

Quickline Tools & Prozesse

4. Juni 2014, Biel



1. Protokoll der letzten Sitzung

2. Reporting der einzelnen Pendenzen

2.1 Priorisierung der Pendenzen (E)

3. Neuheiten / Anpassungen

3.1 Logistik Prozesse (E)

3.2 Field Force App (I)

4. Operation und Support

4.1 Anträge GB Muri (E)

5. Verschiedenes

6. Nächste Sitzung



1. Protokoll der letzten Sitzung

Abnahme Protokoll

Protokoll

- Abnahme des Protokoll vom 13. Mai 2014



2. Reporting der einzelnen Pendenzen

Priorisieren der Pendenzen

Siehe Excel Liste im Anhang



2. Reporting der einzelnen Pendenzen

Feedback aus Marketing Gruppe

Feedback aus Marketing Gruppe

Antrag Kundenumfrage

Der Antrag wurde durch die Marketing Gruppe erneut abgelehnt



Ausgangslage

Stand heute

- Bestellung via Webshop
- Partner führen das Lager vor Ort
- Versand / Abgabe der Boxen durch KNU
- Keine direkte Belieferung von Endkunden ab ALSO (Verte!)
- Lieferverfügbarkeit nicht sichergestellt (Mobil)

Projekt

Elektr. Schnittstelle ALSO

Durch den ständigen Anstieg von Warenbewegungen (Verte!/Vision, Mobil, Ersatzmaterial) und den sich ändernden Bedürfnissen der Endkunden und KNU's wurde die Einführung einer elektr. Schnittstelle zu ALSO beschlossen.

Hier haben wir mit ALSO einen Logistikpartner welcher bereits über die nötige Erfahrung (Sunrise, Swisscom) verfügt und uns bei der Umsetzung unterstützt.

In zwei Workshops wurden die Bedürfnisse aufgenommen und abgebildet.

Ziel ist es, jedem KNU die für Ihn beste Lösung anzubieten!

Möglichkeiten

Lieferungen Shop / KNU (wie bisher)

Bestellung

- Eingabe im Webshop (wie bisher)

Auslieferung

- Lagerbestand vor Ort
- Versand / Verteilung durch KNU

Möglichkeiten

Direktlieferung Endkunden

Bestellung

- Bestellung via QMC durch Endkunden

Auslieferung

- Lieferung direkt an Endkundenadresse
- terminierte Auslieferung möglich
- Bestände werden reserviert
- KNU spezifischer Lieferschein (Kopf & Fuss)

Möglichkeiten

New Delivery

HEUTE

Mai	Di 21	Mi 22	Do 23	Fr 24	Sa 25	So 26	Mo 27
08.00 - 12.00							
12.00 - 17.00							
17.00 - 20.00							
Pick-up ab 12.00 							

Möglichkeiten

New Delivery

- Definition Zustelloptionen (Baukasten) aus dem aktuellen Angebot der Transportleistungen durch Kunde → Leistung und nicht Transporteur im Vordergrund!
- Endkunde erhält SMS mit Auswahl (Bild) und wählt die gewünschte Zustelloption, welche im Hintergrund die Versandart und den Zeitpunkt der Kommissionierung auslöst
- Bei Nichtreagieren Endkunde wird Default-Versandart eingestellt
- Pick-up–Stationen sollen nach Eingabe der PLZ und Distanz gewählt werden können

Möglichkeiten

New Delivery - Kosten

Heutiger Transportpreis + Zuschlag:

- ▶ Samstagzustellung: CHF 7.00 (Zuschlag)
- ▶ Abendzustellung Folgetag: CHF 11.00 (Zuschlag)
- ▶ Gleichtagslieferung: TBD
- ▶ Pick-up: CHF 0.50 (Zuschlag)
- ▶ Termin*: CHF 1.00 (Zuschlag)

*Anderer Lieferzeitpunkt oder Abholort (abweichend zu Standard)

Möglichkeiten

Lieferung Servicepoint / Shop / KNU

Bestellung

- Bestellung via QMC

Auslieferung

- Lieferung an Servicepoint / Shop / KNU
- Auslieferung an Endkunden durch Servicetechniker
- Bestände werden reserviert
- terminierte Lieferung möglich

Möglichkeiten

Nachtlogistik

Lieferung direkt in Shop / Lager / Ablagekasten / Technikerfahrzeug

- Ware ist vor Arbeitsbeginn am vereinbarten Abstellplatz
- Zutritt via Schlüssel / Badge
- Bereitgestellte Retouren werden direkt mitgenommen

Möglichkeiten

Shop Delivery Tag / Nacht – Transportkosten (nicht verhandelt)

Transport One Shop Delivery TAGESLOGISTIK	Preis	Verrechnungseinheit
Vorwärts-Transport Anlieferung Shop, Übergabe Waren inkl. Grobcheck 1. Paket pro Verkaufsstelle & Tag	CHF 10.00	pro Paket
Vorwärts-Transport Anlieferung Shop, Übergabe Waren inkl. Grobcheck ab 2. Paket pro Verkaufsstelle & Tag	CHF 6.67	pro Paket
Übernahme Retouren-Waren, Rückwärts-Transport (gleichzeitige Anlieferung, Zug-um-Zug)	CHF 2.40	pro Paket
Abholung mit separater Anfahrt am POS mit Auftragserteilung durch Finecom	CHF 10.00	pro Paket
Transport One Shop Delivery NACHTLOGISTIK	Preis	Verrechnungseinheit
Vorwärts-Transport Anlieferung Shop, Übergabe Waren inkl. Grobcheck 1. Paket pro Verkaufsstelle & Tag	CHF 12.00	pro Paket
Vorwärts-Transport Anlieferung Shop, Übergabe Waren inkl. Grobcheck ab 2. Paket pro Verkaufsstelle & Tag	CHF 8.00	pro Paket
Übernahme Retouren-Waren, Rückwärts-Transport (gleichzeitige Anlieferung, Zug-um-Zug)	CHF 4.00	pro Paket
Abholung mit separater Anfahrt am POS mit Auftragserteilung durch Finecom	CHF 16.00	pro Paket

Ausblick – weitere Möglichkeiten

Reparaturprozess

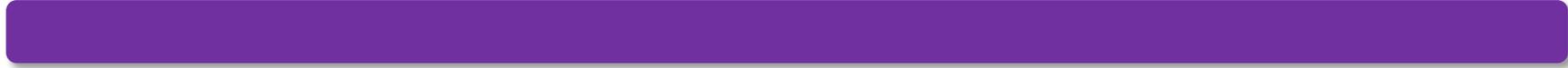
- ALSO fundiert als einzige Anlaufstelle für Reparaturen (z.B. Mobil)
- Rückwärtstransport Zug-um-Zug

Fragen

Fragen ?



Feedback / Entscheid



- Welche KNU haben Interesse?
- Welche Varianten sollen weiterverfolgt & umgesetzt werden?





Einführung

Funktionsumfang der Techniker-Anwendung

- Suchen von Kunden über Suchformular oder durch Scanner
- Abrufen von Kundeninformationen
- Korrigieren von Kundendaten über den Workflow
- Anzeigen von Diensten und Geräten
- Direktes Aufrufen von Analysewerkzeugen im QMC
- Wechseln von Endgeräten
- Aktivieren von Diensten



Einführung

Vorteile gegenüber dem QMC

- Bedienung ist auf das Gerät optimiert
- Die Anwendung ist auf die nötigen Funktionen beschränkt
- Kundensuche durch Scannen von Geräteadressen

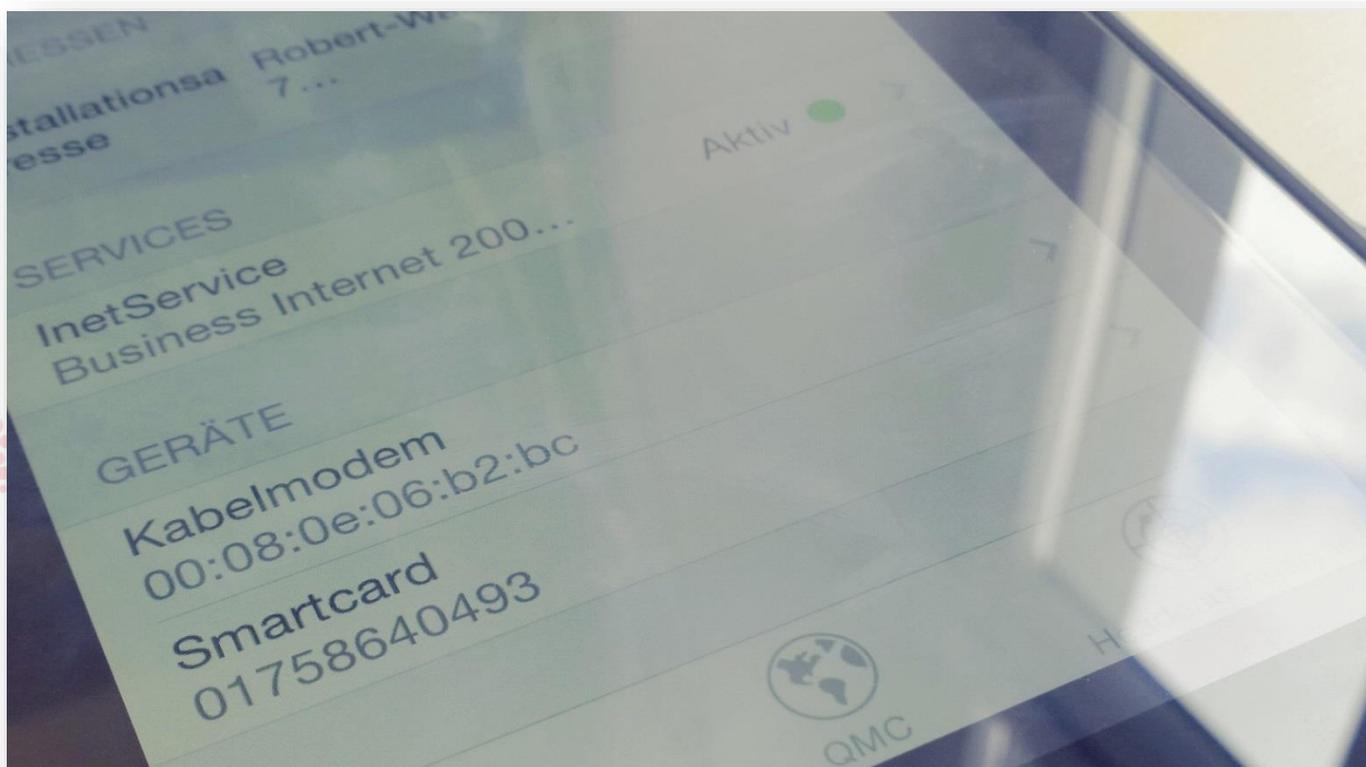




3. Neuheiten / Anpassungen

3.2 Field Force App

Demonstration





Barcodescanner

Hinweise zur Benutzung des Scanners

- Wir haben verschiedene Produkte evaluiert
- Das verwendete Produkt ist schnell und zuverlässig
- Nahe aufeinanderliegende Barcodes sind problematisch
- Der Scannbereich wurde so weit als möglich eingeschränkt
- Damit wir das Verhalten des Scanners weiter verbessern können sind wir auf Feedback angewiesen!





Barcodescanner

Scanner – Getestete Geräte

- Verte!-Box
- Sim-Card
- Smartcard
- WLAN-Kabel-Modem
 - TC7200
 - EPC 3925
 - THG571





Feldtest

Ablauf des Feldtests

- Bis am 9. Juni – Anmeldung Feldtest
 - Die Einladung erfolgt anschliessend
- Bis 16. Juni – Neue Version mit Korrekturen
- Bis 30. Juni – Neue Version mit Anpassungen für iPad
 - Der Feldtest wird möglicherweise ausgeweitet
- Mitte Juli – Fertigstellung der ersten Version



Feldtest

Ablauf des Feldtests

- Bis am 9. Juni E-Mail an dominik.vonburg@finecom.ch schicken, mit Name, Vorname, QMC Login, E-Mail Adresse
- Teilnahme an Feldtest nur für Mitarbeiter der Partner, welche in der Gruppe vertreten sind
- Wir werden dann eine Einladung für den Feldtest zurückschicken
- Fehler oder unerwartetes Verhalten per Mail
- Verbesserungsvorschläge in den Ideenpool (Tools- und Prozesse Gruppe)



Feldtest

Bekannte Probleme

- Es sind bereits einige Probleme der Anwendung bekannt
- Die aktuelle Liste mit den Problemen wird bei Teilnahme am Feldtest zugestellt
- Wir werden versuchen die Anwendung bereits während dem Test zu verbessern



Feldtest

Rückmeldung von Feldtest

- Per E-Mail an dominik.vonburg@finecom.ch
- Erforderliche Daten
 - Zeitpunkt
 - Kurze Beschreibung
 - Verwendetes Gerät
 - Verwendeter Benutzername
 - Kundennummer





Gemeindebetriebe Muri für Gas, Wasser, Abwasser und TeleCom
Thunstrasse 74 CH-3074 Muri bei Bern Tel. 031 950 54 80 Fax 031 950 54 84
gbm@muri-guemligen.ch www.gemeindebetriebe-muri.ch

Probleme mit Software Updates

Ausgangslage

- In den letzten Wochen wurden durch Software Updates viele Störungen für den Endkunden generiert(Verte!);
- Störungen für die Endkunden bedeuten in der Regel Aufwände für den Quickline-Partner;
- Um vom Kunden als zuverlässiger und professioneller Dienstleister wahrgenommen zu werden, muss die Verfügbarkeit der Dienste so hoch wie möglich gehalten werden;
- Aus Sicht der gbm muss der Prozess der Testphasen für Software Updates seitens Finecom angepasst werden, um einen möglichst einwandfreien Betrieb im Netz der Partner zu gewährleisten;



Gemeindebetriebe Muri für Gas, Wasser, Abwasser und TeleCom
Thunstrasse 74 CH-3074 Muri bei Bern Tel. 031 950 54 80 Fax 031 950 54 84
gbm@muri-guemligen.ch www.gemeindebetriebe-muri.ch

Probleme mit Software Updates

Vorschläge gbm

Variante 1

Nach Abschluss der Testphasen einer neuen Software seitens der Hersteller, wird ein Quickline-Partner im Zufallsprinzip durch die Finecom ausgewählt. Die neue Software wird dann im Netz des Partners ausgespielt und 2-3 Wochen getestet. Parallel kann die Finecom interne Tests zur Qualitätssicherung durchführen. Nach erfolgreicher Testphase wird die neue Software im ganzen Verbund ausgespielt.



Gemeindebetriebe Muri für Gas, Wasser, Abwasser und TeleCom
Thunstrasse 74 CH-3074 Muri bei Bern Tel. 031 950 54 80 Fax 031 950 54 84
gbm@muri-guemligen.ch www.gemeindebetriebe-muri.ch

Probleme mit Software Updates

Vorschläge gbm

Variante 2

Nach Abschluss der Testphasen einer neuen Software seitens der Hersteller, wird die neue Software auf allen MA-Boxen ausgespielt und 2-3 Wochen getestet. Parallel kann die Finecom interne Tests zur Qualitätssicherung durchführen. Nach erfolgreicher Testphase wird die neue Software im ganzen Verbund ausgespielt.



Gemeindebetriebe Muri für Gas, Wasser, Abwasser und TeleCom
Thunstrasse 74 CH-3074 Muri bei Bern Tel. 031 950 54 80 Fax 031 950 54 84
gbm@muri-guemligen.ch www.gemeindebetriebe-muri.ch

Vermittler-Feedback

Ausgangslage / Besprechung mit den Post-MA

- Durch den schwindenden Briefumlauf sucht die Post nach neuen Umsatzquellen, so entsteht für den Quickline-Verbund und die Post eine Win-Win Situation;
- Die Post ist seit einiger Zeit als Vermittler an Poststellen sehr erfolgreich aktiv;
- Den MA der Post sollen seitens Quickline die besten Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Verkauf unserer Produkt geschaffen werden;
- Die bestehende Extranet-Lösung ist für einen professionellen Verkauf von Produkten nicht geeignet
 - Vergleich Abo alt – neu
 - Direkter Vergleich mit anderen Anbietern



Gemeindebetriebe Muri für Gas, Wasser, Abwasser und TeleCom
Thunstrasse 74 CH-3074 Muri bei Bern Tel. 031 950 54 80 Fax 031 950 54 84
gbm@muri-guemligen.ch www.gemeindebetriebe-muri.ch

Vermittler-Feedback

Vorschlag gbm

Seitens Finecom wird der Prozess für Vermittlerverkäufe in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Vermittler überarbeitet. Es soll ein Tool geschaffen werden um den Vermittlern:

- Einen restriktiven Zugang zu den Datenbanken zu gewähren(dito SCS)
- Eine einfache Übersicht zu ermöglichen, welche Produkte der Kunde bereits hat und diese mit den gewünschten zu vergleichen
- Ein einfacher Vergleich zwischen den Anbietern möglich ist
- etc.



Gemeindebetriebe Muri für Gas, Wasser, Abwasser und TeleCom
Thunstrasse 74 CH-3074 Muri bei Bern Tel. 031 950 54 80 Fax 031 950 54 84
gbm@muri-guemligen.ch www.gemeindebetriebe-muri.ch

Field Force APP / WLAN Test

Ausgangslage/Vorschlag gbm

Ausgangslage:

In den Kabelnetzen werden mehr und mehr WLAN-Endgeräte (z.B. TC7200) verbaut. Interferenzen zwischen den einzelnen WLAN-Endgeräten in MFH treten immer häufiger auf. Es ist wichtig, geeignete Messgeräte zur Analyse der Kanäle zu haben.

Vorschlag gbm:

Die Finecom programmiert den WLAN-Optimizer für iPad's. Somit kann das Tool auf dem iPad genutzt werden.





- Fokus Themen nächste Sitzung?
- Sitzungsrythmus im H2/14 ?
- Nächste Tools & Prozesse Gruppe
 - **tbd**
- Besten Dank für eure Teilnahme