

# 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



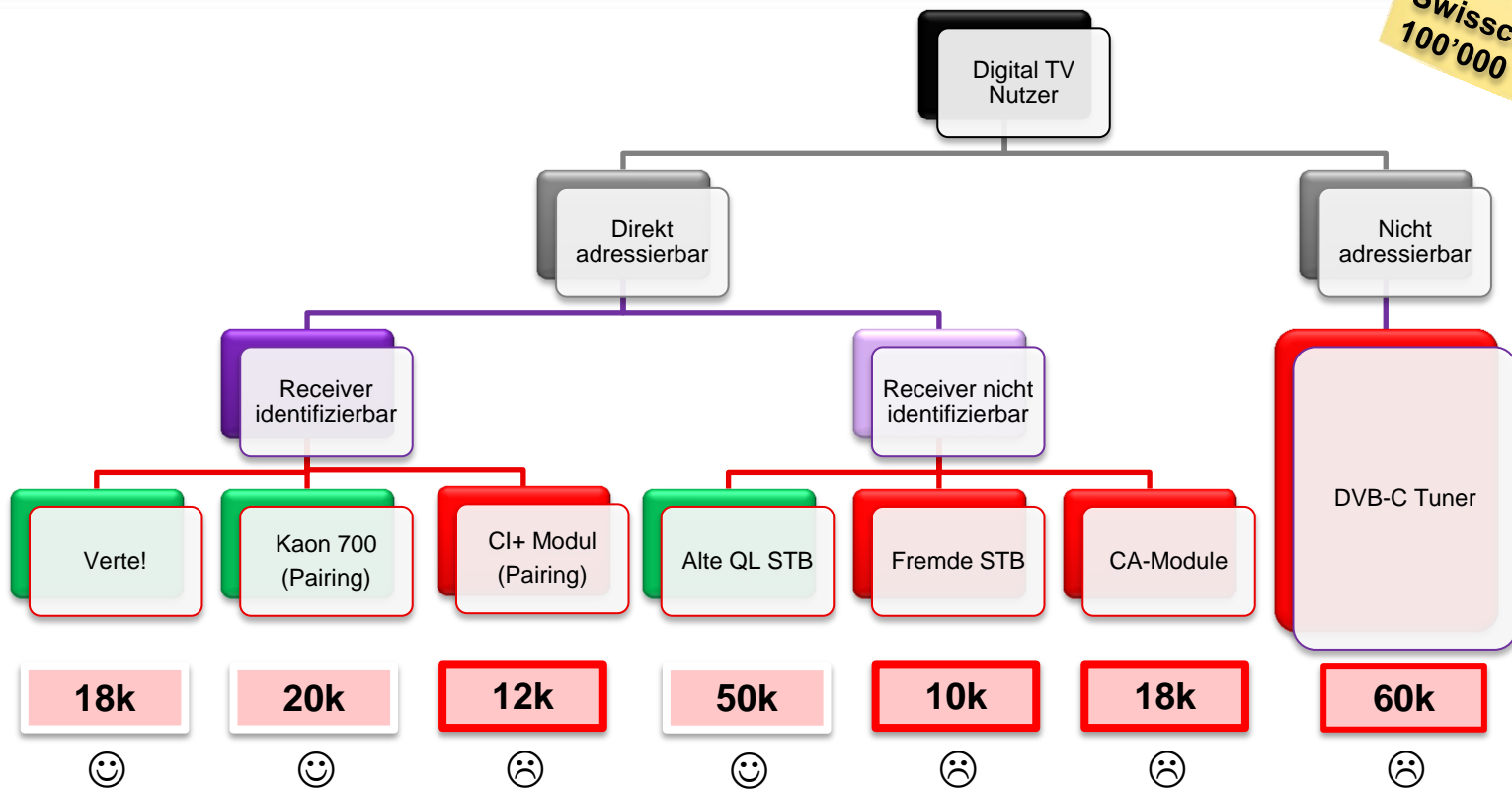
# Grosse Senderumstellung

## 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 2 HD
+	reg. konz.	1 HD 3 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	3 HD 4 HD
	privat free	MAXX FREE HD FREE HD
	Film pay	planet FOX HD HD
	ö. rechtl. free	planet HD HD HD
	Doku pay	planet HD HD HD
	Nachrichten	planet HD HD HD
	Sport free	planet HD HD HD
	Sport pay	planet HD HD HD
	Kinder free	planet HD HD HD
	Kinder pay	planet HD HD HD
+	privat free	STAR TV HD
	Jugend free	VAVACH HD
	Musik Pop pay	planet HD HD HD
	Musik V/K pay	planet HD HD HD
	Diverse free	planet HD HD HD
	jeweils free und pay	planet HD HD HD
	Erotik pay	ADULT HD HD
	free/pay	planet HD HD HD
+	Teclub SD/HD	TELECLUB HD

DCG 2014

+	öffentl. rechtl.	1 HD 3 2 HD
+	reg. konz.	1 HD 3 2 HD
+	privat top	3 HD 4 HD
	öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
	öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
	privat top SD	3 HD 4 HD
+	privat free	STAR TV HD
	öff. rechtl. reg.	SWR HD ORF HD WDR HD
	ö. rechtl. Kultur	planet HD HD HD
	Sport free	planet HD HD HD
	privat free	MAXX FREE HD FREE HD
	Jugend free	VAVACH HD
	Kinder free	planet HD HD HD
	öff. rechtl. Sparten	planet HD HD HD
	Nachrichten	planet HD HD HD
+	regionale	planet HD HD HD
+	Diverse free	planet HD HD HD
	privat top HD	3 HD 4 HD
	privat free	STAR TV HD
	Diverse free	planet HD HD HD
	Musik V/K pay	planet HD HD HD
	Musik Pop pay	planet HD HD HD
	Kinder pay	planet HD HD HD
	Doku pay	planet HD HD HD
	Film pay	planet HD HD HD
	Sport pay	planet HD HD HD
	Erotik pay	ADULT HD HD
	jeweils free und pay	planet HD HD HD
+	Teclub SD/HD	TELECLUB HD

upo cablecom 2013

+	öffentl. rechtl.	1 HD 3 2 HD
+	privat top	3 HD 4 HD
	öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
	öffentl. rechtl.	3 HD 4 HD
	privat top HD	3 HD 4 HD
	regionale	planet HD HD HD
+	privat free	STAR TV HD
	Sport free	planet HD HD HD
	Kinder free	planet HD HD HD
	Jugend free	VAVACH HD
	privat free	MAXX FREE HD FREE HD
	ö. rechtl. reg.	SWR HD ORF HD WDR HD
	ö. rechtl. free	planet HD HD HD
	Nachrichten	planet HD HD HD
	Diverse free	planet HD HD HD
	privat top SD	3 HD 4 HD
	Doku pay	planet HD HD HD
	Film pay	planet HD HD HD
	Kinder pay	planet HD HD HD
	Musik Pop pay	planet HD HD HD
	Musik V/K pay	planet HD HD HD
	Sport pay	planet HD HD HD
	Erotik pay	ADULT HD HD
	jeweils free und pay	planet HD HD HD
+	Teclub SD	TELECLUB HD
	free/pay	planet HD HD HD





### «Neue Sendersortierung»

#### Wesentliche Änderungen

- Regional konzessionierte Sender sind auf Sendeplatz 4 - 8
  - Nicht regional relevante Programme sind auf Sendeplatz 81 - 93
- Wichtige dt. Privatsender RTL und P7S1 sind zwischen 15 - 20
  - Die verschlüsselten Versionen sind im hinteren Bereich angesiedelt
  - Sendeplatz 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

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

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

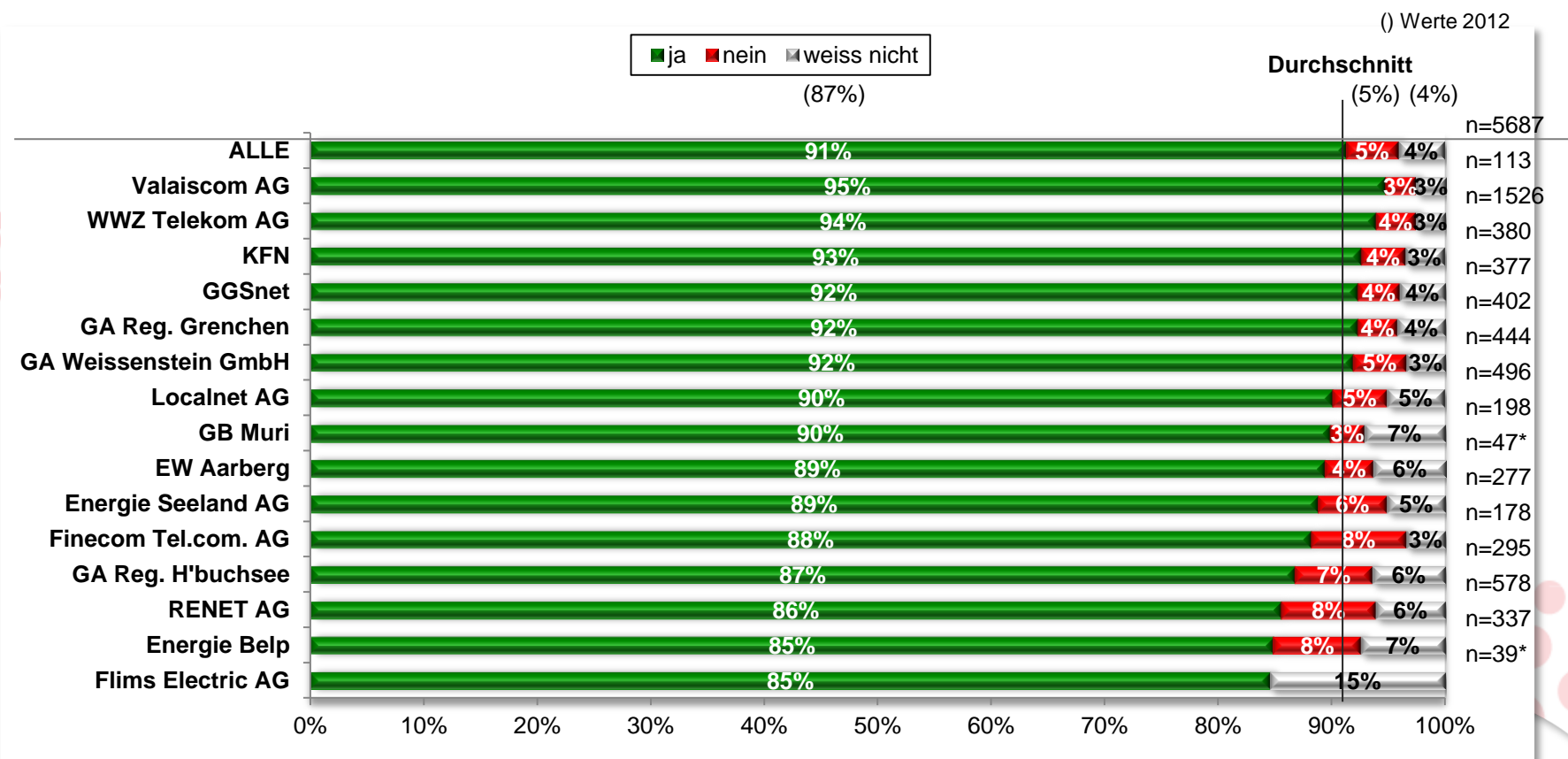


# Grosse Senderumstellung

## 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

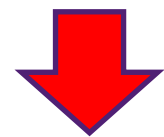
#### Die Struktur im Detail (IV)

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

Angebot neu (Arbeitstitel)	Preis neu	Beschreibung (Veränderung ggü. heute)
<b>Grundangebot</b>	Fr. 0.00	Wegfall Simulcast SD/HD, Mehr Sender
<b>BASIS+</b>	Fr. 5.00	vereint "Grundangebot Plus HD" + "Musik" Verschiebung Simulcast ins
<b>SPORTS</b>	Fr. 11.00	Neue Sender in HD, ohne Soft Erotik
<b>EXTRA</b>	Fr. 22.00	Vereint bisherige Sender aus Paketen FILM, FAMILIE und DOKUMENTATION; Einbau neuer Sender in HD
<b>PREMIUM</b>	Fr. 33.00	Kombination BASIS+, EXTRA, SPORTS + Soft Adult
<b>EROTIK</b>	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





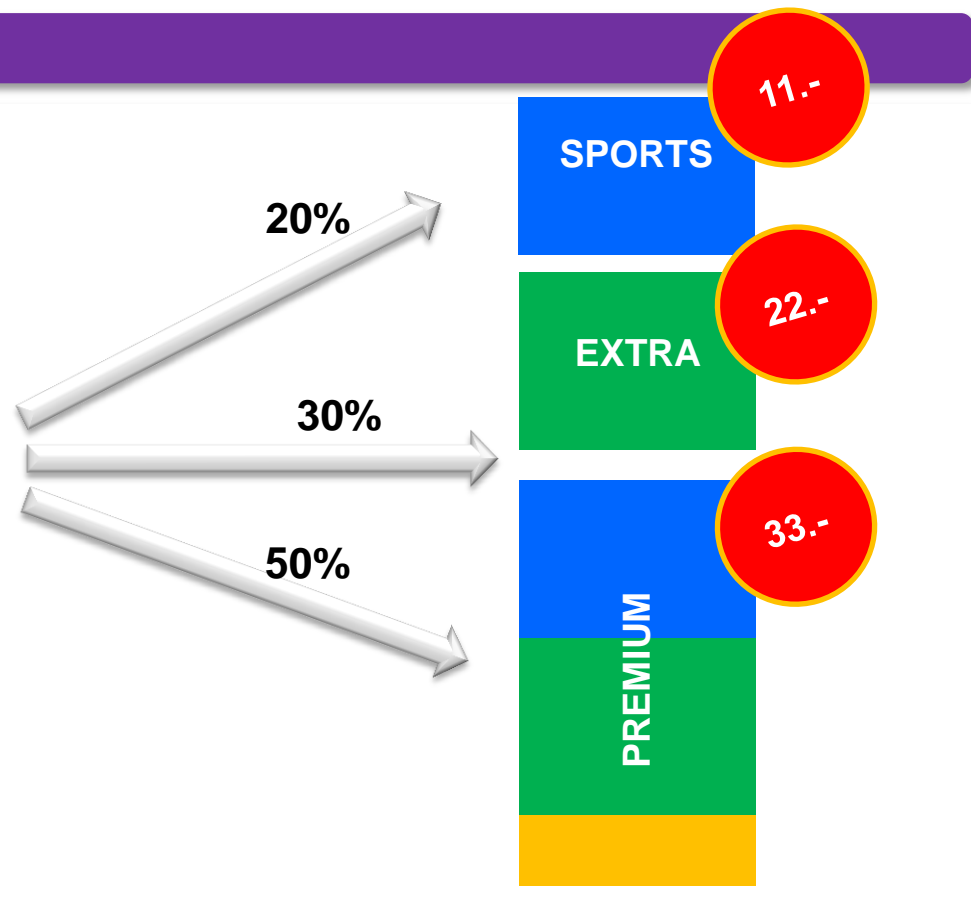
### Wahlfreiheit HD-Premium Kunden

#### Migrations-Vorgehen ohne 3P

HD Premium		CHF 19.00/Mt.
	auto motor und sport HD	d
	AXN HD	d
	Animal Planet HD*	d
	Classica HD	d
	Discovery Channel HD	d
	ESPN America HD	e
	Eurosport HD	d
	FOX HD	d/e
	National Geographic HD	d/e
	National Geographic Wild HD	d/e
	Planet HD	d
	Romance TV HD	d
	Syfy HD	d/e
	TNT Film HD	d/e
	TNT Serie 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	<b>+35</b>
BASIS+	Über 180 TV-Sender (davon 76 in HD); über 230 Radiosender	<b>+28</b>
Verte!	Über 180 TV-Sender (davon 76 in HD); über 230 Radiosender	<b>+28</b>
AiO Bronze/Gold; T2 HD	Über 180 TV-Sender (davon 76 in HD); über 230 Radiosender	<b>+28</b>
AiO Platin	Über 230 TV-Sender (davon 107 in HD); über 230 Radiosender	<b>+43</b>
<b>Total</b>	Über 490 TV- und Radiosender (davon 112 in HD)	<b>+47</b>

**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

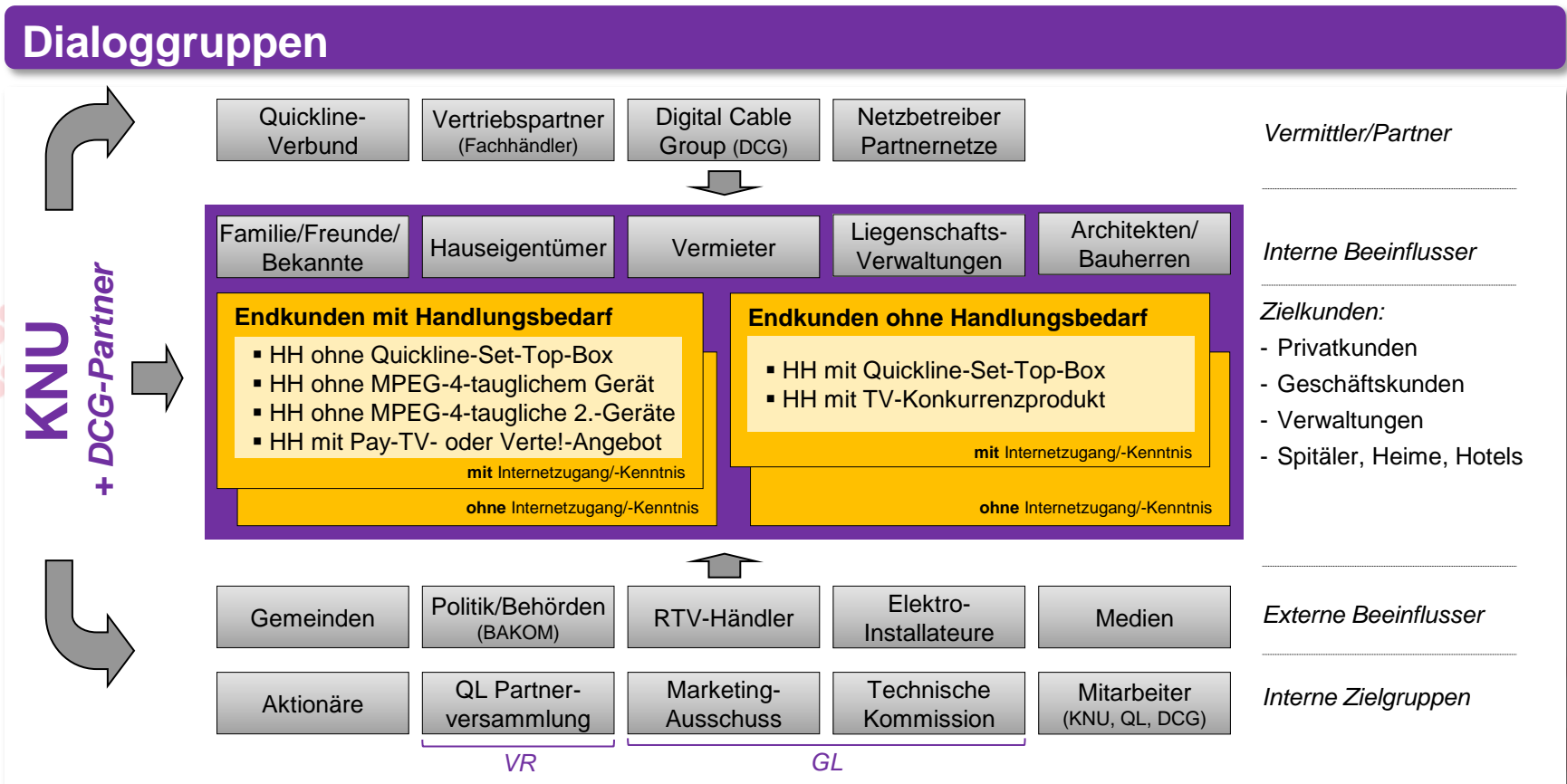
- Erhaltung des heutigen Kundenportfolios.
- 100% der bestehenden Teilnehmer/-innen können mit den (Vor-)Informationen rund um die grosse Senderumstellung erreicht werden, 75% nehmen davon bewusst Kenntnis.
- Alle bisherigen TV-Kunden verfügen bis zum Umschalttag über die erforderliche Hardware, um digitales 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](http://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](http://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](http://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

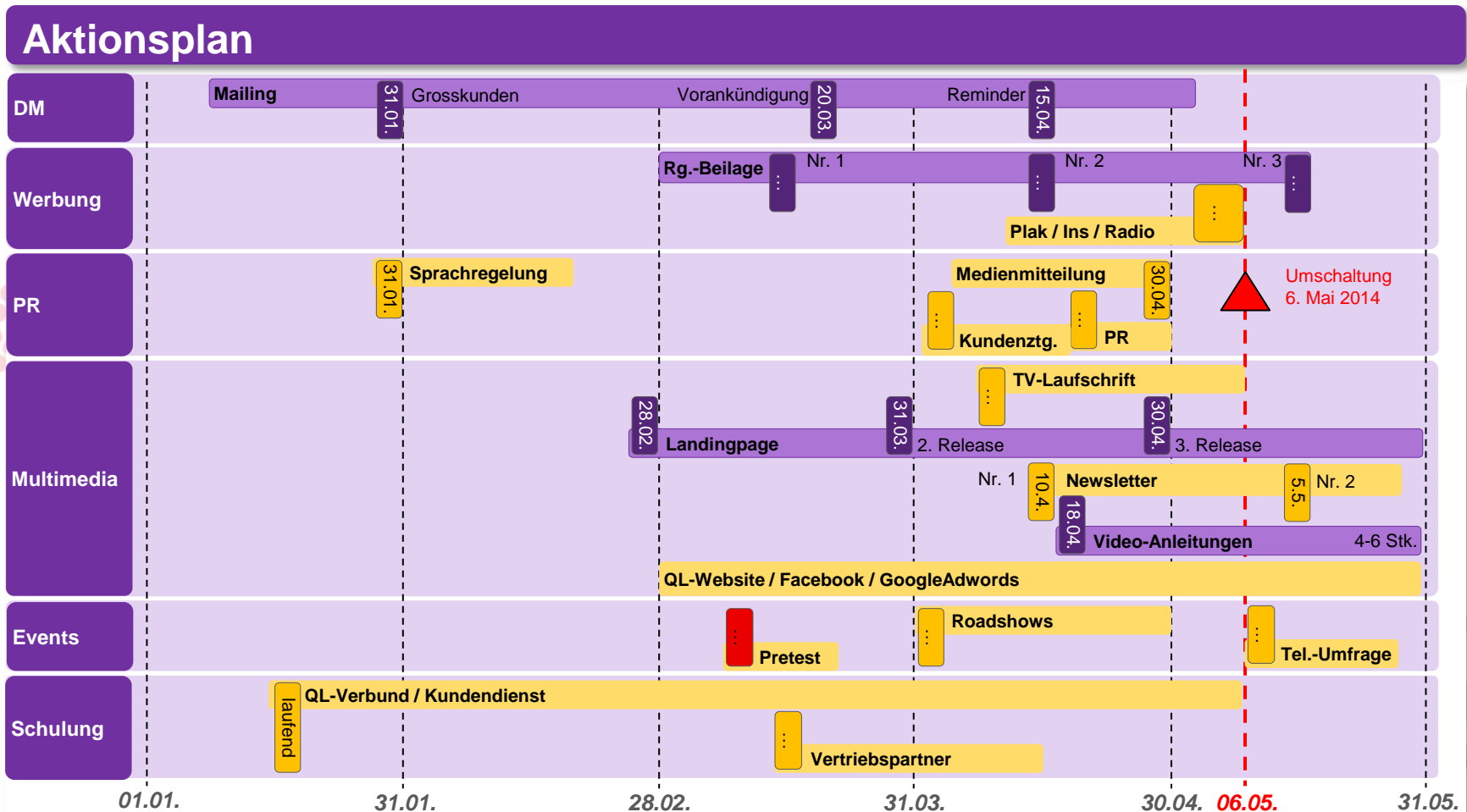
Pretest

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.

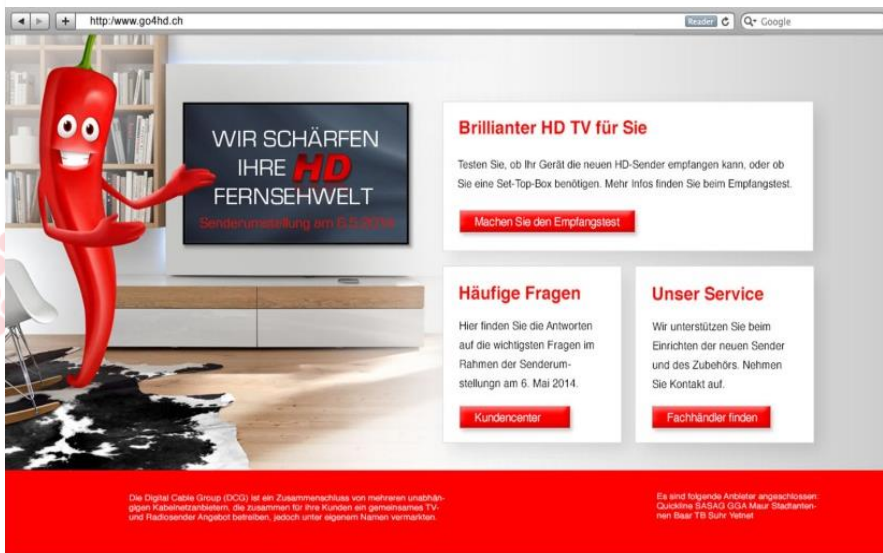
Das zweite Kundenmailing (Mitte April) dient als Reminder, dem die neue Senderliste beigelegt wird.

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](http://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](http://www.go4hd.ch) bereitgestellt.



## Instrumente

### FAQs auf der Website

The screenshot shows a website page with a navigation bar at the top containing links for 'Senderumstellung am 6. Mai', 'Umstellungs-Checkliste', 'Video-Anleitungen', and 'Ihre Fragen (FAQ)'. A search bar is also present. The main content area features a notice: 'Am 6. Mai 2014 erfolgt in Ihrem Sendegebiet eine grosse Senderumstellung. Hier finden Sie Antworten auf Ihre Fragen:'. Below this is a search box with the placeholder text 'Geben Sie Ihr Stichwort zur Suche ein...'. The page displays four FAQ cards with questions such as 'Bin ich von der grossen Senderumstellung betroffen?' and 'Wie finde ich heraus, ob meine TV-Geräte das neue HDTV-Übertragungsformat „MPEG4“ unterstützen?'. Each card has a 'Antwort ansehen >' button. A yellow button labeled 'Eigene Frage stellen' is also visible. The footer contains the 'Alles in HD' logo and contact information for Digital Cable Group and other service providers.

Auf [www.go4hd.ch](http://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

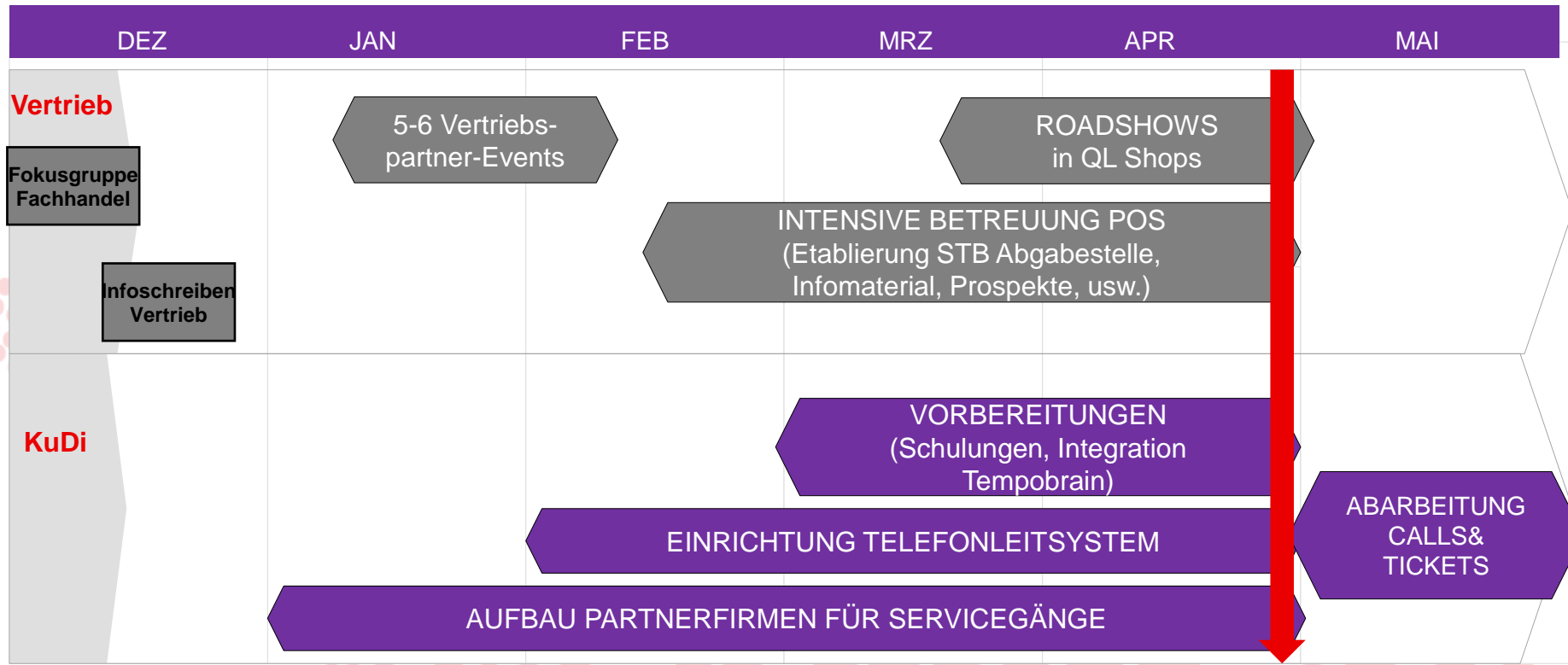
Im April ist die Durchführung von Roadshows für die Endkunden in den QL-Shops und bei einzelnen KNUs vorgesehen.

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
<b>Kunden-Events</b>	Endkunde	Info-Events mit KNU, Mithilfe der Fachhändler, Unterstützt durch Finecom
<b>Fachhandel – STB Abgabe Station</b>	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
<b>Service Support</b>	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.
<b>POS-Gadgets</b>	Endkunde	Bei jeder Betreuung am POS eine Tafel Schokolade mit «Danke für Ihre Geduld» abgeben.



## Kundendienst

### Kundendienst-Massnahmen Senderumstellung 06. Mai

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



## **Ansprechpersonen**

**Ansprechpersonen**