

Schulungsdokumentation

Senderumstellung 06.05.2014

Inhaltsverzeichnis

Technik

1. Übersicht
2. Neue Sendersortierung
3. Wegfall SD/HD-Simulcast
4. MPEG-4 Transcoding
5. Pay-TV
6. Neue Sender

Kommunikation

1. Auszüge Kommunikationskonzept
2. Übersicht Massnahmen
3. Key Visual
4. Instrumente
5. Vertrieb und Kundendienst
6. Ansprechpersonen



Technik



«Komplett-Überarbeitung TV-Senderangebot»

Das geschieht am 6.5.2014

1. **Neue nutzerorientierte Sendersortierung:** In Anlehnung an upc cablecom (Reihenfolge nach Beliebtheit und Gliederung nach Themen)
2. **Verzicht auf SD-/HD-Simulcast:** Sofern Sender in HD verfügbar, werden diese nur noch in HD ausgestrahlt
3. **MPEG-4 Transcoding:** SD-Sender werden nur noch im MPEG-4 Format ausgestrahlt
4. **Neue Pay-TV-Struktur:** Die alten Themenpakete werden eingefroren, es gibt ein neues, attraktiveres Angebot
5. **Neue Sender:** Attraktivierung des Angebots durch neue Sender, wenn möglich in HD und sämtliche konzessionierte Regionalsender

Manueller Suchlauf zwingend erforderlich!



Ausgangslage

Gründe für die grosse Senderumstellung

Simulcast: Die Ausstrahlung von analogen, SD- und HD-Sendern frisst Ressourcen im Netz

Kapazitäten werden für andere Dienste benötigt:

- HD TV
- Interaktives TV
- Höhere Internetbandbreiten

DCG Projekt

Mit der Umstellung im April 2014 sollen die Rahmenbedingungen für die zukünftige Wettbewerbsfähigkeit von Quickline geschaffen werden.



Was ist der Nutzen?

Nutzen der Umstellung

Kurzfristig

Benutzerfreundliche Senderreihenfolge
Wegfall von Doppelspurigkeiten
Keine Unterbrüche beim Zappen (Pay-TV)
Mehr HD-Sender
Attraktiveres Pay-TV-Angebot
Regionalsender überall

Mittel-/Langfristig

Replay in HD
Mehr Internetbandbreiten
Neue Dienste (Cloud Services, OTT etc.)
Interaktives TV
Nur noch HD-Sender



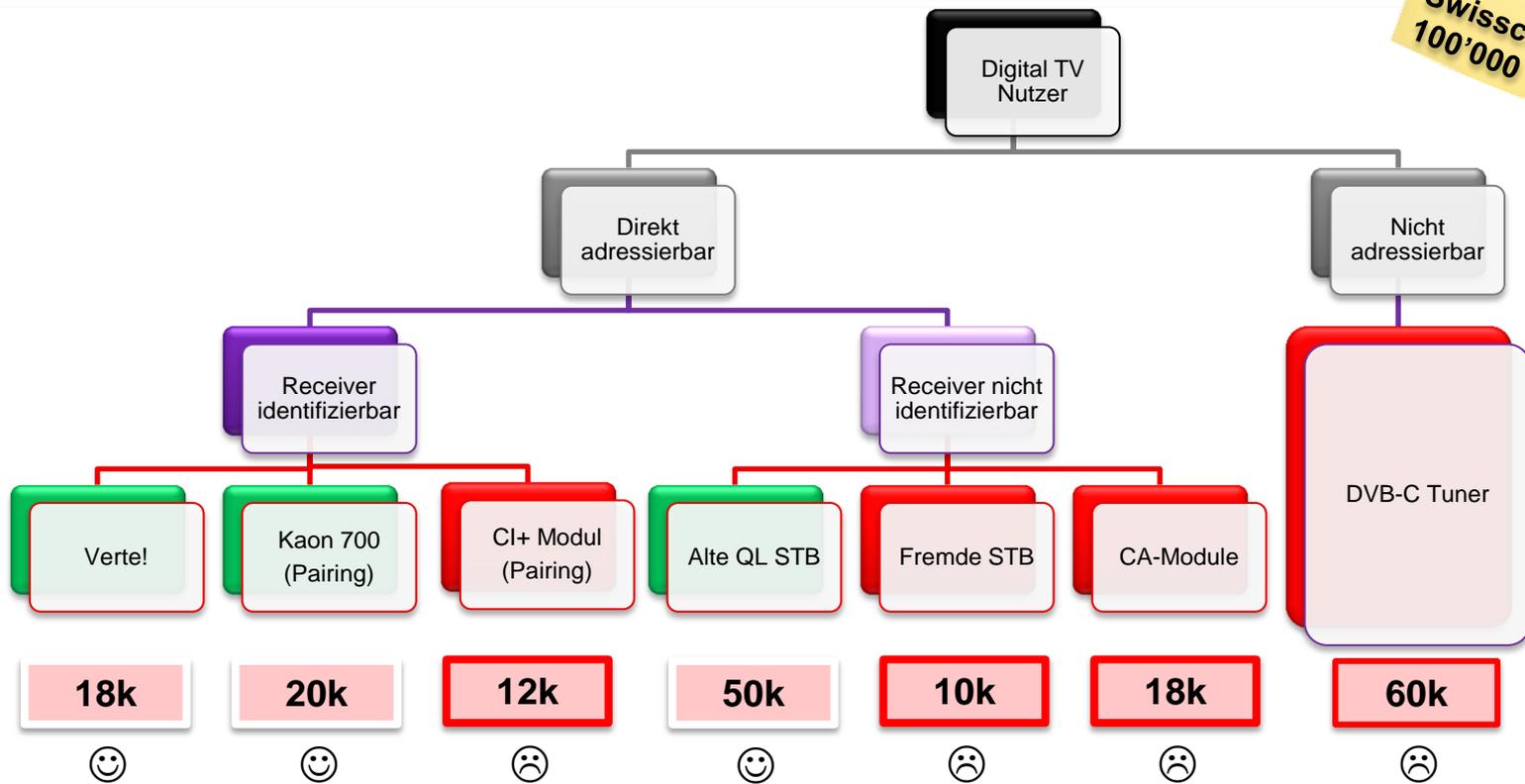
Grosse Senderumstellung

1. Neue Sendersortierung

Klassifizierung Kundengruppen Digital TV

Quantitative Auswirkungen (Sendersuchlauf)

Anzahl Haushalte: 350'000
Digitalisierung: 80%
Swisscom TV: 100'000



«Homechanneling»
 Manueller Suchlauf

Ø 1.6 TV-Geräte



Grosse Senderumstellung

1. Neue Sendersortierung

DCG 2013

öffentl. rechtl.	1 HD 3 HD 2 HD
reg. konz.	1 HD 3 HD 2 HD
privat top	3 HD 4 HD
öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
ö. rechtl. reg.	SWR HD ORF HD WDR HD
privat top	1 HD 3 HD 2 HD
privat free	MAXX HD FREE HD
Film pay	1 HD 3 HD 2 HD
ö. rechtl. free	1 HD 3 HD 2 HD
Doku pay	1 HD 3 HD 2 HD
Nachrichten	1 HD 3 HD 2 HD
Sport free	1 HD 3 HD 2 HD
Sport pay	1 HD 3 HD 2 HD
Kinder free	1 HD 3 HD 2 HD
Kinder pay	1 HD 3 HD 2 HD
privat free	1 HD 3 HD 2 HD
Jugend free	1 HD 3 HD 2 HD
Musik Pop pay	1 HD 3 HD 2 HD
Musik V/K pay	1 HD 3 HD 2 HD
Diverse free	1 HD 3 HD 2 HD
jeweils free und pay	1 HD 3 HD 2 HD
Erotik pay	1 HD 3 HD 2 HD
free/pay	1 HD 3 HD 2 HD
Teleclub SD/HD	1 HD 3 HD 2 HD

DCG 2014

öffentl. rechtl.	1 HD 3 HD 2 HD
reg. konz.	1 HD 3 HD 2 HD
privat top	3 HD 4 HD
öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
privat top SD	1 HD 3 HD 2 HD
privat free	1 HD 3 HD 2 HD
öff. rechtl. reg.	SWR HD ORF HD WDR HD
ö. rechtl. Kultur	1 HD 3 HD 2 HD
Sport free	1 HD 3 HD 2 HD
privat free	1 HD 3 HD 2 HD
Jugend free	1 HD 3 HD 2 HD
Kinder free	1 HD 3 HD 2 HD
öff. rechtl. Sparten	1 HD 3 HD 2 HD
Nachrichten	1 HD 3 HD 2 HD
regionale	1 HD 3 HD 2 HD
Diverse free	1 HD 3 HD 2 HD
privat top HD	1 HD 3 HD 2 HD
privat free	1 HD 3 HD 2 HD
Diverse free	1 HD 3 HD 2 HD
Musik V/K pay	1 HD 3 HD 2 HD
Musik Pop pay	1 HD 3 HD 2 HD
Kinder pay	1 HD 3 HD 2 HD
Doku pay	1 HD 3 HD 2 HD
Film pay	1 HD 3 HD 2 HD
Sport pay	1 HD 3 HD 2 HD
Erotik pay	1 HD 3 HD 2 HD
jeweils free und pay	1 HD 3 HD 2 HD
Teleclub SD/HD	1 HD 3 HD 2 HD

upo cablecom 2013

öffentl. rechtl.	1 HD 3 HD 2 HD
privat top	3 HD 4 HD
öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
privat top HD	1 HD 3 HD 2 HD
regionale	1 HD 3 HD 2 HD
privat free	1 HD 3 HD 2 HD
Sport free	1 HD 3 HD 2 HD
Kinder free	1 HD 3 HD 2 HD
Jugend free	1 HD 3 HD 2 HD
privat free	1 HD 3 HD 2 HD
ö. rechtl. reg.	SWR HD ORF HD WDR HD
ö. rechtl. free	1 HD 3 HD 2 HD
Nachrichten	1 HD 3 HD 2 HD
Diverse free	1 HD 3 HD 2 HD
privat top SD	1 HD 3 HD 2 HD
Doku pay	1 HD 3 HD 2 HD
Film pay	1 HD 3 HD 2 HD
Kinder pay	1 HD 3 HD 2 HD
Musik Pop pay	1 HD 3 HD 2 HD
Musik V/K pay	1 HD 3 HD 2 HD
Sport pay	1 HD 3 HD 2 HD
Erotik pay	1 HD 3 HD 2 HD
jeweils free und pay	1 HD 3 HD 2 HD
Teleclub SD	1 HD 3 HD 2 HD
free/pay	1 HD 3 HD 2 HD





«Neue Sendersortierung»

Wesentliche Änderungen

- Regional konzessionierte Sender sind auf Sendepplatz 4 - 8
 - Nicht regional relevante Programme sind auf Sendepplatz 81 - 93
- Wichtige dt. Privatsender RTL und P7S1 sind zwischen 15 - 20
 - Die verschlüsselten Versionen sind im hinteren Bereich angesiedelt
 - Sendepplatz 100 - 114
 - Gleiches Vorgehen wie UPC
- CH-Privatsender wiederfinden sich zwischen Platz 21 – 29
- Dritte dt. Programme der ARD sind auf 30 - 36

Weitere Details sind der Detailliste zu entnehmen



«Eine Verbesserung im Sinne des Kunden»

Die Vorteile und Nachteile im Überblick

- Unverschlüsselter Bereich konsolidiert
 - Zapping ohne Verschlüsselung im vorderen Bereich
 - Keine «leeren Sendepplätze mit Info»
 - Verschlüsselter Bereich hinten
- Anlehnung an UPC
- Nutzenorientierung
 - Berücksichtigung Einschaltquoten/Beliebtheit
 - Berücksichtigung Schweizer Marktgegebenheiten
 - ✓ Thematik Sendepplatzierung CH-Privatsender
- Nachteil
 - Dt. Privatsender hinten (Verte! / Kaon / CA-Modul)
 - Empfehlung: Favoritenliste



«Es ist nicht alles schwarz!»

Auflistung sichtbarer Sender nach der Umstellung

Die wichtigsten Sender sollen wenn immer möglich nach der Umstellung auf dem gleichen Sendeplatz verweilen! *(Sofern kein Suchlauf!)*

- ✓ SRF 1 HD
- ✓ SRF zwei HD
- ✓ ORF eins HD
- ✓ ORF 2 HD
- ✓ Das Erste HD
- ✓ ZDF HD
- ✓ 3sat HD
- ✓ SWR HD
- ✓ BR HD
- ✓ WDR HD
- ✓ NDR HD
- ✓ RTL HD
- ✓ RTL 2 HD
- ✓ VOX HD
- ✓ SuperRTL HD
- ✓ Sat.1 HD
- ✓ ProSieben HD
- ✓ kabel eins HD
- ✓ SIXX HD
- ✓ alle Teleclub
- ✓ ... diverse weitere



Grosse Senderumstellung

2. Wegfall SD/HD-Simulcast

Rund 36 Simulcast-Sender entfallen per 6. Mai 2014

SRF 1 Schweiz, deutsch	Vollprogramm mit Informationen, Unterhaltung, Sport, Serien und Spielfilmen		entfällt	3sat Deutschl./Österr./Schweiz, de.	Öffentlich-rechtlicher Sender mit Kultur und Informationen		entfällt
SRF zwei Schweiz, deutsch	Kindersendungen, Spielfilme, Serien und Sportübertragungen		entfällt	arte Deutschland/Frankreich, de., fr.	Doku, Bildung, Kultur, Spielfilme in deutscher und französischer Sprache		entfällt
3+ Schweiz, deutsch	Unterhaltung made in Switzerland: Top-Serien, Spielfilme, Dokus, Kurznews		entfällt	Planet deutsch	Dokumentarfilme Politik, Sport, Wissenschaft, Kunst		entfällt
Das Erste Deutschland, deutsch	Das erste Deutsche Fernsehen, Vollprogramm		entfällt	National Geographic Ch. D deutsch, englisch	Dokumentarfilme Geografie, Tierwelt, Natur		entfällt
ZDF Deutschland, deutsch	Das zweite Deutsche Fernsehen, Vollprogramm		entfällt	PHOENIX deutsch	Deutsche Politik, Dokumentations-sendungen, Weiterbildung		entfällt
ORF eins Österreich, deutsch	Das erste Österreichische Fernsehen, Vollprogramm		entfällt	Auto Motor und Sport Ch. deutsch	Technik, Reportagen und Dokumentationen rund ums Auto		entfällt
ORF 2 V Österreich, deutsch	Das zweite Österreichische Fernsehen, Vollprogramm		entfällt	RTS un Schweiz, französisch	Das erste Fernsehen der Romandie		entfällt
SWR Fernsehen BW Deutschland, deutsch	Südwestrundfunk, mit Regionalmagazinen für Baden-Württemberg		entfällt	RTS deux Schweiz, französisch	Das zweite Fernsehen der Romandie		entfällt
Bayerisches FS Süd Deutschland, deutsch	Bayerischer Rundfunk, mit Regionalmagazinen für Süd-Bayern		entfällt	M6 Suisse Frankreich/Schweiz, französisch	Filme, Serien, Sport, Unterhaltung		entfällt
WDR Köln Deutschland, deutsch	Westdeutscher Rundfunk, Vollprogramm		entfällt	RSI LA 1 Schweiz, italienisch	Das erste Fernsehen des Tessins		entfällt
NDR FS NDS Deutschland, deutsch	Norddeutscher Rundfunk, Vollprogramm		entfällt	RSI LA 2 Schweiz, italienisch	Das zweite Fernsehen des Tessins		entfällt
Romance TV deutsch	Romantische TV Movies, Telenovelas und Serien rund um die Uhr		entfällt	Rai HD Italien, italienisch	Inhalte der anderen Rai-Sendern in HD-Qualität		entfällt
TNT Serie D deutsch	Brandneue sowie bekannte internationale Topserien		entfällt	BBC One englisch	Umfassendes Programmangebot mit Unterhaltung, Nachrichten, Sport		entfällt
AXN D deutsch	Serien, Spielfilme, Reality, Abenteuer		entfällt	BBC Two englisch	Umfassendes Programmangebot mit Serien, Filmen, Dokus, Geschichte und Kunst		entfällt
Syfy deutsch	Science Fiction (Filme, Serien und Dokus sowie Eigenproduktionen)		entfällt	itv englisch	Unterhaltung, Spielfilme, Serien, Dokumentationen und Nachrichten		entfällt
TNT Film D deutsch, englisch	Filmklassiker und aktuelle Blockbuster		entfällt	BBC News englisch	24 Stunden Nachrichten		entfällt
zdf_neo deutsch	Dokumentarfilme, Musiksendungen, Spielfilme, Comedy, Serien		entfällt	sport1 US englisch	Nord-Amerikanische Sportarten		entfällt
ZDFinfo deutsch	Servicesendungen von ZDF und 3sat Kultur, Wirtschaft, Wissenschaft		entfällt				
zdf.kultur deutsch	Popkultur und alle Formen des Spiels, vom Theater- bis zum Computerspiel		entfällt				

ProSieben Sat1- und RTL –Gruppe bleiben als Simulcast bestehen!



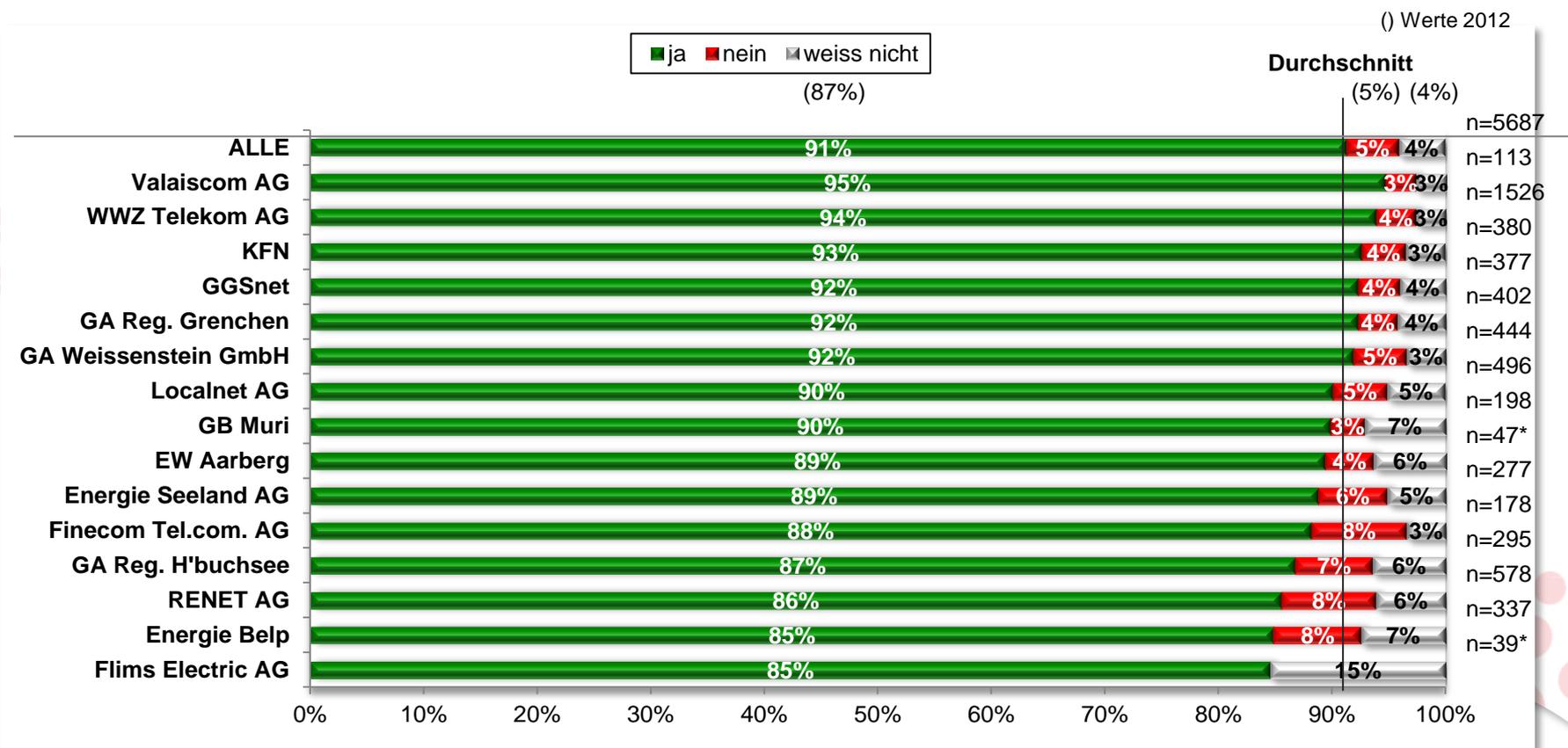


Grosse Senderumstellung

3. MPEG- 4 Transcoding

«Über 90% HD-fähig gemäss Umfrage September 13»

Empfang von SRF1 HD und 4+ HD





«Der Anteil MPEG-4 fähiger Kunden hat zugenommen»

Übersicht Teilprojekt MPEG-4 Transcoding

- **Sprachenpakete am 29. Oktober 2013:** Sämtliche Sender aus den Sprachenpaketen wurden transcodiert und die betroffenen Abonnenten wurden umgerüstet.
- **Themenpakete am 28. Januar 2014:** Sämtliche Sender aus den Themenpaketen wurden transcodiert und die betroffenen Abonnenten wurden umgerüstet.
- **Sender aus Grundangeboten am 6. Mai 2014:** Verbleibende SD-Sender aus den Grundangeboten wie bspw. Tele 5 oder ITV2 werden ins MPEG-4 Format transcodiert.
- Erfahrungen aus Teilprojekten lassen auf geringen Ansturm betroffener Kunden schliessen – aber: Anzahl alter 2. und 3. TV-Geräte nicht zu unterschätzen!



Das geschieht am 6. Mai 2014

Pay-TV Struktur im Überblick

- Der Verkauf SD-Themenpakete wird gestoppt.
- Wenn vorhanden wird in den Themenpaketen die SD-Version mit ihrer HD-Version ersetzt
- Das heute existierende HD Paket wird in dieser Form nicht mehr angeboten. Das PREMIUM-Paket ist die Weiterführung des bisherigen grossen Pakets
- MUSIK-Senderabonnenten werden, sofern sie nicht der 3 für 2 Regelung unterliegen, automatisch ins BASIS+ integriert (siehe spezielle Folie)
- HD Paket Kunden ohne Triple Play werden wenn immer möglich ins PREMIUM überführt (siehe andere Folien)
- HD Paket Kunden mit Triple Play werden in PREMIUM integriert -> Zwang Minimumgarantien



BASIS+ - das ist Musik drin!

Die Struktur im Detail (I)

5.-

Sender

Mix aus FTA und Pay-TV (nur Auszug aus Sender):



- ✓ Private dt. Programme in HD (RTL, Sat1, usw.)
- ✓ Ausländische und deutschsprachige FTA-Sender

- Folgende Musiksender aus Themenpaket nicht verfügbar:
 - MEZZO und Video Italia (weiterhin im Italia Paket)
- Gebunden an Minimumgarantien
 - QL Dezember 2013: 65'000 Subscriber vorhanden
- Bundling mit 3P und 2P



SPORTS – Das ultimative Sportpaket

Die Struktur im Detail (II)

Sender

11.-



- Folgende Sportsender aus Themenpaket nicht mehr im Angebot:
 - Extreme Sports
- Wird ersetzt mit Sender Fast'n Fun
- Noch nicht in HD sind:
 - Eurosport 2, Motors TV und Nautical Channel

Änderungen vorbehalten



EXTRA – Der TV-Spass für Jung und Alt

Die Struktur im Detail (III)

22.-

Sender



- Folgende Sender aus Themenpaket nicht mehr:
 - Silverline und bio
- Dafür neue Sender
 - Nick Jr. ; YFE, Glitz HD, Bon Gusto HD, E! Entertainment HD und Universal Channel HD



PREMIUM – Das Komplett-Paket

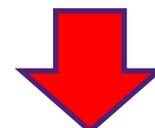
Die Struktur im Detail (IV)

33.-

Sender



- Komplett-Paket
- «Most Widely Distributed Pay-TV Package»
 - Vermarktung darauf ausrichten
 - Kommunikation darauf ausrichten
- PREMIUM-Paket kann als Erweiterung des heutigen HD-Paket angesehen werden



- Existierendes HD Paket wird so nicht mehr angeboten!

Änderungen vorbehalten



«Komplett überarbeitete Senderstruktur»

Vergleich Veränderung HEUTE - MORGEN

Paket	Preis heute	bestehende Abonnenten
Grundangebot	Fr. 0.00	
Grundangebot Plus HD	Fr. 5.00	
Musik	Fr. 6.00	
Sport	Fr. 8.00	wird eingefroren, Ersatz mit HD
Sport Plus	Fr. 12.00	wird eingefroren, Ersatz mit HD
Film	Fr. 8.00	wird eingefroren, Ersatz mit HD
Familie	Fr. 6.00	wird eingefroren, Ersatz mit HD
Dokumentation	Fr. 8.00	wird eingefroren, Ersatz mit HD
HD Premium	Fr. 19.00	
Erotik	Fr. 24.00	wird direkt migriert
3 für 2 Themenpakete		wird bei eingefrorenen Paketen weiterhin so verrechnet
Super Kombi	Fr. 50.00	wird eingefroren, Ersatz mit HD

Angebot neu (Arbeitstitel)	Preis neu	Beschreibung (Veränderung ggü. heute)
Grundangebot	Fr. 0.00	Wegfall Simulcast SD/HD, Mehr Sender
BASIS+	Fr. 5.00	vereint "Grundangebot Plus HD" + "Musik" Verschiebung Simulcast ins
SPORTS	Fr. 11.00	Neue Sender in HD, ohne Soft Erotik
EXTRA	Fr. 22.00	Vereint bisherige Sender aus Paketen FILM, FAMILIE und DOKUMENTATION; Einbau neuer Sender in HD
PREMIUM	Fr. 33.00	Kombination BASIS+, EXTRA, SPORTS + Soft Adult
EROTIK	Fr. 24.00	vereint Hard- und Soft-Erotiksender
		3 für 2 wird nicht mehr angeboten
		Super Kombi wird nicht mehr angeboten



Fokus Vermarktung Priorität 1

Fokus Grundangebot und PREMIUM in Senderpräsentation

Dauerpromotion PREMIUM!
(Neukunden und Upgrade)

0.-*

Grundangebot

FREE-TV (FTA)

16.50**

Grundangebot

PREMIUM

* Unverschlüsselt empfangbar

** Ab 4. Monat 33.- (Mindestvertragslaufdauer 12 Monate)

Einführung im Zuge Product Redesign Oktober





Fokus Vermarktung Priorität 2

Zusätzliche Pakete werden optional dargestellt



Unmittelbar
nach GA
erhältlich





1. MUSIK + 3 für 2

Auswirkungen Kunde:

- ✓ Sender bleiben gleich
- ✓ HD ersetzt SD (Jukebox & RCK TV)
- ✓ Preis bleibt gleich

Migrationsvorschlag MUSIK

645

EINFRIEREN!!

2. MUSIK ohne 3 für 2

Auswirkungen Kunde:

- ✓ Neue Musiksender: **Classica, i-concerts, (MTV Live HD)**
- ✓ Wegfall Musiksender: *Mezzo, Video Italia*
- ✓ Alle zusätzlichen Sender aus BASIS+
- ✓ Neuer, tieferer Preis

-1.-

185

MIGRIEREN!!

3. MUSIK + 3 für 2 + Erweitertes Grundangebot

Auswirkungen Kunde:

- ✓ Neue Musiksender: **Classica, i-concerts, (MTV Live HD)**
- ✓ Alle zusätzlichen Sender aus BASIS+
- ✓ HD ersetzt SD
- ✓ Preis bleibt gleich

685

EINFRIEREN!!

4. MUSIK ohne 3 für 2 + Erweitertes Grundangebot

Auswirkungen Kunde:

- ✓ Neue Musiksender: **Classica, i-concerts, (MTV Live HD)**
- ✓ Wegfall Musiksender: *Mezzo, Video Italia*
- ✓ Alle zusätzlichen Sender aus BASIS+
- ✓ Neuer, tieferer Preis

-6.-

369

MIGRIEREN!!



«Thema Programmkosten in Migration miteinbeziehen»

Migrations-Konzept HD Premium

of Subscriber Dec. 13 = 7000

DEN ERFOLG DES HD PAKETS SOLLTEN WIR UNS NICHT NEHMEN LASSEN UND ALLE BISHERIGEN ABONNENTEN MIT IN DIE NEUE STRUKTUR NEHMEN!

60%
↓



– Minimumgarantien
– Programmkosten



40%
↓

HD PAKET OHNE 3P

HD PAKET MIT 3P

Migration in PREMIUM



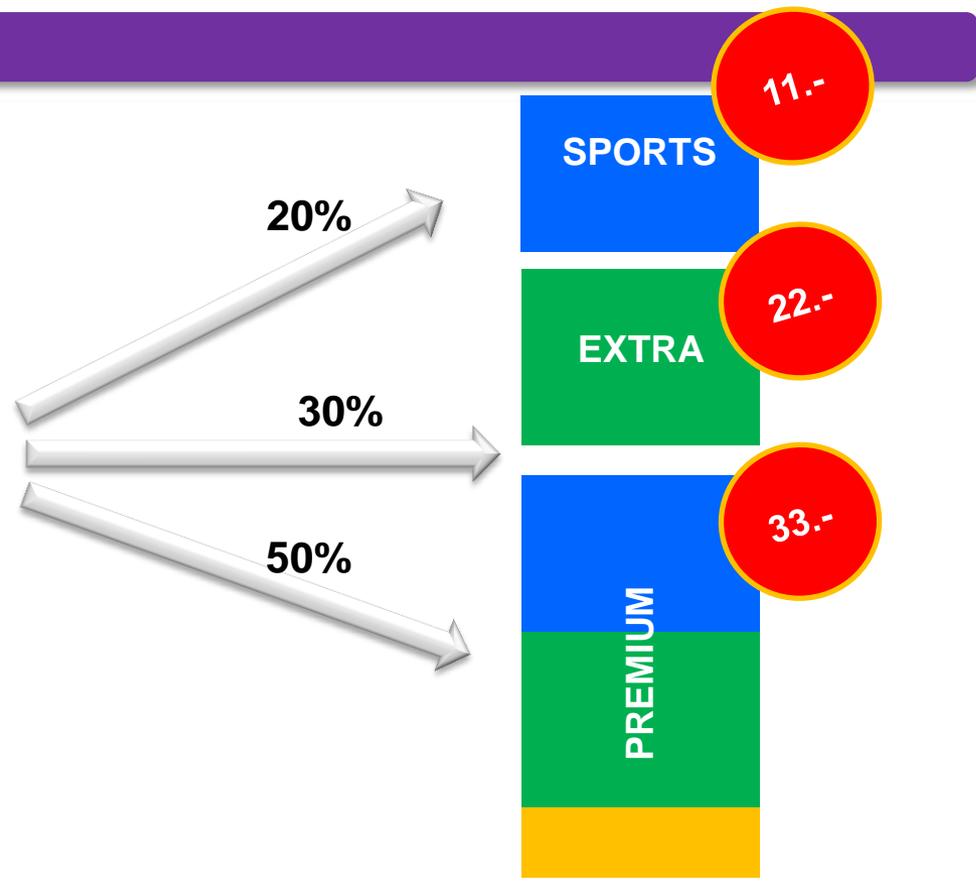
Wahlfreiheit HD-Premium Kunden

Migrations-Vorgehen ohne 3P

HD Premium		CHF 19.00/Mt.	
auto motor und sport HD	d	National Geographic HD	d/e
AXN HD	d	National Geographic Wild HD	d/e
Animal Planet HD*	d	Planet HD	d
Classica HD	d	Romance TV HD	d
Discovery Channel HD	d	Syfy HD	d/e
ESPN America HD	e	TNT Film HD	d/e
Eurosport HD	d	TNT Serie HD	d/e
FOX HD	d/e	Travel Channel HD	e

* HD-Version im Verlauf des Jahres 2013 verfügbar

(Betroffene Kunden: 4181)



3 Monate Testsehen zum alten Preis von CHF 19.00





«Keine Anpassungen der AGB's»

Business Rules

- **1:4 Regel BASIS+:** wird übernommen aus GA+ HD (Keine Kosten)
 - Keine Regelung für Hotels mit Programmveranstalter!
- **Mindestvertragslaufdauer:** 2 Monate wie bisher, keine Anpassungen bisheriger Regelungen notwendig, um Flexibilität und Kurz-Zeit-Abonnenten zu wahren!
 - 12 Monate Mindestvertragslaufdauer bei Dauerpromotion PREMIUM (3 + 9)
 - All-in-One Platin Kunden behalten ihre Mindestvertragslaufdauer bei (keine automatische Erneuerung der Vertragslaufzeit)
- **Upgrade:** Bspw. von EXTRA auf PREMIUM ist jederzeit und auch während Vertragsmindestlaufdauer möglich. Der Kunde ist promoberechtigt, aber die Mindestvertragslaufdauer beginnt von vorne.
- **Downgrade:** Kann nach Beendigung der Mindestvertragslaufzeit unter Einhaltung der Kündigungsfristen jederzeit erfolgen.
- **Laufende Dauerpromo AiO Platin:** Kunden verbleiben in Promophase, profitieren aber von der Mehrleistung und haben nach der Promo den neuen Regulärpreis



«Das Angebot in HD wird vergrössert»

Wording Senderangebot

Angebot	Anzahl Sender	
Grundangebot	Über 130 TV-Sender (davon 59 in HD); über 180 Radiosender	+35
BASIS+	Über 180 TV-Sender (davon 76 in HD); über 230 Radiosender	+28
Verte!	Über 180 TV-Sender (davon 76 in HD); über 230 Radiosender	+28
AiO Bronze/Gold; T2 HD	Über 180 TV-Sender (davon 76 in HD); über 230 Radiosender	+28
AiO Platin	Über 230 TV-Sender (davon 107 in HD); über 230 Radiosender	+43
Total	Über 490 TV- und Radiosender (davon 112 in HD)	+47

**Mutationen, Aufschaltungen und Abschaltungen.
Ausführliche Details sind der Senderliste zu entnehmen**

Änderungen vorbehalten!



Kommunikation



Auszüge Kommunikationskonzept

Positionierung

Wir positionieren uns als kundennaher und regional verankerter Anbieter moderner und leistungsstarker Netze für verschiedene Kommunikationsleistungen aus einer Hand (TV, Internet, Festnetz- und Mobiltelefonie).

Damit ermöglichen wir unseren Kundinnen/Kunden mit einem Höchstmass an Service-Qualität unter anderem den Zugang zu einem umfangreichen digitalen Senderangebot in HD sowie zu neuartigen, innovativen Multimedialösungen.

kundennah

Als kundennahe und regional tätige Kabelnetzunternehmen kennen wir die Kundenbedürfnisse und vorherrschenden Marktbedingungen.

leistungsstark

Durch die Bündelung der Kräfte und Nutzung von Synergien im Ausbau und Betrieb moderner Hochleistungs-Kabelnetze können wir unseren Kundinnen/Kunden eine optimale Netz-Infrastruktur für umfassende Produktleistungen (schneller, stabiler, besseres TV) zum bestmöglichen Preis-/Leistungsverhältnis bieten.

innovativ

Um sich im anhaltenden Infrastrukturwettbewerb weiterhin als führender Anbieter behaupten zu können, sichern wir uns mit Innovation, Kompetenz, Kundenorientierung und Herzblut die Basis für unsere zukünftige Wettbewerbsfähigkeit.



Auszüge Kommunikationskonzept

Kommunikationsziele

Wir wollen unsere Kunden/Kundinnen aufklären und animieren, ihre Endgeräte für das HDTV-Übertragungsformat MPEG-4 fit zu machen. Dabei wollen wir die Teilnehmer/-innen weder verärgern noch verlieren, insbesondere weil jene, welche ältere Geräte besitzen, langjährige Kunden/Kundinnen sind.

Quantitative Zielsetzungen

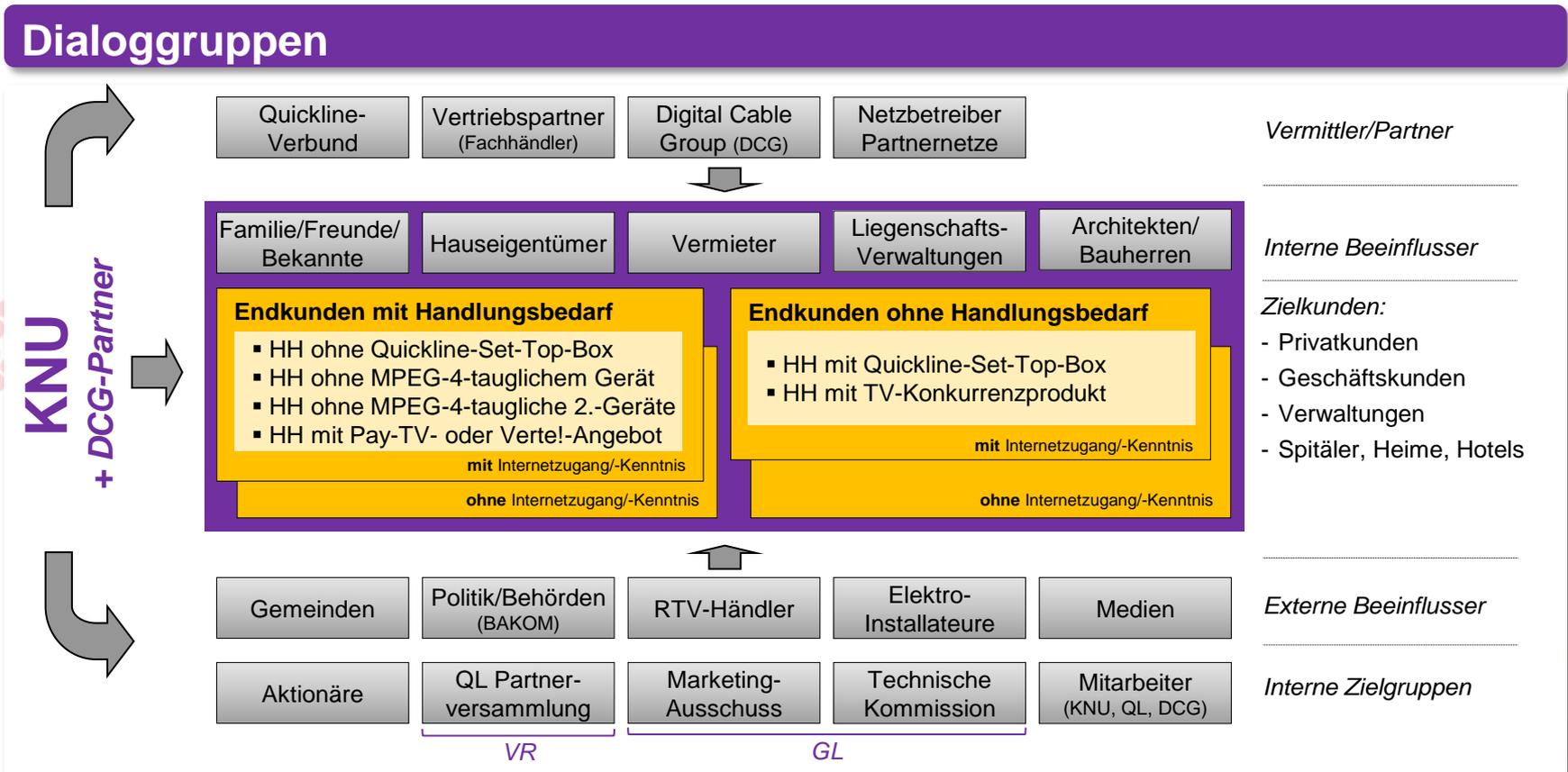
- Erhaltung des heutigen Kundenportfolios.
- 100% der bestehenden Teilnehmer/-innen können mit den (Vor-)Informationen rund um die grosse Senderumstellung erreicht werden, 75% nehmen davon bewusst Kenntnis.
- Alle bisherigen TV-Kunden verfügen bis zum Umschalttag über die erforderliche Hardware, um digitales Fernsehen schauen zu können.
- Die durch die Senderumstellung bedingten Verkaufs- und Beratungsgesprächen am POS werden zudem für den Verkauf von Pay-Paketen genutzt (nur bei Pay-TV affinen Zielkunden).

Qualitative Zielsetzungen

- Die Teilnehmer/-innen zeigen Verständnis für die geplante Umstellung vom analogen auf das digitale Fernsehen und erkennen den Nutzen (kurzfristig/langfristig) der Umstellung.
- Alle TV-Kunden wissen, was am Umstellungstag zu tun ist oder verfügen über die erforderlichen Informationen und Hilfestellungsmöglichkeiten.
- Die Vorzüge des digitalen Fernsehens können den bestehenden Teilnehmern/-innen einfach verständlich vermittelt werden und lösen Interesse an den «Quickline» Produkten aus.
- Vor, während und nach dem Umstellungstag werden Quickline sowie die involvierten Servicepartner als zuverlässige, kompetente und professionelle Dienstleister wahrgenommen.
- Sowohl inhaltlich, als auch gestalterisch werden die verschiedenen Kommunikationsmittel als zielgruppengerecht, authentisch, verständlich und emotional wahrgenommen.



Auszüge Kommunikationskonzept





Auszüge Kommunikationskonzept

Botschaften

Kernbotschaft (technisches fit-machen)

- High Definition (HD) erobert die Fernsehwelt – profitieren Sie durch die grossflächige Umstellung vom 6. Mai 2014 von einem noch umfangreicheren digitalen Senderangebot in HD und bereiten Sie sich auf innovative Multimedialösungen und erhöhte Internet-Bandbreite vor.

1. Welle: heranzuführen

- Go for HD – prüfen Sie bereits heute unter www.go4hd.ch ob Ihre Fernsehgeräte für die HD-Formatumstellung vom 6. Mai 2014 bereit sind und inwiefern Sie die Umstellung auf den schweizweit einheitlichen TV-Branchenstandard persönlich betrifft.

2. Welle: erinnern / festigen

- Sind Sie vorbereitet? Nicht verpassen – am 6. Mai 2014 erobert die HD-Fernsehwelt Ihr zuhause! Erfahren Sie unter www.go4hd.ch, was es Ihrerseits für eine reibungslose Umstellung auf den schweizweit einheitlichen TV-Branchenstandard erfordert.

- Machen Sie auch Ihre nicht-MPG4-tauglichen Zweit-/Drittfernseher fit!

Nebenbotschaft (Mehrwert/Vorteile kommunizieren)

- Mehr Sender in HD-Qualität: Nach der Umstellung werden massiv mehr Sender in HD-Qualität verfügbar sein.
- Nutzenorientierte Senderliste: beliebte Sender sind vorne platziert; Thematische Gliederung der Sender
- Wegfall Doppelspurigkeiten: Der gleiche Inhalt ist dank Wegfall SD/HD-Simulcast nur noch einmal verfügbar. Dies erleichtert das Zapping.
- Qualitative Sendervielfalt: Insgesamt und durch Wegfall der SD/HD-Simulcast-Versionen vergrössert sich die Anzahl Sender zwar nicht, doch inhaltlich und qualitativ erlebt der Kunde einen Mehrwert durch zusätzliche, neue Programme
- Verschiebung Pay-TV nach hinten: Durch eine allgemeine Verschiebung der Pay-TV-Sender in hintere Bereiche entstehen in den vorderen Regionen keine Programmlücken mehr.
- Attraktiveres Pay-TV-Angebot: Kundennähere Pakete, wenn immer möglich in HD-Qualität, neue Sender
- Regionalsender überall: Durch die Verbreitung sämtlicher konzessionierter Regionalsender wird das Programm noch schweizerischer.

Grossflächige Umstellung auf das HDTV-Übertragungsformat MPEG-4 (Branchen-Standard: kein "Quickline-Problem").

Mit der Senderumstellung wird ein manueller Suchlauf bei den meisten Kunden zwingend erforderlich sein!



Übersicht Massnahmen

Kommunikation

www.go4hd.ch

Videoanleitungen

FAQs

Geräte-Check

PLZ-Abfrage

Werbung

Plakate, Inserate, Flyer

Publireportage

Radiospots (optional)

TV-Laufschriften

Direktmailing Kunden

1. + 2. Infomailing

Flyer

Checkliste

Senderliste

Events & weiteres

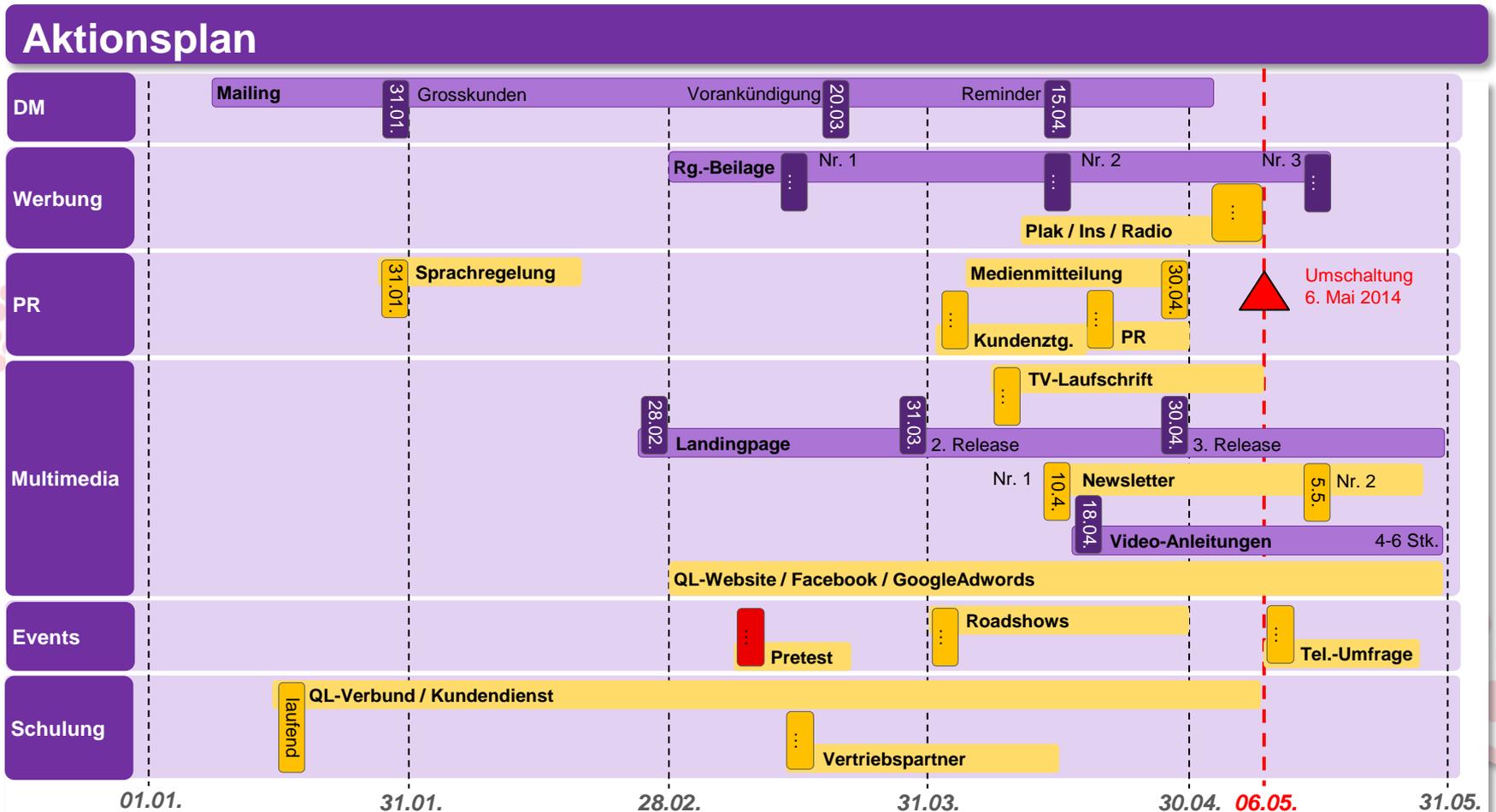
Pretest

Roadshows (QL-Shops, QL-Partner)

STB-Abgabe Station Fachhändler

Kundendienst: Telefonleitsystem

Aktionsplan Kommunikation



Die Kommunikation wird mit der ganzen DCG-Gruppe koordiniert und möglichst vereinheitlicht



Key Visual

«Pepino»



Mit der Komikfigur «Pepino» (Paprikaschote) und dem Claim „Wir schärfen Ihre Fernsehwelt - Senderumstellung am 6. Mai 2014“ wird ein individueller und sympathischer Charakter für die gesamte Kommunikationskampagne geschaffen. «Pepino» steht für Echtheit, Eigenart und Identifikation. Die Aufmerksamkeit soll durch einen Mix zwischen der realen Welt und «Pepino» erfolgen, wobei die Figur im Onlinebereich als Avatar genutzt wird.



Instrumente

Inserate + Plakate



Im April wird mit einer Plakatkampagne, mit Inseraten (und eventuell mit Radiospots) auf die bevorstehende Umstellung aufmerksam gemacht.

Zudem blenden wir im Vorfeld der Umstellung TV-Laufschriften ein.



Instrumente

Flyer

Ein Flyer mit dem Key Visual und den wichtigsten Informationen zur grossen Senderumstellung dient als Beilage zu verschiedenen Sendungen, z.B. zu den Info-Mailings an die Endkunden oder als Rechnungsbeilage.



Instrumente

Mailings an Endkunden

Die Endkunden werden in zwei Schritten direkt angeschrieben.

Das erste Schreiben (Ende März) ist eine Vorinformation zur Umstellung und enthält als Beilagen eine Checkliste (Geräte-Check) und den Flyer.

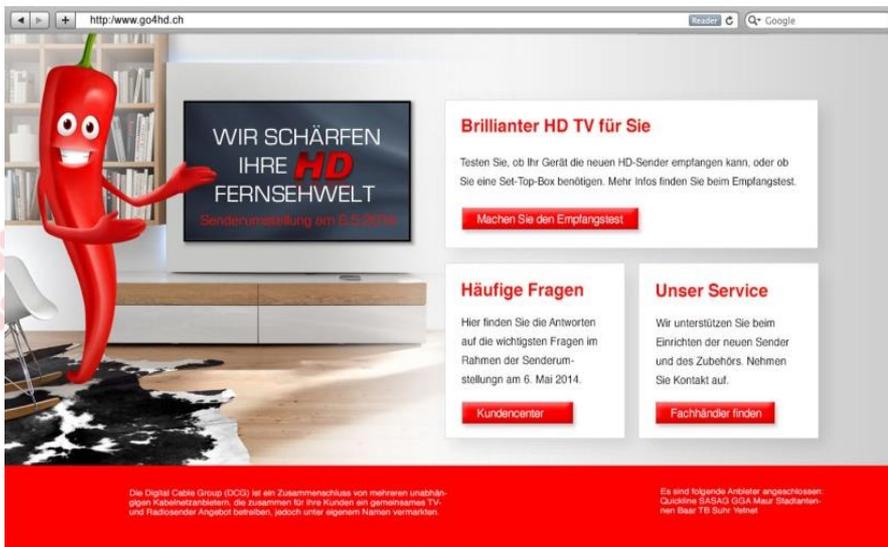
Das zweite Kundenmailing (Mitte April) dient als Reminder, dem die neue Senderliste beigelegt wird.

Die fertigen Texte der Begleitschreiben und alle Beilagen werden den KNUs zur Verfügung gestellt und ihnen rechtzeitig übergeben.



Instrumente

www.go4hd.ch



Auf der Website www.go4hd.ch werden den Kunden Informationen zur Senderumstellung, ein Geräte-Check, Videoanleitungen, ein FAQ-Tool und eine PLZ-Abfrage zur Ermittlung des zuständigen KNUs zur Verfügung gestellt.



Instrumente

Geräte-Check

Mit dem Geräte-Check können die Kunden prüfen, ob sie mit ihren derzeitigen Geräten schon für die Senderumstellung gerüstet sind und wie sie sich darauf vorbereiten müssen. Für den Check wurde ein Fragen-Raster entworfen, das alle möglichen Gerätesituationen umfasst.



Instrumente

Video Manuals

Videoanleitungen zur Installation der HD-Set-Top-Box und zur Durchführung des Sendersuchlaufs auf verschiedenen Geräten werden auf der Website www.go4hd.ch bereitgestellt.



Instrumente

FAQs auf der Website

The screenshot shows a website page for a transmitter change. At the top, there are navigation links: "Senderumstellung am 6. Mai", "Umstellungs-Checkliste", "Video-Anleitungen", and "Ihre Fragen (FAQ)". A search bar labeled "FAQ-Suche" is on the right. The main content area starts with a date notice: "Am 6. Mai 2014 erfolgt in Ihrem Sendegebiet eine grosse Senderumstellung. Hier finden Sie Antworten auf Ihre Fragen:". Below this is a search bar with the placeholder "Geben Sie Ihr Stichwort zur Suche ein...". The page features four FAQ cards with questions and "Antwort ansehen" buttons. The questions are: "Bin ich von der grossen Senderumstellung betroffen?", "Wie finde ich heraus, ob meine TV-Geräte das neue HDTV-Übertragungsformat „MPEG4“ unterstützen?", "Wie finde ich heraus, ob meine TV-Geräte das neue HDTV-Übertragungsformat „MPEG4“ unterstützen?", and "Bin ich von der grossen Senderumstellung betroffen?". A sidebar on the right contains a message: "Sie haben eine Frage, die hier nicht beantwortet wird? Eigene Frage stellen". The footer contains the logo "Alles in HD von Digital Cable Group" and detailed information about the Digital Cable Group (DCG) and its services.

Auf www.go4hd.ch wird ein FAQ-Tool aufgeschaltet. Es enthält eine Suchfunktion und die Möglichkeit, eigene Fragen einzusenden.

Die Fragen und Antworten werden laufend überprüft und ergänzt.



Instrumente

Road-Shows

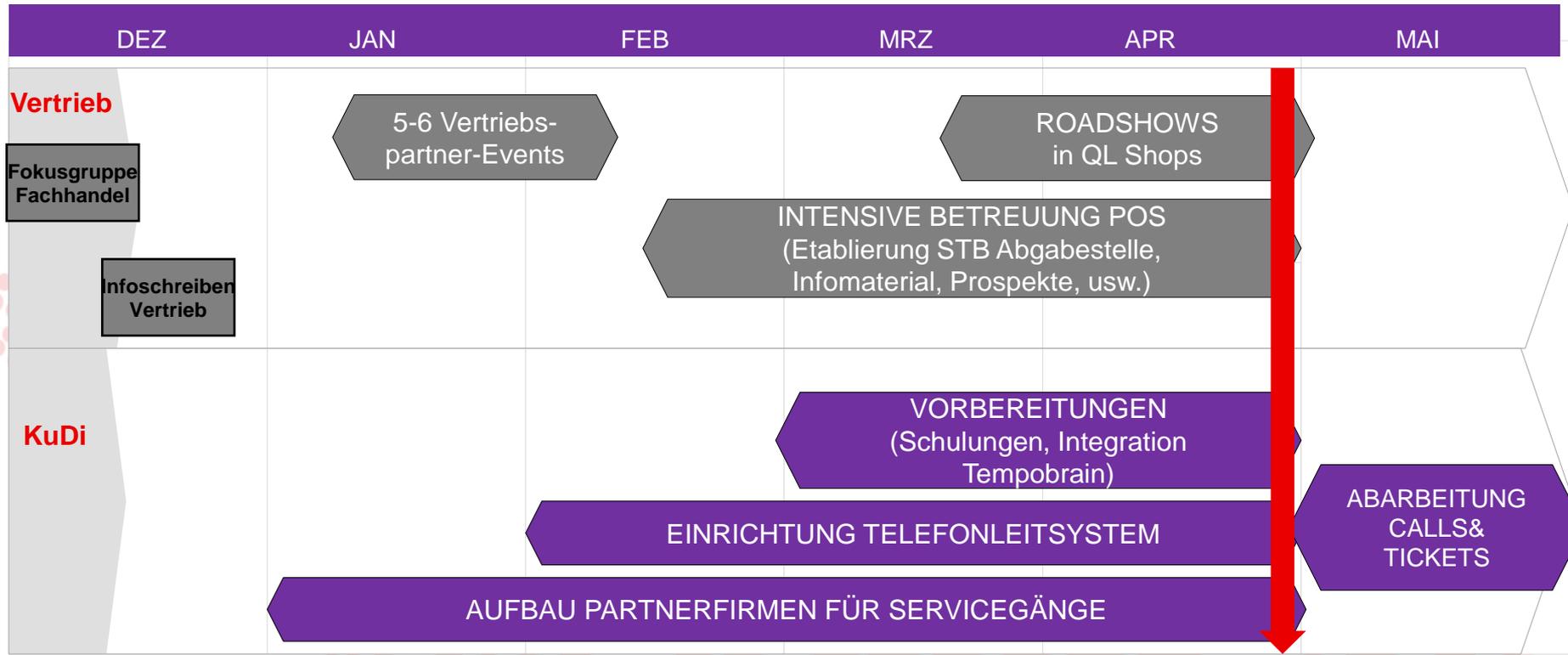
Im April ist die Durchführung von Roadshows für die Endkunden in den QL-Shops und bei einzelnen KNUs vorgesehen.

Ziel ist die Anleitung/Einführung für eine reibungslose Umstellung und den optimalen Umgang mit unseren Produkten.



Grosse Senderumstellung Vertrieb und Kundendienst

Aktionsplan Vertrieb und Kundendienst





Grosse Senderumstellung

Vertrieb und Kundendienst

Vertrieb

Vertriebs-Massnahmen Senderumstellung 06. Mai

Massnahme	Zielgruppe	Details
Kunden-Events	Endkunde	Info-Events mit KNU, Mithilfe der Fachhändler, Unterstützt durch Finecom
Fachhandel – STB Abgabe Station	Endkunde	Fachhandler erhält vom KNU Konsignationslager von STB, CI-Module und SmartCards. Fachhändler gibt Hardware zum Aktionspreis ab, Abrechnung mit KNU nach BigBang. Netto-Marge STB/SC: CHF 39.00 Netto-Marge Modul/CS: CHF 17.00
Service Support	Endkunde	Den Fachhändler wird empfohlen, den Supportservice zu einem Einheitspreis anzubieten. Sendersuchlauf ohne Extras: CHF 70.- auf 1. Gerät, CHF 35.- pro weiteres Endgerät Favoritenlisten, persönliche Senderlisten, Software etc. nach Absprache Eine Liste mit den teilnehmenden Vertriebspartnern wird auch dem Finecom Helpdesk zur Verfügung gestellt.
POS-Gadgets	Endkunde	Bei jeder Betreuung am POS eine Tafel Schokolade mit «Danke für Ihre Geduld» abgeben.



Kundendienst

Kundendienst-Massnahmen Senderumstellung 06. Mai

Massnahme	Details
Einbindung Service-Partner ins Ticket-System	Ziel: Der Kunde wird niemals im Prozess sich selber überlassen. Helpdesk anfragen für eine Service weiterleiten.
Integration Telefonleitsystem	Mit einer Software die Durchleitung schon beim Anruf leiten und bei Abnahme Anruf sichergestellt zu haben, dass Kunde ein Anliegen zur Senderumstellung hat.
Befristete Erweiterung Personal	Peak-Zeiten abfedern mit zusätzlichem Personal. Öffnungszeiten temporär erweitern.



Ansprechpersonen

Ansprechpersonen