

Quickline Tools & Prozesse

12. März 2014, Biel



1. Protokoll der letzten Sitzung

2. Reporting der einzelnen Pendenzen

2.1 Priorisierung der Pendenzen (E)

3. Neuheiten / Anpassungen

3.1 QMC Version 8.3 (I)

3.2 KNU Field Force App (I)

3.3 Prozesse Namenswechsel (D)

3.4 Prozesse Mobile (D)

3.5 Antrag Localnet Kundenumfrage (E)

4. Operation und Support

5. Verschiedenes

6. Nächste Sitzung



1. Protokoll der letzten Sitzung

Abnahme Protokoll

Protokoll

- Abnahme des Protokoll vom 10. Februar 2014



2. Reporting der einzelnen Pendenzen

Priorisieren der Pendenzen

Siehe Excel Liste im Anhang



3. Neuheiten / Anpassungen

3.1 QMC 3.8 / weitere Releases

Nächste QMC Version – Neue Termine

- QMC Release 8.3 → 15. April
- QMC Release 8.4 → 27. Mai



3. Neuheiten / Anpassungen

3.2 KNU Field Force App

Projektstand

- Alle Inputs aus der letzten Sitzung integriert (Kontaktdaten Mutation, Headend Analyse)
- App in Umsetzung
- Screens siehe Anhang



3. Neuheiten / Anpassungen

3.3 Prozesse Namenswechsel

Prozesse Namenswechsel

- Slides Adrian Rüegg, WWZ
- → Folgen direkt von Adrian



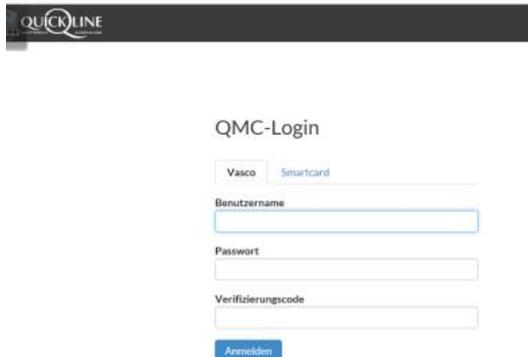
Mobil-Prozess

Prozess Demo

Demo des Soll Prozesses

Mobilbestellungen

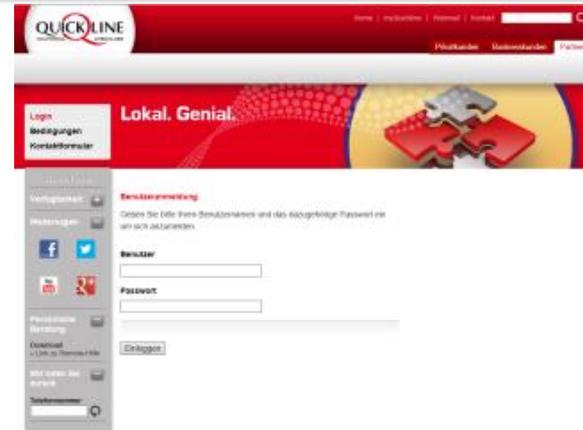
Bestellung über QMC



<https://qmc.quickline.com/>

- ✓ Vorwiegend für bestehende Abos

Bestellung über Partnerweb



<https://www.quickline.com/partner/login/login.html>

- ✓ Für neue MobilAbos
- ✓ Provision wird ausbezahlt
- ✓ Push wird ausbezahlt (falls über eigenes Lager)

Prozess: Neues Mobilabo

Kunde wünscht ein neues Mobilabo:

- ✓ **Geräte-Versand über Zentrallager an eine Drittadresse oder in den Shop**



Bestellung über QMC

- ✓ **Geräte-Versand über Zentrallager direkt an den Kunden oder QL Shop (gemäss KNU Zustellarten)**

oder

- ✓ **Das gewünschte Gerät ist im eigenen Lager**
 - ✓ IMEI muss eingescannt werden!
8-ung: auch wenn «optional» erwähnt ist, muss die IMEI erfasst werden. Nur so kann das Gerät identifiziert und der Push an den KNU ausbezahlt werden.
 - ✓ Gerät wird dem Kunden abgegeben



Bestellung über Partnerweb

Zentrallager

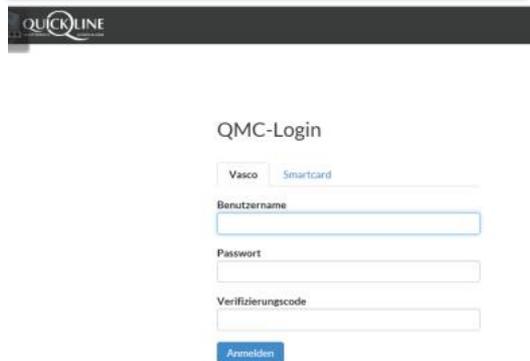
Lager von Finecom bei ALSO. Bestellungen welche über das Zentrallager ausgeführt werden, erhalten keinen Push, da das Gerät auch nicht dem KNU verrechnet wird!

Prozess: Bestehendes Mobilabo

Kunde wünscht auf einem bestehenden Mobilabo:

- ✓ ein Wechsel auf ein anderes Mobilabo
- ✓ eine Vertragsverlängerung
- ✓ ein Gerätebezug

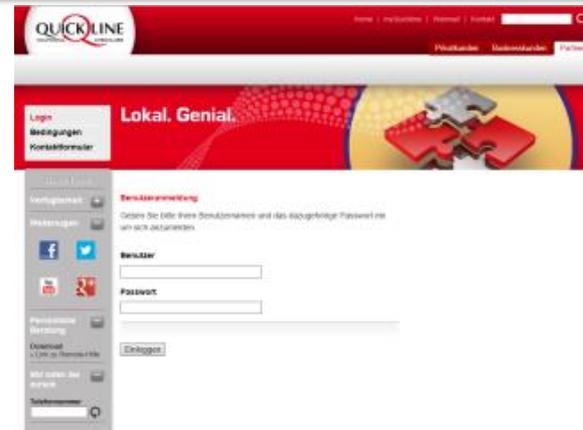
Bestellung über QMC



The screenshot shows the QMC login interface. At the top left is the QUICKLINE logo. Below it, there are two tabs: 'Vasco' and 'Smartcard'. The main form contains four input fields: 'Benutzername', 'Passwort', and 'Verifizierungscode'. A blue 'Anmelden' button is located at the bottom of the form.

<https://qmc.quickline.com/>

Bestellung über Partnerweb



The screenshot shows the Partnerweb login interface. At the top left is the QUICKLINE logo. Below it, there is a navigation bar with 'Privatkunde', 'Mittelständler', and 'Partner'. The main content area features a banner with the text 'Lokal. Genial.' and a graphic of puzzle pieces. Below the banner, there is a 'Login' section with a 'Benutzername' input field and a 'Passwort' input field. A 'Einloggen' button is located at the bottom of the login section. On the left side, there is a sidebar with various social media and service icons.

<https://www.quickline.com/partner/login/login.html>

Bestellungen über das Partnerweb

Partnerweb – Wahl Rufnummer

Produktauswahl	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Internet 10 Ihre gewünschte E-Mail-Adresse: <input type="text"/> @ quickline.ch <input type="checkbox"/> Ich wünsche ein WLAN-Modem (drahtlos im Internet surfen): (CHF 69.00 einmalig) ?		CHF 35.00
Quickline Mobil neue Rufnummer <input checked="" type="radio"/> neue Rufnummer 076 761 12 78 »Ändern <input type="radio"/> neue Spezialnummer (CHF 300.00) <input type="radio"/> Rufnummer behalten/portieren <input type="checkbox"/> Der Hauptnutzer ist jünger als 16 Jahre. ? Sie können eine Bezeichnung für diese Mobilnummer vergeben: <input type="text"/> ? Mobilgerät bezeichnen <input type="text" value="Nein"/> Wählen Sie die benötigte SIM-Karte für die Aktivierung Details <input type="radio"/> SIM-Karte Standard CHF 40.00 <input type="radio"/> SIM-Karte Micro CHF 40.00 <input type="radio"/> SIM-Karte Nano CHF 40.00 + weitere Rufnummer		
Gesamtkosten für Ihre gewählten Produkte und Optionen	CHF 0.00	CHF 35.00
zurück		weiter zu den Kundendaten

- Bei Portierung zwingend das Portierungsformular ausfüllen lassen.
- Falls der Hauptnutzer jünger als 16: Name des Kindes eingeben!

Partnerweb – Neuabschluss ohne Gerät

Produktauswahl	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Internet 10 Ihre gewünschte E-Mail-Adresse: <input type="text"/> @ quickline.ch <input type="checkbox"/> Ich wünsche ein WLAN-Modem (drahtlos im Internet surfen): (CHF 69.00 einmalig) ?		CHF 35.00
Quickline Mobil neue Rufnummer <input checked="" type="radio"/> neue Rufnummer 076 761 12 78 Ändern <input type="radio"/> neue Spezialnummer (CHF 300.00) <input type="radio"/> Rufnummer behalten/portieren <input type="checkbox"/> Der Hauptnutzer ist jünger als 16 Jahre. ? Sie können eine Bezeichnung für diese Mobilnummer vergeben: <input type="text"/> ? Mobilegerät beziehen <input type="text" value="Nein"/> Wählen Sie die benötigte SIM-Karte für die Aktivierung Details <input type="radio"/> SIM-Karte Standard CHF 40.00 <input type="radio"/> SIM-Karte Micro CHF 40.00 <input type="radio"/> SIM-Karte Nano CHF 40.00 + weitere Rufnummer		
Gesamtkosten für Ihre gewählten Produkte und Optionen	CHF 0.00	CHF 35.00
zurück		weiter zu den Kundendaten

- Kunde wünscht mit dem Abschluss noch kein Gerät.

Partnerweb – Neuabschluss mit Gerät ab Lager KNU (direkt durch Shop)

Quickline Mobil

neue Rufnummer

neue Rufnummer 076 761 12 78 [»Ändern](#)

neue Spezialnummer (CHF 300.00)

Rufnummer behalten/portieren

Der Hauptnutzer ist jünger als 16 Jahre. [?]

Sie können eine Bezeichnung für diese Mobilnummer vergeben: [?]

Abonnemente

Bitte wählen Sie ein für Sie passendes Abonnement

Budget	<input type="radio"/> CHF 10.00	CHF 110.00
Start	<input type="radio"/> CHF 40.00	
Talk	<input type="radio"/> CHF 65.00	
Surf	<input type="radio"/> CHF 65.00	
Flat	<input checked="" type="radio"/> CHF 110.00	

Mobilegerät beziehen

Vertragsdauer

Wählen Sie die benötigte SIM-Karte für die Aktivierung [Details](#)

<input type="radio"/> SIM-Karte Standard	CHF 40.00
<input type="radio"/> SIM-Karte Micro	CHF 40.00
<input type="radio"/> SIM-Karte Nano	CHF 40.00

	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gesamtkosten für Ihre gewählten Produkte und Optionen	CHF 0.00	CHF 145.00

- Abo nochmals bestätigen!
- Gerät ist im KNU Lager und wird dem KNU mit der Bestellung abgegeben.
- Gerät wird über die Kasse dem Kunden verkauft.
- IMEI muss erfasst werden, damit Push ausbezahlt werden kann.



Fachhändlerinformationen

Alle Angaben zu den Geräten sind optional.

Kabelmodem Adresse (Modem MAC)

SIM-Karten Nummer "076 761 12 78" (IMSI)

Mobil Gerätenummer "076 761 12 78" (IMEI)

Partnerweb – Neuabschluss mit Gerät ab Zentrallager

Quickline Mobil

neue Rufnummer

neue Rufnummer 076 761 12 78 [»Ändern](#)

neue Spezialnummer (CHF 300.00)

Rufnummer behalten/portieren

Der Hauptnutzer ist jünger als 16 Jahre. ?

Sie können eine Bezeichnung für diese Mobilnummer vergeben: ?

Abonnemente

Bitte wählen Sie ein für Sie passendes Abonnement

Budget	<input type="radio"/> CHF 10.00	CHF 110.00
Start	<input type="radio"/> CHF 40.00	
Talk	<input type="radio"/> CHF 65.00	
Surf	<input type="radio"/> CHF 110.00	
Flat	<input checked="" type="radio"/> CHF 110.00	

Smartphone

Bitte wählen Sie das gewünschte Smartphone.

Nokia Lumia 900 [Geräteauswahl](#)

Farbe schwarz

Bitte wählen Sie die Vertragslaufzeit.

12 Monate 24 Monate

Mobilegerät beziehen

Ja (via Quickline Zentrallager)

Wählen Sie die benötigte SIM-Karte für die Aktivierung [Details](#)

<input type="radio"/> SIM-Karte Standard	CHF 40.00	
<input checked="" type="radio"/> SIM-Karte Micro	CHF 40.00	CHF 40.00
<input type="radio"/> SIM-Karte Nano	CHF 40.00	

[+ weitere Rufnummer](#)

- Gerät wird dem Kunden oder Shop vom Zentrallager gesendet (gem. Lieferart am Ende)
- Gerät auswählen
- Vertragslaufzeit
- IMEI ist nicht notwendig, da Gerät vom KNU nicht bezahlt wird!

Fachhändlerinformationen

Alle Angaben zu den Geräten sind optional.

Kabelmodem Adresse (Modem MAC)

SIM-Karten Nummer "076 761 12 78" (IMSI)

[Speichern](#)

einmalige Kosten **monatliche Kosten**



Wichtige Informationen zu Mobilbestellungen

Gerätepush

Der Gerätepush wird nur ausbezahlt wenn

- Bestellung über das Partnerweb erfasst wird
- IMEI erfasst wird

Portierung

Der Portierungsprozess ist automatisiert

- Das Gerät muss zwingend bei der Bestellung miterfasst werden (keine Bestellungen mit «ohne Gerät»)

Bonitätsprüfung

Die Bonitätsprüfung ist automatisiert bei Mobilbestellungen

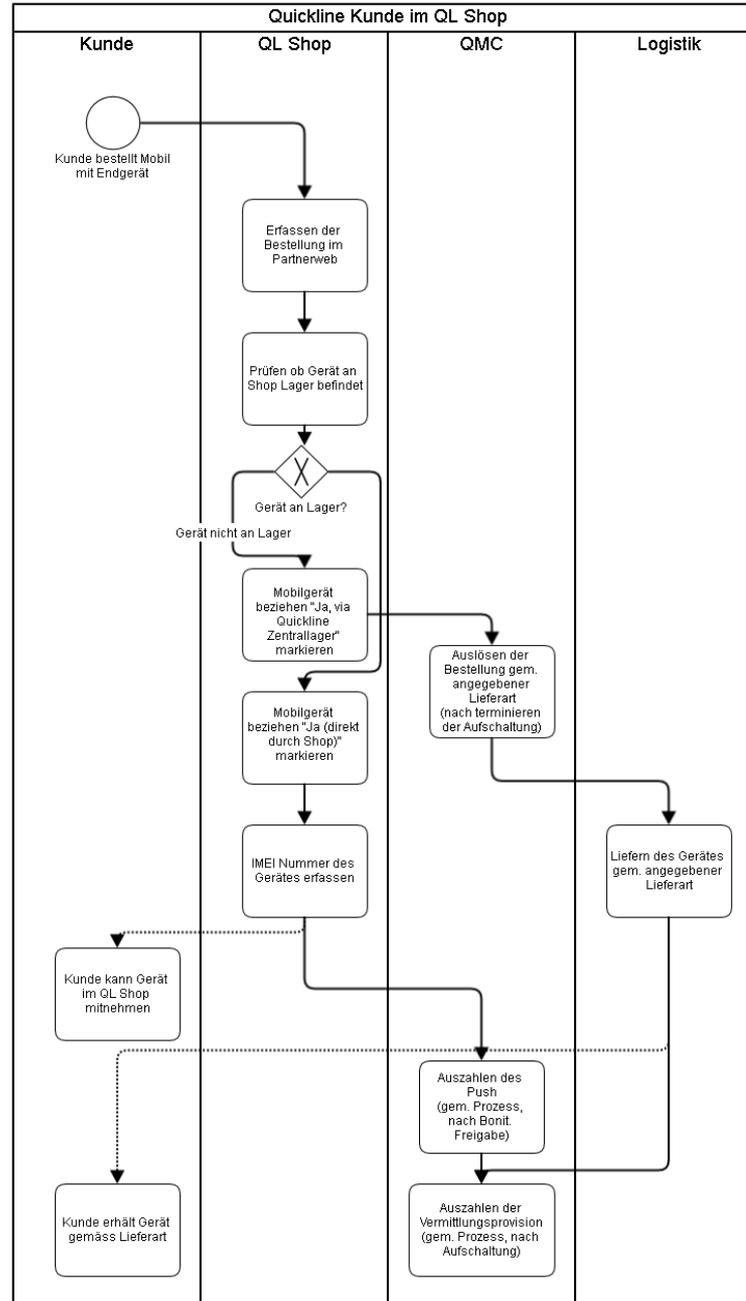
- Push wird nur ausbezahlt wenn Bonität Grün ist (Bestellung kann nicht mehr gelöscht werden!), wenn Bonität nicht i.O. wird Push erst freigegeben wenn Bestellung terminiert wird



Partner Shop

- Partnership sollte nur zum auffüllen des Quickline Shop Lager verwendet werden!
- Falls der Kunde im Laden ist und Gerät nicht an Lager ist, Gerät unbedingt via «Geräte beziehen (via Zentrallager) auslösen!

Prozess





Mobil-Prozess

Mängelliste

1. Portierungsformular muss über QMC generiert werden. Diese Bestellung wird anschliessend gelöscht, da die IMEI des Handys zum Zeitpunkt der Bestellung noch nicht bekannt ist. Daher ergibt sich ein doppelter Aufwand (und Fehlerquelle) für die Erfassung der Bestellung sowie Differenzen bei der PoA-Nummer.
→ TBD, siehe Demo
2. Bei Online-Bestellungen mit einer neuen Nummer geht die vom Kunden gewählte Rufnummer verloren, wenn die Bestellung aufgrund der fehlenden IMEI des Handys neu erfasst werden muss via Extranet.
→ TBD, siehe Demo



Mobil-Prozess

Mängelliste

Bestellungen via myQuickline Account:

3. Handybezug via Shop nicht möglich (Bestellung muss gelöscht und neu erfasst werden, dadurch verliert Kunde gewählte Rufnummer oder erhält andere PoA-Nr.)
→ TBD
4. IMEI-Nr. ist dem KNU nicht bekannt, wenn Kunde Handy per Post erhält (Problematik im Garantiefall)
→ Task FC: Garantieschein bei Bestellung beilegen mit IMEI Nummer
5. Nettopreis kann nur mühsam nachkontrolliert werden (Controlling erschwert). Gilt jetzt der Preis als die Portierung eingeleitet wurde oder als die Portierung tatsächlich statt fand?
→ Preis bei Erfassung der Bestellung gültig



Mobil-Prozess

Mängelliste

6. Handling via Extranet ist umständlich. Bestellt ein Kunde im Shop ein Mobilabo mit Handy (Gerätebezug), muss die Bestellung via Extranet erfasst werden. Das erfordert ein separates Login durch den Shop-Mitarbeitenden. Pro Shop ist nur ein Login vorhanden – eine gleichzeitige Nutzung ist nicht möglich. Zudem ist das manuelle einloggen sehr umständlich. Bestellung muss im QMC erfasst werden können – auch mit Gerätenummer (IMEI).
→ TBD (SSO, mehrere Logins, Extranet 2.0)

7. Allen QMC-Bestellungen sollte ein Lagergerät hinzugefügt werden können (nachträgliche Erfassung der IMEI in laufender Bestellung ohne Löschung der ursprünglichen Bestellung).
→ TBD



Mobil-Prozess

Mängelliste

8. Es muss möglich sein bei einer Online-Bestellung die Auslieferart von *Postversand* zu *Bezug im Shop* zu ändern.

→ TBD

9. Bezug eines Handys via Shop bei einem Tarifplanwechsel ist nicht möglich, auch wenn Gerät an Lager wäre. Dieser Zustand ist weder kundenfreundlich noch sinnvoll. Ein Handybezug im Shop im Falle eines Tarifplanwechsels oder Abo Wechsel (z.B. von Mobil zu Take2 Mobil) muss möglich sein.

→ Task FC: Tarifplanwechsel per sofort ?

10. Mindestvertragsdauer bei Tarifplanwechsel wird nicht sauber dargestellt. Verlängert der Kunde sein Vertrag um zwei Jahre ist das im QMC nicht ersichtlich.

→ TBD



Mobil-Prozess

Mängelliste

11. Bei Tarifplanwechsel muss zuerst der Tarif mutiert werden und sobald der neue Tarif aktiviert ist, kann erst das gewünschte Handy bestellt werden. Das dauert zu lange und ist für den Kunden absolut unverständlich. Tarifplanwechsel und Handybestellung sollte in einem Zug gemacht werden können. Bei Wechsel von All-in-One zu Take2 Mobil sollte es auch in zwei Schritten möglich sein.

→ Siehe Punkt 7

12. Bezieht der Kunde ein Handy und liegt die Aktivierung des neuen Abonnements in Zukunft kann der Aufschalttermin nicht mehr angepasst werden, wenn die Aufschaltung eingeleitet ist.

Hier müsste der Aufschalttermin noch geändert werden können (keine Neuerfassung der Bestellung, nur Änderung des Aktivierungsdatums).

→ Task FC, Aufschaltdatum änderbar



Mobil-Prozess

Mängelliste

13. Migration von Kundenaccount A zu Kundenaccount B muss möglich sein (gibt heute keinen Prozess dazu).
Beispiel bei Migrationen (FTTH - FTTH, FTTH – Coax), Umzug innerhalb KNU, Zusammenlegung zweier Kundenaccounts bei Zusammenzug der beiden Vertragsparteien resp. bei Trennung eines Ehepaars muss Handyabo ebenfalls auf anderen Account mutiert werden können.
→ TBD
14. Das vom Kunden bezogene Handy sollte im QMC als Endgerät ersichtlich sein mit der IMEI. Heute ist es schwierig nachzuvollziehen welcher Kunde welches Handy wann erhalten hat. Wir können das nur mittels Kassenquittung die wir einscannen und im QMC unter Dateien ablegen.
→ TBD



Mobil-Prozess

Mängelliste

15. Im Partner-Shop muss das vollständige Produktportfolio abgebildet sein, auch wenn Gerät kurzfristig nicht lieferbar ist. Falls ein Gerät gerade nicht lieferbar ist, muss entsprechender Status ersichtlich sein (z.B. lieferbar in 3-4 Wochen). Heute wird der Artikel aus dem Partner-Shop gestrichen und erst wieder erfasst, wenn das Gerät wieder verfügbar ist. Das sorgt für viel Verwirrung – man weiss nicht ob das Gerät ausverkauft ist oder was los ist. Bestellung sollte auch bei Lieferrückstand des betroffenen Artikels absetzbar sein, so dass automatisch ein Rückstand entsteht und das bestellte Handy geliefert wird, sobald es wieder an Lager ist.

→ Solange Geräte sichtbar aber nicht bestellbar ist, sind Geräte noch lieferbar

16. Kundenreferenzdaten und Gerätedaten (IMEI) müssen auf Lieferschein und Rechnung abgebildet sein. Heute kann man im Partner-Shop eine Referenz eintragen, die erscheint aber weder auf LS noch auf der RE.

→ Siehe Punkt 4



Mobil-Prozess

Mängelliste

17. Push-Abrechnung: Zu jeder Position sollte Kundenreferenz erfasst sein, auf bisherigen Abrechnungen wurden uns falsche Einkaufspreise belastet, teilweise wurden auch Beträge inkl. und exkl. MWSt. gemischt (inkl. Betrag wurde als exkl. ausgewiesen und umgekehrt).

→ Problem ist bereits behoben

18. Finecom wünscht eine Vereinheitlichung des Zusatzsortiments in den verschiedenen Shops. Wenn, dann sollte zumindest ein gemeinsamer Lieferant bestimmen werden. Vorzugsweise müsste das Zubehör über die Finecom bestellt werden können. Im Moment ist jeder Shop selber für sein Zusatzsortiment zuständig und eine Vereinheitlichung somit unmöglich.

→ TBD



Mobil-Prozess

Mängelliste

19. Wir (Renet) haben einige Mobil-Endgeräte im Shop ausgestellt. Im Beratungsgespräch an den Geräten läuft es üblicherweise auf die Frage des Kunden hinaus, was das Gerät X kostet. Der Gebrauch des Factsheets mit den Verkaufspreisen wird von den Kundenberater/Innen oft gemieden (z.T. nicht auf dem neusten Stand). Der Kundenberater bewegt sich daraufhin zu seinem Desk, überprüft den Preis auf der Homepage und geht zum Kunden zurück um diesen zu informieren. Da der Kunde die gleiche Information oft auch noch vom Gerät Y und vom Z will und auch noch in Kombination mit verschiedenen Abo's absolviert der Kundenberater einen halben Marathon. Wie handeln dies andere Shops? Verbesserungsvorschläge? Z.B. PDF direkt auf Mobil-Endgerät

→ TBD



Mobil-Prozess

Mängelliste

20. Bei der Endgeräteauswahl sollte die entsprechende SIM-Grösse automatisch angezeigt werden, jedoch abänderbar bleiben.

→ TBD

21. Fair-use Problematik. Immer wieder gibt es Kunden mit einem Flat-Abo welche gemahnt werden, weil sie zu viele Daten verbraucht haben. Dies stösst auf Unverständnis bei den Kunden. Im Einzel-/Extremfall werden die Kunden sogar downgraded (Bsp. User-ID: 100093500).

Wäre hier nicht allenfalls ein System wie bei der Swisscom sinnvoll, dass lediglich die Geschwindigkeit gedrosselt wird?!

→ TBD



Antrag Localnet

Kundenumfrage

- Antrag siehe Beilagen
- Kundenumfrage 3 Monate nach Aktivierung der Quickline Dienste



Keine Anträge



Keine Anträge



- Fokus Themen nächste Sitzung
- Besten Dank für eure Teilnahme
- Nächste Tools & Prozesse Gruppe
 - **8. April 2014, 8:30 Uhr**