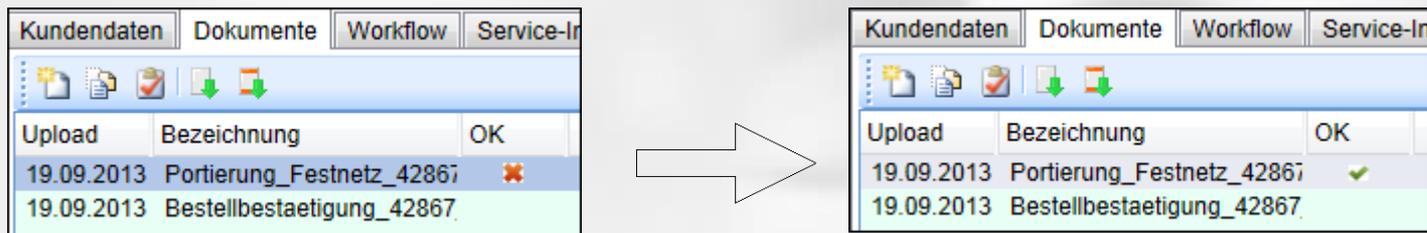
 Dokument validieren...



The screenshot shows a dialog box titled "Dokument prüfen" with a standard Windows window title bar (minimize, maximize, close buttons). Inside the dialog, there is a label "Unterschriftsdatum:" followed by a text box containing "19.09.2013" and a dropdown arrow. Below this is a checkbox labeled "Unterschrift ist gültig" which is currently unchecked. At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Abbrechen".

# POA hochladen

- Wenn das Dokument als gültig deklariert wird, so wird es unter Dokumente automatisch mit einem grünen Häkchen gekennzeichnet.



- Auf der Übersichtsmaske muss auf «Erneut prüfen» geklickt werden.



## Portierung Reminder-Brief erstellen

- Wenn der Kunde nach einer gewissen Zeit sein POA-Formular noch nicht unterschrieben zurückgesendet hat, kann durch aktivieren der Checkbox «Reminder erstellen» in diesem Schritt einen «Reminder-Brief» erstellen.

**Reminder fehlende Dokumente**

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

Diese Adresse verwenden:

- Der WF kehrt anschliessend wieder auf den Schritt «Unterschrift prüfen» zurück.

## Portierung Reminder-Brief

- Wenn der Kunde nach einer gewissen Zeit sein POA-Formular noch nicht unterschrieben zurückgesendet hat, kann



*Finecom Telecommunications AG*  
Kundendienst: 0840 90 10 90  
Robert-Walser-Platz 7 Fax 032 559 99 99  
Postfach, 2501 Biel helpdesk@quickline.com

Paletti Ragusetti  
Robert-Walser-Platz 7  
2503 Biel/Bienne

Biel, 19.09.2013  
Ihre Kunden-ID: 100209779 / Unsere Referenz: 42876

**Offene Quickline-Bestellung**

Sehr geehrter Herr Ragusetti

Ihre Bestellung für Quickline ist vor einiger Zeit bei uns eingegangen, und wir haben Ihnen in der Zwischenzeit die notwendigen Formulare zugestellt.

Leider haben wir seither nichts mehr von Ihnen gehört. Besteht das Interesse an Quickline noch oder haben Sie sich für einen anderen Anbieter entschieden?

Wir bitten Sie, uns möglichst bald eine Rückmeldung zu geben, damit wir das weitere Vorgehen besprechen können. Vielen Dank.

Es würde uns sehr freuen, Sie schon bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen.

**Bei Fragen sind wir gem. persönlich für Sie da**

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



[www.quickline.com](http://www.quickline.com)

# Aufschaltdatum erfassen (Administration)

**WORKFLOWS** *TEST - welcome*

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Services Bestellung (5883)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Waiser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78... **E-Mail:**

**Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen** Zurück Abbruch Weiter ▶

Bitte legen Sie das Aufschaltdatum der Services fest

- Aufschaltung aller Services synchronisieren  
Aufschaltdatum: 14.08.2013  Alle synchronisieren
- Services einzeln aufschalten
  - DTV Dienst: 14.08.2013  Mit Portierung synchronisieren
  - Festnetz Dienst (031 781 36 45): Portierung!  Mit Portierung synchronisieren
  - Internet Dienst: 14.08.2013  Mit Portierung synchronisieren

- 🕒 Es können verschiedene Aufschaltdatum für jedes einzelne Service angegeben oder synchronisiert werden.

# Geräteadressen erfassen (Logistik)

*TEST - welcome*

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Services Bestellung (5883)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78:  **E-Mail:**

Geräteadressen erfassen Zurück Abbruch Weiter

Bitte prüfen und erfassen Sie ggf. weitere Geräte für diese Bestellung

Herkunft	Gerät	Adresse	Gültig
Neues Gerät	Smartcard		
Neues Gerät	Digital-TV Endgerät (CA Modul)		
Neues Gerät	Kabelmodem (Thomson THG 571)		

- Je nach bestelltem Service muss das entsprechende Gerät erfasst werden.
- Die Gültigkeit der Geräteadresse kann mittels Klick auf dem Fragezeigen-Icon abgefragt werden.
- Gelbes Icon: Warnung, das Gerät kann verwendet werden, entspricht aber nicht dem bestellten!
- Digital-TV STB kann weggelassen werden, wenn der Kunde kein Pairing wünscht!

## Lieferschein versenden (Logistik)

WORKFLOWS *TEST - welcome*

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (5882) Prozess: Services Bestellung (5883)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78... **E-Mail:**

**Lieferschein versenden** Zurück Abbruch Weiter

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

Diese Adresse verwenden:

- Der Lieferschein wird mit der gewählten Adresse erstellt. Siehe Beispiel nächste Seite.

# Lieferschein

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Walser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90  
Fax 032 5 99 990  
helpdesk@quickline.com

# TEST



Marc TEST  
Robert-Walser-Platz 7  
2503 Biel/Bienne

Biel, 14.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100000058 / Unsere Referenz: 5883

## Quickline – Lieferschein

Sehr geehrter Herr TEST

Folgende Geräte erhalten Sie von uns:

Gerätename	Seriennummer	Eigentum
Smartcard	01787002208	Endkunde
Digital-TV Endgerät	00535057087	Endkunde
Kabelmodem	FC94E36F0D9C	Kabelnetzbetreiber

Es ist möglich, dass Ihnen einzelne Geräte bereits durch den Netzbetreiber abgegeben wurden und nicht Bestandteil dieser Lieferung sind.

Allfällig bestellte Mobil-Endgeräte (Smartphones) werden Ihnen aus logistischen Gründen als separate Sendung zugestellt.

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die Leihgeräte von Ihrem Netzbetreiber zur Verfügung gestellt werden. Sie bleiben Eigentum des Netzbetreibers.

### Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



[www.quickline.com](http://www.quickline.com)

# TEST



## Paket-Barcode erfassen (Logistik)

WORKFLOWS *TEST - welcome*

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (5882) Prozess: Services Bestellung (5883)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Waiser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78 **E-Mail:**

**Paket-Barcode erfassen** Zurück Abbruch Weiter

Bitte drucken Sie den Lieferschein aus und erfassen Sie den Barcode des Pakets

Barcode des Pakets:

🕒 Hier kann der Barcode des Pakets angegeben werden.



# Quickline – Ihr Material ist abholbereit

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Walser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundenservice 0840 90 10 90  
Fax 032 559 99 99  
helpdesk@quickline.com

# TEST

  
finecom  
BROADBAND ACCESS

Quickline Shop Burgdorf  
QL Kunde  
Bahnhofstrasse 65  
3400 Burgdorf

Biel, 30.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100176245 / Unsere Referenz: 6039

## Quickline – Ihr Material ist abholbereit

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

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

Ihr Quickline-Service wird ab Aufschaltdatum verrechnet.

Die erforderlichen Geräte stehen **ab dem 30.08.2013 bei uns abholbereit.**

Quickline Shop Burgdorf

Bahnhofstrasse 65  
3400 Burgdorf

Unsere Öffnungszeiten sind wie folgt:

### Bei Fragen sind wir gem persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



[www.quickline.com](http://www.quickline.com)

# TEST



## SMS / E-Mail Info an Kunde bezüglich Material Versand

- Bestellt der Kunde Geräte, so wird eine SMS oder/und eine E-Mail mit folgendem Inhalt an den Kunden gesendet. Je nach Lieferart ändert sich der Schlusstext.
  - Ihre Quickline-Bestellung mit der Bearbeitungsnummer [Workflow.ID] wurde ausgeführt. Das entsprechende Material...[Lieferart]

[Lieferart]	Schlusstext
Installationsadresse	...ist per Post an Ihre Installationsadresse unterwegs.
alternative Installationsadresse	...per Post an die von Ihnen angegebene alternative Lieferadresse unterwegs.
Pickpost Stelle	...wird an die von Ihnen gewünschte Pickpost Stelle gesendet. Sobald das Paket dort eingetroffen ist werden Sie von der Pickpost Stelle direkt notifiziert.
QL Shop	...ist ab dem nächsten Werktag (Mo-Fr) in dem von Ihnen ausgewählten Quickline Shop zum Abholen bereit.

## Willkommensbrief versenden (Administration)

**WORKFLOWS** *TEST - welcome*

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (5882) Prozess: Services Bestellung (5883)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Waiser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 70... **E-Mail:**

**Willkommensbrief versenden** Zurück Abbruch Weiter ▶

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

Diese Adresse verwenden:

- Der Willkommensbrief wird mit der gewählten Adresse erstellt. Siehe Beispiel nächste Seite.

# Willkommensbrief

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Walser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundendienst Quickline  
Fax 032 559 99 99  
helpdesk@quickline.com

# TEST



Marc TEST  
Robert-Walser-Platz 7  
2503 Biel/Bienne

Biel, 14.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100000058 / Unsere Referenz: 5883

## Willkommen bei Quickline

Sehr geehrter Herr TEST

Herzlichen Dank für Ihre Bestellung. Wir freuen uns sehr, dass Sie sich für unsere Dienstleistung entschieden haben, und setzen alles daran, Ihnen attraktive Produkte und einen optimalen Service zu bieten.

Alle wichtigen Angaben zu den Quickline-Services finden Sie in der Beilage. Anleitungen und Produktbeschreibungen sind stets aktuell auf [www.quickline.com](http://www.quickline.com) verfügbar. Für News, Wettbewerbe, Filmtipps etc. verweisen wir auch auf [www.facebook.com/quickline](http://www.facebook.com/quickline).

### «myQuickline» ist Ihr Online-Kundenbereich

Unter <https://my.quickline.com> verwalten Sie ganz einfach Ihre Kontaktdaten, bestellen bequem weitere Quickline-Services, versenden SMS, sehen die laufenden Telefonkosten und vieles mehr. Bitte halten Sie Ihre Daten aktuell. Insbesondere die E-Mail-Korrespondenzadresse ist wichtig für uns, damit wir Sie zeitnah über allfällige Wartungsarbeiten und neue Dienstleistungen informieren können.

### Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

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

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



# TEST



# WF beendet

T E S T - w e l c o m e

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882)

Test-Workflow

Eigene (0) | Weitere (905)

Alle Queues	Priorität	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	OMC User-ID	Kunde	Partner Kd. Nr.	WorkflowID	Aufschaltung	Bearbeiter
EWA Energie Wasser	Mittel	14.08.2013 15:50	14.08.2013 15:50	Analog Check	Kabelfernsehanschluss Gel	100000058	TEST, Marc	TEST	5884		
Finecom (GBM / Geis)	Hoch	14.08.2013 10:59	14.08.2013 10:58	Services Bestellung	Netzprüfung durchführen	100000338	TEST	TEST	5875	14.08.2013	
GB Muri	Hoch	14.08.2013 11:03	14.08.2013 10:58	Services Bestellung	Netzbetreiber mahnen	100000338	TEST	TEST	5875	14.08.2013	
Test System	Hoch	14.08.2013 10:45	14.08.2013 10:45	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	WLAN, Maeter		5873	17.01.2013	
Evard Antennenbau AG	Hoch	06.08.2013 11:30	06.08.2013 11:30	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	ds, zfr		5823	13.05.2013	
GA Weissenstein Gmb	Hoch	12.08.2013 13:57	06.08.2013 09:15	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	jhf, jhg		5822	13.05.2013	
Valaiscom AG	Hoch	06.08.2013 09:09	06.08.2013 09:09	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	tr, trz		5821	13.05.2013	
Finecom (MMN Mutter)	Hoch	06.08.2013 09:03	06.08.2013 09:03	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	khgf, jgfu		5820	01.01.2000	
Finecom (Business Kur	Hoch	06.08.2013 08:53	06.08.2013 08:53	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	khg, luzg		5819	23.05.2013	
Energie Seeland AG	Hoch	02.08.2013 17:15	02.08.2013 17:14	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	kjh, kjh		5818	21.05.2013	
Films Electric AG	Hoch	02.08.2013 16:58	02.08.2013 16:57	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	jhg, hg		5817	12.05.2013	
VC FTTH Test	Hoch	02.08.2013 16:48	02.08.2013 16:48	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	vc, fhgk		5816	16.05.2013	
Finecom (EW Bern)	Hoch	02.08.2013 16:40	02.08.2013 16:40	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	gf, gfk		5815	12.05.2013	
Kabelfernsehen Bodel	Hoch	02.08.2013 16:33	02.08.2013 16:33	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	nbgf, g		5814	15.07.2013	
KFN Kabelfernsehen	Hoch	02.08.2013 16:25	02.08.2013 16:25	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	kjh, kjh		5813	03.06.2013	
WWZ Telekom AG	Hoch	02.08.2013 16:20	02.08.2013 16:20	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	gf, hg		5812	15.05.2013	
Finecom (Mobil)	Hoch	02.08.2013 16:08	02.08.2013 16:08	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	hff, tuk		5811	15.05.2013	
Finecom (Mitarbeiter)	Hoch	02.08.2013 16:04	02.08.2013 16:04	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	fes, t		5810	15.05.2013	
GA Region Grenchen	Hoch	02.08.2013 16:01	02.08.2013 16:01	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	bc, gv		5809	01.07.2013	
EBL Telecom Media A	Hoch	02.08.2013 15:55	02.08.2013 15:55	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	hjhk, kjhk		5808	13.08.2013	
GA Region Herzogenb											
RENET AG											
ggs											
Energie Belp AG											
Localnet AG											

Es liegen derzeit keine weiteren Aufgaben für Sie vor.

Ok

- ➊ Nachdem der letzte Schritt im WF durchgeführt wurde, geht der WF automatisch zurück im Pool der Bearbeitungsübersicht zur weiteren Bearbeitung.

# Bestätigung des Portierungsdatum der Telefonnummer

● So bald die Portierung im WF vom Mitarbeiter eingeleitet wurde, wird der Kunde sofern hinterlegt auf drei verschiedene Kanäle darüber informiert.

- SMS
- E-Mail
- Brief

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Walser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundendienst 0840 90 10 90  
Fax 032 559 99 90  
helpdesk@quickline.com

**finecom**  
BROADBAND ACCESS

Alessandro Ragusa  
Robert-Walser-Platz 7  
2503 Biel/Bienne

Biel/Bienne, 15.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100193407 / Unsere Referenz: 40031

## Quickline Telefonie – Ihr Portierungsdatum

Sehr geehrter Herr Ragusa

Schon bald können Sie mit Quickline telefonieren. Wir haben die Portierung Ihrer bisherigen Telefonnummer eingeleitet.

Am 31.10.2013 10:00:00 wird die Nummer 0318222222 übertragen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Quickline Telefonie.

### Bei Fragen sind wir gem persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom Telecommunications AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom Telecommunications AG



www.quickline.com

**QUICKLINE**  
MULTIMEDIA ANSCHLUSS

stay connected

# Analog Check

Nur wenn Analog Check aktiv ist und beim Kunden noch nicht durchgeführt wurde

## Kabelfernsehanschluss Gebühr Prüfung (Finanzen)

*T E S T - w e l c o m e*

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Analog Check (5884)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Waiser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058    **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78...    **E-Mail:**

**Kabelfernsehanschluss Gebühr Prüfung** Zurück Abbruch Weiter ▶

Bitte prüfen Sie, ob der Kunde bereits die Gebühren zahlt

Prüfung erfolgreich, Kunde bezahlt Kabelfernsehanschluss Gebühr

- Der Analog Check wird beim Kunden nur dann durchgeführt, wenn dieser aktiv in den Partner-Settings aktiv ist und noch nicht durchgeführt worden ist.
- Wenn der Kunde die Gebühr bezahlt, so wird es mit dem Aktivieren der Checkbox bestätigt.

Nur wenn Kunde keine Gebühr bezahlt

# Kabelfernsehanschluss Gebühr Verrechnung aktivieren (Finanzen)

*TEST - welcome*

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Services Bestellung (5885) | Prozess: Analog Check (5886)

**Kunde:** TEST, Marc-Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
QMC-ID: 100000058 Partner-Kundennr.: TEST  
Telefon: +41 31 78... E-Mail:

**Kabelfernsehanschluss Gebühr Verrechnung aktivieren** Zurück Abbruch Weiter

Bitte prüfen Sie, ob der Kunde bereit ist, die Gebühren zu zahlen

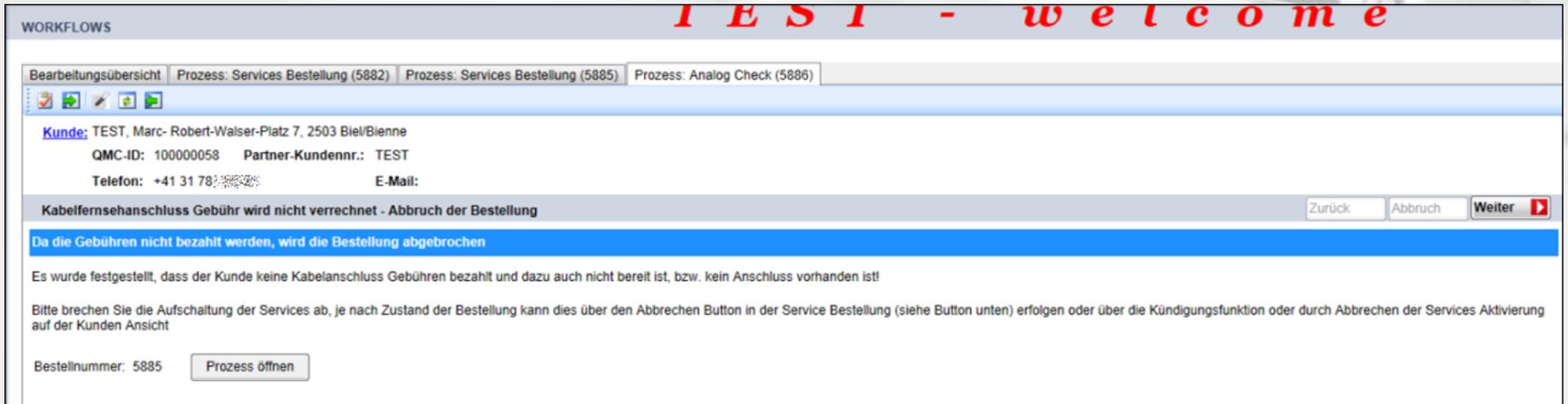
Verrechnung der Kabelfernsehanschluss Gebühr aktiviert

Falls Sie diese Checkbox nicht ankreuzen wird eine Arbeitsaufgabe für die Administration erstellt mit der Aufforderung die Bestellung abzubrechen!

- 🕒 Wenn der Kunde keine Gebühr bezahlt, wird mit dem Deaktivieren der Checkbox die WF abgebrochen und eine neue WF für die Administration ausgelöst.

Nur wenn der Kunde keine Gebühr bezahlen «will»

## Kunde auswählen (Administration)



The screenshot shows a workflow administration interface. At the top, there is a navigation bar with the text "WORKFLOWS" and a large red watermark "TEST - welcome". Below this, there are tabs for "Bearbeitungsübersicht", "Prozess: Services Bestellung (5882)", "Prozess: Services Bestellung (5885)", and "Prozess: Analog Check (5886)". The main content area displays customer information: "Kunde: TEST, Marc- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne", "QMC-ID: 10000058", "Partner-Kundennr.: TEST", "Telefon: +41 31 78...", and "E-Mail:". A warning message is displayed in a blue bar: "Kabelfernsehanschluss Gebühr wird nicht verrechnet - Abbruch der Bestellung". Below this, there are buttons for "Zurück", "Abbruch", and "Weiter". A text block explains: "Da die Gebühren nicht bezahlt werden, wird die Bestellung abgebrochen". Further text states: "Es wurde festgestellt, dass der Kunde keine Kabelanschluss Gebühren bezahlt und dazu auch nicht bereit ist, bzw. kein Anschluss vorhanden ist!". At the bottom, there is a "Bestellnummer: 5885" and a "Prozess öffnen" button.

- 🕒 Wenn im WF der Service Bestellung der Analog Check negativ ausfällt, so wird ein Abbruch-WF erzeugt mit der Aufforderung ersteren WF abzurechnen. Mit dem Button 'Prozess öffnen' gelangt man direkt zu diesem WF.



Abbruch

# Service-Bestellung abbrechen (Alle)

The screenshot shows a web-based workflow application interface. At the top, there is a navigation bar with the text "WORKFLOWS" and a large red "TEST - welcome" banner. Below this, there are tabs for different process steps: "Bearbeitungsübersicht", "Prozess: Services Bestellung (5882)", "Prozess: Services Bestellung (5885)", and "Prozess: Analog Check (5886)". The main content area displays customer information: "Kunde: TEST, Marc- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne", "QMC-ID: 10000058", "Partner-Kundennr.: TEST", "Telefon: +41 31 78...", and "E-Mail:". Below the customer info, there is a section titled "Gewünschtes Aufschaltdatum erfassen" with buttons for "Zurück", "Abbruch", and "Weiter". A blue instruction bar says "Bitte legen Sie das Aufschaltdatum der Services fest". There are two radio button options: "Aufschaltung aller Services synchronisieren" (selected) and "Services einzeln aufschalten". Under the first option, there is a dropdown menu for "Aufschaltdatum:" set to "25.09.2013". Under the second option, there is a dropdown menu for "MOBIL Dienst (076 761 11 45)" also set to "25.09.2013". A modal dialog box titled "Prozess abbrechen" is open in the foreground, containing a question mark icon and the text: "Wollen Sie den Prozess wirklich abbrechen? Dieser Schritt kann nicht rückgängig gemacht werden." Below the text are "Yes" and "No" buttons.

- Ein WF kann bei jedem Schritt abgebrochen werden. Ein Abbruch ist irreversibel.

## Prozess abbrechen (Alle)

**WORKFLOWS** *T E S T - w e l c o m e*

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Abbruch Bestellung (5887) | Prozess: Analog Check (5886)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000058 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78... **E-Mail:**

**Prozess abbrechen** Zurück Abbruch **Weiter** 

Bitte erfassen Sie eine Begründung für den Prozessabbruch

Begründung: Bonitätsprüfung fehlgeschlagen 

Kommentar: Keine Gebühren bezahlt

- Wird ein WF abgebrochen, so muss eine Begründung aus dem Dropdown-Feld gewählt werden. Ein Kommentar ist optional, aber empfohlen.
- Diese Informationen richten sich an firmeninternen Stellen.

# Prozess abbrechen (Administration)

WORKFLOWS *TEST - welcome*

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (5882) | Prozess: Abbruch Bestellung (5887) | Prozess: Analog Check (5886)

**Kunde:** TEST, Marc- Robert-Waiser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 10000058    **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 31 78...    **E-Mail:**

**Kunden über Abbruch informieren** Zurück Abbruch Weiter

**Kunde über Abbruch informieren**

**Abbruch durch:** lan.ara  
**Begründung:** Keine Gebühren bezahlt

Bitte informieren Sie den Kunden darüber

**Kommentar**

Dokument erstellen     Abbruch ohne Dokument

- Die Benachrichtigung ist optional.
- Falls ein Dokument erstellt wird, so kann im Kommentarfeld eine Präzisierung des Bestellabbruchs dem Kunden näher gebracht werden.
- Siehe Beispiel nächste Seite

# Stornierung Ihrer Quickline-Bestellung

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Walser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundendienst 0840 90 10 90  
Fax 032 559 99 99  
helpdesk@quickline.com

# TEST

  
finecom  
BROADBAND ACCESS

Marc TEST  
Robert-Walser-Platz 7  
2503 Biel/Bienne

Biel, 14.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100000058 / Unsere Referenz: 5887

## Stornierung Ihrer Quickline-Bestellung

Sehr geehrter Herr TEST

Leider haben wir festgestellt, dass...

Leider können wir unter diesen Umständen Ihr Quickline-Abonnement nicht freischalten und sehen uns gezwungen, Ihre Bestellung zu stornieren, was wir sehr bedauern.

Falls Sie an der Bestellung festhalten möchten, kontaktieren Sie uns bitte, damit wir das weitere Vorgehen besprechen können. Vielen Dank.

### Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



[www.quickline.com](http://www.quickline.com)

# TEST



# Geräterückgabe



# Erinnerung Geräterückgabe

Finecom Telecommunications AG  
Robert-Welser-Platz 7  
Postfach, 2501 Biel

Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90  
Fax 032 559 99 99  
helpdesk@quickline.com

# TEST

**finecom**  
BROADBAND ACCESS

Nach wie Vor  
str 21  
1000 Zürich

Biel, 04.07.2013  
Ihre Kunden-ID: 100000014 / Unsere Referenz: 2939

## Erinnerung Geräterückgabe

Sehr geehrte Damen und Herren,

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

- Kabelmodem (0002cf01d055)

Die Vertragsdauer ist nun beendet. Wir bitten Sie, uns das Gerät innert fünf Tagen zu retournieren. Ansonsten müssen wir Ihnen die Gerätekosten von CHF 100.00 leider in Rechnung stellen.

Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- Finecom TEST AG, 032 559 99 99

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
Finecom TEST AG



[www.quickline.com](http://www.quickline.com)

# TEST

**QUICKLINE**  
MULTIMEDIA ANSCHLÜSSE



# Erinnerung Geräterückgabe

Urs Marti  
Schlossmattstrasse 29  
3415 Rüegsauachachen

Worb, 16.08.2013  
Ihre Kunden-ID: 100134056 / Unsere Referenz: 5906

## Erinnerung Geräterückgabe

Sehr geehrter Herr Marti

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

- Kabelmodem (80c6ab960932)

Die Vertragsdauer ist nun beendet. Wir bitten Sie, uns das Gerät innert fünf Tagen zu retournieren. Ansonsten müssen wir Ihnen die Gerätekosten von CHF 199.95 leider in Rechnung stellen.

### Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, [helpdesk@quickline.com](mailto:helpdesk@quickline.com)
- EBL Telecom Media AG, 031 710 34 34

Freundliche Grüsse  
Ihr lokaler Netzbetreiber  
EBL Telecom Media AG



## Geräterückgabe-Eskalation (Administration)

WORKFLOWS *T E S T - w e l c o*

Bearbeitungsübersicht Prozess: Geräterückgabe (2939)



**Kunde:** TESTKusi - Kusi, - Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000014 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 11 111 11 11 **E-Mail:**

**Entscheidung über Verrechnung des Geräts**

**Das Gerät ist nach Ablauf der Frist noch immer auf den Kunden gebucht. Bitte legen Sie fest, ob das Gerät verrechnet werden soll.**

Ja, Gerät wird verrechnet       Nein, Gerät nicht verrechnen

- Hier kann nach einer selbstgelegten Frist entschieden werden, ob das Gerät in Rechnung gestellt wird.

# Geräterückgabe-Eskalation (Finanzen)

**WORKFLOWS** *T E S T - w e l c o m e*

Bearbeitungsübersicht Prozess: Geräterückgabe (2939)



**Kunde:** TESTKusi - Kusi, - Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000014 **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 11 111 11 11 **E-Mail:**

**Gerät verrechnen** Zurück Abbruch Weiter 

In der Administration wurde festgelegt, dass das Gerät des Kunden verrechnet werden soll. Bitte führen Sie die Verrechnung durch, oder legen Sie fest, dass das Gerät dennoch nicht verrechnet wird.

Ja, das Gerät wurde verrechnet  Nein, Gerät nicht verrechnen

- 🕒 Wenn die Administration entscheidet, das Geräte in Rechnung zu stellen, so kann die Finanzen die Verrechnung übersteuern.

# Geräterückgabe-Eskalation (Finanzen)

WORKFLOWS *T E S T - w e l c o m e*

Bearbeitungsübersicht Prozess: Geräterückgabe (2932)



**Kunde:** TESTKusi - Kusi, - Robert-Walser-Platz 7, 2503 Biel/Bienne  
**QMC-ID:** 100000014    **Partner-Kundennr.:** TEST  
**Telefon:** +41 11 111 11 11    **E-Mail:**

**Begründung für Nichtverrechnung erfassen** Zurück Abbruch Weiter 

Sie haben angegeben, dass das Gerät des Kunden nicht verrechnet werden soll. Bitte erfassen Sie hierzu eine Begründung bevor Sie den Prozess fortsetzen.

Begründung für die Nichtverrechnung:

Das Gerät wurde bereits amortisiert und...]

- Wenn das Gerät nicht verrechnet werden soll, so muss eine Begründung mitgeteilt werden.

# Adress-Wechsel

# Adress-Wechsel

**Achtung: Es ist eine abweichende Rechnungs- oder Vertragsadresse hinterlegt!**  
**!** Es ist bereits ein oder mehrere Adressänderungen in Auftrag.

**Anschlussadresse**

---

<b>Partner</b>	WWZ Telekom AG	
<b>Partner #</b>	<input type="text" value="1201090_4013040_3064455_P40"/>	
<b>Privat</b>	<input checked="" type="radio"/>	
<b>Firma</b>	<input type="radio"/>	
<b>Anrede</b>	<input type="text" value="Herr"/>	
<b>Name</b>	<input type="text" value="Attinger"/>	
<b>Vorname</b>	<input type="text" value="Rolf u. Silvia"/>	
<b>Beruf</b>	<input type="text"/>	
<b>Geburtsdatum</b>	<input type="text"/>	
<b>E-Mail</b>	<input type="text" value="mehmet.ayas@finecom.ch"/>	 
<b>Nationalität</b>	<input type="text" value="Schweiz"/>	
<b>Festnetz Privat</b>	<input type="text" value="+41"/> <input type="text" value="44 764 07 01"/>	
<b>Mobile Privat</b>	<input type="text" value="+41"/> <input type="text" value="79 642 75 39"/>	<input type="text" value="X"/>
	<a href="#">[Weitere Telefonnummer]</a>	
<b>PLZ / Ort</b>	<input type="text" value="8926 Uerzlikon"/>	
<b>Strasse</b>	<input type="text" value="In den Wässern"/>	
<b>Strasse Nr (Haus)</b>	<input type="text" value="C"/>	
<b>Stock / Wohnung</b>	<input type="text" value="Bitte Stock / Wohnung auswähle"/>	
<hr/>		
<b>Anschlussart</b>	<input type="text" value="TV-Kabelnetz"/>	
<b>Node</b>	<input type="text" value="Bitte Node auswählen"/>	
<b>Bonus System</b>	<input type="text" value="QuickLine FriendsClub"/>	
<b>Kategorien</b>	<a href="#">Siehe Benutzerkategorien</a>	
<b>Axsonics aktiv</b>	<input type="checkbox"/>	
<b>Axsonics Serien Nr.</b>	<input type="text"/>	
<b>Mobile SMS</b>	--	

**Letzter Auftrag beinhaltet folgende Anschlussadresse:**  
Ticket #6062

<b>Privat</b>	<input type="radio"/>
<b>Firma</b>	<input checked="" type="radio"/>
<b>Firmenname</b>	<i>Workflow AG</i>
<b>Anrede</b>	<i>Frau</i>
<b>Name</b>	<i>Work</i>
<b>Vorname</b>	<i>Flow</i>
<b>Beruf</b>	
<b>E-Mail</b>	<i>work@flow.ch</i>
<b>Nationalität</b>	Schweiz
<b>Festnetz Privat</b>	+41 43 764 57 91
<b>Mobile Privat</b>	+967 12 345 67 89
<b>Strasse / Nr.</b>	<i>Obereichliweg 41</i>
<b>PLZ / Ort</b>	<i>6405 Immensee</i>
<b>Land</b>	Schweiz
<b>Stock / Wohnung</b>	

Voraussichtlich gültig ab: 09.09.2013

**Speichern** 

 Die Adress-Änderungen werden als Workflow zur Weiterverarbeitung gespeichert.

# Adress-Wechsel

## Zugeordnete Workflows

Workflowdaten							
Workflow - ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe
2716	Adresswechsel		Erfolgreich beendet	19.06.2013 14:00:37	19.06.2013 14:06:49		
2717	Adresswechsel		Erfolgreich beendet	19.06.2013 14:01:18	19.06.2013 14:07:30		
2718	Adresswechsel		Erfolgreich beendet	19.06.2013 14:10:02	19.06.2013 14:12:52		
2719	Adresswechsel		Erfolgreich beendet	19.06.2013 14:12:23	19.06.2013 14:12:57		
2720	Adresswechsel		Erfolgreich beendet	19.06.2013 14:14:12	19.06.2013 14:18:27		
2721	Adresswechsel		Abgebrochen	19.06.2013 14:18:11	24.06.2013 14:24:46		
2767	Adresswechsel		Erfolgreich beendet	24.06.2013 14:25:46	24.06.2013 14:28:22		
6062	Adresswechsel	Adresswechsel durchführen	Warten auf Eingabe	03.09.2013 08:59:46	03.09.2013 08:59:47		Adressverwaltung (QDE)

- ➊ Es können mehrere Änderungen hintereinander in Auftrag gegeben werden
- ➋ In der Workflow-Übersicht beim Kunden, sind alle Adressänderungen ersichtlich

# Adress-Wechsel

*T E S T - w e l c o m e*

WORKFLOWS

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Adresswechsel (6062)

**Kunde:** Attinger, Rolf u. Silvia- In den Wässern C, 8926 Uerzlikon  
**QMC-ID:** 100120245    **Partner-Kundennr.:** 1201090\_4013040\_3064455\_P4000  
**Telefon:** +41 44 764 07 01    **E-Mail:** mehmet.ayas@finecom.ch

**Adresswechsel durchführen** Zurück Abbruch Weiter

Partner-Kundennummer: 1201090\_4013040\_3064455\_P4000

**Installationsadresse**

Kudentyp:  Privat  Geschäftlich  
Firma: Workflow AG  
Anrede: Frau  
Nach-, Vorname: Work, Flow    Geburtsdatum:  
Strasse: Obereichweg 41  
PLZ, Ort: 6405 Immensee  
Land: Schweiz    Aufenthaltsbewilligung:  
Beruf:  
E-Mail: work@flow.ch

Telefonnummern

Typ	Nummer	Std.
1	+41 43 764 57 91	True
2	+967 12 345 67 89	False

- Neue Einträge werden **GRÜN** und Mutationen **ORANGE** hervorgehoben
- **ROT** markierte Einträge weisen auf fehlerhaften nicht plausible Eingaben hin

## Schulungsende

- Fragen
- Bemerkungen
- Anregungen
- Offene Wünsche
- Diverses