

21.10.2014 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

# Quickline Tools- und Prozessgruppe



1. **Protokoll der letzten Sitzung**
2. **Reporting**
  - 2.1 Erledigte (I)
  - 2.2 Feedback zu Pendenzen (E)
  - 2.3 Priorisierung der einzelnen Pendenzen (E)
3. **Neuheiten / Anpassungen**
  - 3.1 Mobil Redesign 2015
  - 3.2 Info zu Portal/Website
4. **Operation / Support**
  - 4.1 Wartungsinformationen Tool (E)
  - 4.2 Reporting (D)
  - 4.3 Informationen bei QMC Störungen (E)
5. **Verschiedenes**
6. **Nächste Sitzung**



# Protokoll der letzten Sitzung



# Erledigte Tasks



# Mehrere Pay Pakete

The screenshot shows the Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and menu items: 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'Ian.aemch'. Below the navigation bar, the customer's name and address are displayed: 'Cousin Randy, Krauchthalstrasse 7, Oberburg BE' with the customer number '100125661 (Partner Beagle)'. There are buttons for 'Kundennummer', 'von Favoriten entfernen', and 'Kundeninfo anzeigen'. The main content area is titled 'Digital-TV > Übersicht'. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobil', and 'Digital-TV'. The 'Digital-TV' section is active. The main content area shows 'Digital TV' with a 'Bestellen' button. Below this, there is a 'Smartcards' section with a card number '017 5864 4411-3' and an 'Aktionen' dropdown menu. The dropdown menu is open, showing options: 'Pakete verwalten', 'Mehrere Pakete bestellen', 'PIN zurücksetzen', and 'Pairing aktualisieren'. Below the smartcard section, there is a 'Verte!' section with a message: 'Es sind keine Verte! Verträge für diesen Kunden vorhanden.'



# Mehrere Pay Pakete

QUICKLINE  
MULTIMEDIA  
ANBIETER

Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ Ian.aemch ▾

International

Albanian	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Bosnian	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Brazilian	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
English	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Français	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Italiano	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Portuguese	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Russian	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Serbian	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Turkish	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>
Turkish TürkMax	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/>	<input type="button" value="Nein"/>



# Mehrere Pay Pakete

The screenshot shows the Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and menu items: 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.aemch'. Below the navigation bar, the customer's name and address are displayed: 'Cousin Randy, Krauchthalstrasse 7, Oberburg BE'. A search box for the 'Kundennummer' and two action links, 'von Favoriten entfernen' and 'Kundeninfo anzeigen', are also present.

The main content area is titled 'Bestellung Pakete'. It displays the following details:

- Gewünschte Programmooptionen:** ADULT, PREMIUM, English, Français
- Mindestvertragsdauer:** 1 Monat
- Kündigungsfrist:** Nach Mindestvertragsdauer 1 Monat Kündigung auf Ende des Kalendermonats
- Startdatum:** 20.10.2014

Below these details, there is a question: 'Möchten Sie die angezeigten Programmooptionen bestellen?' and a blue button labeled 'Bestellung durchführen' with a mouse cursor pointing to it.

On the left side, there is a sidebar menu with the following items:

- Favoriten
- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi (aktiv ●)
- Internet (aktiv ●)
- Festnetz (aktiv ●)
- Mobil (aktiv ●)
- Digital-TV (aktiv ●)
- Übersicht (selected)
- Aufschalten
- Box verwalten

## Kernaussage/n

- **Bestellung X mit Tel.-Nummer Y muss ersetzt werden durch neue Bestellung Z.**
- **Nummer kann nicht in neue Bestellung Z genommen werden, da diese durch Bestellung X «gelockt» wurde.**
- **Bestellung kann nur übersteuert werden, wenn gewisse Voraussetzungen gegeben sind.**

# Auswahl der Workflows / Bestellungen

## Suche der Bestellung via Workflow (ID)

The screenshot shows a web application interface with a dark navigation bar at the top containing 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.rs'. Below the navigation bar, there are four main sections: 'Aktionen', 'Aufträge', 'Favoriten', and 'Verlauf'. In the 'Aufträge' section, the 'Kombibestellung editieren' option is highlighted with a red box. A red arrow points from this option to the right-hand side of the slide.

Kunde > Aufträge > Kombibestellung editieren

## Kombiaufschaltung editieren

Bitte geben Sie die Quell- und die Ziel-Workflow-ID ein.

Es werden nur die blau angezeigten Werte übernommen.

Schlagen Checks fehl, so erhalten Sie eine ausführliche Fehlermeldung. Die angegebenen Voraussetzungen müssen erst manuell geschaffen werden:

- Der Quell-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Ziel-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Quell-Workflow darf die Bestellung nicht zur Aufschaltung frei gegeben haben.
- Der Ziel-Workflow darf die Bestellung noch nicht bearbeitet haben.

Quell-Workflow (ID)

Folgende Werte werden übernommen:

- Festnetz-Nummer

Ziel-Workflow (ID)

Suchen

# Auswahl der Workflows / Bestellungen

## Ansicht der gefundenen Bestellung via Workflow (ID) zur Bestätigung.

Kunde > Aufträge > [Kombibestellung editieren](#) > Kombibestellung editieren  
[zurück zu Kombibestellung editieren](#)

### Kombiaufschaltung editieren

Bitte geben Sie die Quell- und die Ziel-Workflow-ID ein.  
Es werden nur die blau angezeigten Werte übernommen.  
Schlagen Checks fehl, so erhalten Sie eine ausführliche Fehlermeldung. Die angegebenen Voraussetzungen müssen erst manuell geschaffen werden:

- Der Quell-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Ziel-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.
- Der Quell-Workflow darf die Bestellung nicht zur Aufschaltung frei gegeben haben.
- Der Ziel-Workflow darf die Bestellung noch nicht bearbeitet haben.

#### Quelle

Quell-Workflow (ID)	6077
Request ID	213267
Service Request ID	298172
Vorname	Roger
Nachname	Sauter
Strasse	Bernstrasse
Nr.	7
PLZ	3323
Ort	Bäriswil BE
Workflow Kunde	0
Workflow Aufgabe	Adresse in ERP erfassen
Workflow Status	warten auf Eingabe
Workflow	Services Bestellung
Workflow QMC User-ID	
Workflow letztes Update	17.10.2014 06:16:03
Workflow erstellt	17.10.2014 06:14:37
Business	<input type="checkbox"/>

Gewünschte Telefonnummer	031 530 00 22
Portierung	<input type="checkbox"/>
Spezial-Nummer	<input checked="" type="checkbox"/>

Speichern

#### Ziel

Ziel-Workflow (ID)	6078
Request ID	213268
Service Request ID	298173
Vorname	Roger
Nachname	Sauter
Strasse	Bernstrasse
Nr.	7
PLZ	3323
Ort	Bäriswil BE
Workflow Kunde	0
Workflow Aufgabe	Adresse in ERP erfassen
Workflow Status	warten auf Eingabe
Workflow	Services Bestellung
Workflow QMC User-ID	
Workflow letztes Update	17.10.2014 06:34:53
Workflow erstellt	17.10.2014 06:34:35
Business	<input type="checkbox"/>

Gewünschte Telefonnummer	031 530 23 63
Portierung	<input type="checkbox"/>
Spezial-Nummer	<input type="checkbox"/>
Gewünschte Telefonnummer	031 530 23 64
Portierung	<input type="checkbox"/>
Spezial-Nummer	<input type="checkbox"/>



# SMS / E-Mail Versand

Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ Ian.aemch ▾

**Cousin Randy, Krauchthalstrasse 7, Oberburg BE**  
Kunden-Nr.: 100125661 (Partner Beagle)  [★ von Favoriten entfernen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Kundendaten > Kommunikation

**Favoriten** Seite hinzufügen

**Info**

**Kundendaten**

- Anschlussadresse
- Weitere Adressen
- Benutzerkategorien
- Dateien

**Kommunikation**

- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobil aktiv ●

### E-Mail und SMS Kommunikation Benachrichtigung erstellen

Versendet am	Typ	Versender	Empfänger	Inhalt	
20.10.2014 17:15	SMS	Quickline	076 216 82 37	Leider konnten wir Sie telefonisch nicht erreichen. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer 079 123 45 67.	<a href="#">Detail</a>
20.10.2014 17:12	SMS	Quickline	076 216 82 37	Leider konnten wir Sie telefonisch nicht erreichen. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer dies ist ein test.	<a href="#">Detail</a>
03.10.2014 16:46	E-Mail	noreply@quickline.com	reto.lehmann@hallo.ch	Bestätigung geänderter Profilangaben	<a href="#">Detail</a>





# SMS / E-Mail Versand

**QUICKLINE** MULTIMEDIA ANSCHLUSS Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.aemch ▾

**Cousin Randy, Krauchthalstrasse 7, Oberburg BE**  
Kunden-Nr.: 100125661 (Partner Beagle)  ★ von Favoriten entfernen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Kommunikation > Template Üb zurück zu Kommunikation

**Favoriten**

**Info**

**Kundendaten**

- Anschlussadresse
- Weitere Adressen
- Benutzerkategorien
- Dateien

**Kommunikation**

- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobil aktiv ●

## Benachrichtigung erstellen

Name	Beschreibung	
Kunde nicht erreicht	Benachrichtigung um dem Kunden mitzuteilen, dass er sich zurückmelden sollte.	<a>Aktionen ▾</a>
Geräte abholen	Benachrichtigung für das Abholen eines bestimmten Geräts an einem definierten Abholort.	<a>E-Mail erstellen</a> <a>SMS erstellen</a>
Sperrung	Benachrichtigung an den Kunden, dass sein Anschluss gesperrt wird.	<a>Aktionen ▾</a>



# SMS / E-Mail Versand

The screenshot shows the Quickline web interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and menu items: 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.aemch'. Below the navigation bar, the customer name 'Cousin Randy, Krauchthalstrasse 7, Oberburg BE' is displayed, along with the customer number '100125661 (Partner Beagle)'. There are buttons for 'Kundennummer', 'von Favoriten entfernen', and 'Kundeninfo anzeigen'. The main content area is titled 'Benachrichtigung erstellen' (Create Notification). It includes a description: 'Benachrichtigung um dem Kunden mitzuteilen, dass er sich zurückmelden sollte.' (Notification to inform the customer that they should get back in touch). There are two input fields: 'Mobil Nummer' (Mobile Number) with the value '076 216 82 37 (QL-Vertrag)' and 'Telefonnummer' (Phone Number) with the value '079 123 45 67'. A 'Vorschau' (Preview) button is located below the phone number field. On the left side, there is a sidebar menu with categories: 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten' (with sub-items: Anschlussadresse, Weitere Adressen, Benutzerkategorien, Dateien), 'Kommunikation', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', and 'Kombi' (with status 'aktiv'). At the bottom of the sidebar, there are status indicators for 'Internet' (aktiv), 'Festnetz' (aktiv), and 'Mobil' (aktiv).



# SMS / E-Mail Versand

The screenshot shows the Quickline customer communication interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and menu items: 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'lan.aemch'. Below the navigation bar, the customer's name and address are displayed: 'Cousin Randy, Krauchthalstrasse 7, Oberburg BE' with the customer number '100125661 (Partner Beagle)'. There are buttons for 'Kundennummer', 'von Favoriten entfernen', and 'Kundeninfo anzeigen'. The main content area shows a breadcrumb trail 'Kundendaten > Kommunikation > Notifikation' and a 'zurück zu Kommunikation' link. On the left, there is a sidebar menu with categories: 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten' (with sub-items: Anschlussadresse, Weitere Adressen, Benutzerkategorien, Dateien), 'Kommunikation' (highlighted), 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi' (aktiv), 'Internet' (aktiv), 'Festnetz' (aktiv), and 'Mobil' (aktiv). The main content area is titled 'Vorschau' and displays the following information: 'Mobil Nummer: 076 216 82 37', 'Betreff: Nicht erreicht', and 'Inhalt: Leider konnten wir Sie telefonisch nicht erreichen. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer 079 123 45 67.' At the bottom of the preview, there are two buttons: 'Senden' and 'Bearbeiten'.



# SMS / E-Mail Versand

QUICKLINE
Kunde suchen   Workflows   Kunde ▾   Programme ▾   Tools ▾   Ian.aemch ▾

**Cousin Randy, Krauchthalstrasse 7, Oberburg BE**  
Kunden-Nr.: 100125661 (Partner Beagle)

★ von Favoriten entfernen
Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Kommunikation

**Favoriten**   Seite hinzufügen

---

**Info**

---

**Kundendaten**

  Anschlussadresse

  Weitere Adressen

  Benutzerkategorien

  Dateien

**Kommunikation**

---

  \$ Finanzen

  🔧 Werkzeuge

  🖨 Endgeräte

  📦 Kombi           aktiv ●

  🌐 Internet           aktiv ●

  📞 Festnetz           aktiv ●

  📱 Mobil               aktiv ●

## E-Mail und SMS Kommunikation

[Benachrichtigung erstellen](#)

Notifikation erfolgreich versendet. ×

Versendet am	Typ	Versender	Empfänger	Inhalt	
20.10.2014 17:30	SMS	Quickline	076 216 82 37	Leider konnten wir Sie telefonisch nicht erreichen. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer 079 123 45 67.	<a href="#">Detail</a>
20.10.2014 17:15	SMS	Quickline	076 216 82 37	Leider konnten wir Sie telefonisch nicht erreichen. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer 079 123 45 67.	<a href="#">Detail</a>
20.10.2014 17:12	SMS	Quickline	076 216 82 37	Leider konnten wir Sie telefonisch nicht erreichen. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer dies ist ein test.	<a href="#">Detail</a>
03.10.2014 16:46	E-Mail	noreply@quickline.com	reto.lehmann@hallo.ch	Bestätigung geänderter Profilingaben	<a href="#">Detail</a>



## Feedback zu Pendenzen

- DEV-1124 Berechnung der Kautionshöhe

Die Kaution soll den angelaufenen Kosten bis zur Sperrung, bzw. Mahnung entsprechen.

Dies bedeutet:

Abo-Kosten x 3 (Zeit bis zur Mahnung)

Festnetz CHF 100.- (in Kombi CHF 150.-)

Mobile CHF 100.- / Geräte müssen auch berücksichtigt werden.

Die Mitglieder überprüfen diesen Vorschlag nochmals.

Anschliessend wird diese Unverbindliche Empfehlung im Partner Wiki veröffentlicht



## Feedback zu Pendenzen

- DEV-986 Bonitätsprüfung Aufschaltung Senderpakete

Es wurden an alle T&P Mitglieder entsprechende Samples Reports versendet.

V1: Nur Kosten bei Pay TV Pakete beachten

V2: Gesamte Umsatzkosten beachten



## Feedback aus Marketinggruppe

- DEV-817: Feedback zum Thema Kundenumfrage



## Priorisierung der einzelnen Pendenzen

- **Siehe Beilage**

## Trennung von Abo und Gerät

### Quickline Mobile «Smart»\*: wie es funktioniert

#### 1 Es ist klar, für was Du wieviel bezahlst

Quickline Mobile «Smart» trennt deine monatliche Kosten in zwei Teile:

- In ein Geräteplan – Die Kosten für Dein neues Handy geteilt in 24 monatlichen Raten ohne Zinsen oder Aufpreis!
- In ein Abo – Die Kosten für Deine Smartphone-Nutzung



#### 2 Neues Handy gefällt?

Dein Handyvertrag läuft noch 6 Monate, aber Du willst ein neues Handy?

Kein Problem mit Quickline Mobile «Smart»!

- Bezahl einfach Deine ausstehenden Raten
- Wähle Dein neues Handy mit einem neuen Geräteplan

#### 3 Du brauchst nicht immer ein neues Handy?

Mit Quickline Mobile «Smart» wird's für Dich billiger!

- Hast Du Dein Handy abbezahlt, zahlst Du nur noch dein Abo
- Brauchst Du gar kein neues Handy von Anfang an, zahlst Du nur das Abo

## Quickline Mobile «Smart»\*

Smart – Deine Abo Wahl war noch nie so einfach

### Smart Start\*

- ✓ Family Flat + QL Netze
- ✓ Einheitstarif 40Rp Min.
- ✓ Unlimitiert SMS / MMS
- ✓ Surfen mit vollem Speed bis...

- ✓ **50MB**
- ✓ Geschwindigkeitsreduktion
- ✓ Volle Kostensicherheit

CHF  
10

### Smart Flat\*

Mit Smart immer...

- ✓ unlimitiert telefonieren in der ganzen Schweiz
- ✓ unlimitierte SMS / MMS
- ✓ surfen mit vollem Speed bis...

- ✓ **500MB**
- ✓ Geschwindigkeitsreduktion
- ✓ Volle Kostensicherheit

CHF  
40

- ✓ **1.5GB**
- ✓ Geschwindigkeitsreduktion
- ✓ Volle Kostensicherheit
- ✓ Surfen im Ausland  
**50MB / Jahr in Europa  
(Zone1 + 1plus)**

CHF  
55

- ✓ **5GB**
- ✓ Geschwindigkeitsreduktion
- ✓ Volle Kostensicherheit
- ✓ Surfen im Ausland  
**100MB / Jahr in Europa  
(Zone1 + 1plus)**

CHF  
75

- ✓ Einfach, fair und transparent
- ✓ Keine Vertragslaufzeit
- ✓ 1 Monat Kündigung auf Ende nächsten Monat
- ✓ «SIM only»
- ✓ Keine Fair-Use



## Quickline Mobile «Smart»\*

### Dein Geräteplan für Dein Wunschhandy

#### Smartphone-Plan 299

- ✓ Anzahlung CHF 299 fix
- ✓ Rest über 24 Monate

VP ohne Abo	750	CHF
<u>./.</u> Anzahlung	<u>299</u>	<u>CHF</u>
Restbetrag	451	CHF
/24 Monate		
= Monatlich	18.75	CHF

#### Smartphone-Plan 149

- ✓ Anzahlung CHF 149 fix
- ✓ Rest über 24 Monate

VP ohne Abo	750	CHF
<u>./.</u> Anzahlung	<u>149</u>	<u>CHF</u>
Restbetrag	601	CHF
/24 Monate		
= Monatlich	25.05	CHF

#### Smartphone-Plan 0

- ✓ Anzahlung CHF 0 fix
- ✓ Rest über 24 Monate

VP ohne Abo	750	CHF
<u>./.</u> Anzahlung	<u>0</u>	<u>CHF</u>
Restbetrag	750	CHF
/24 Monate		
= Monatlich	31.25	CHF

- ✓ Einfach, fair und transparent
- ✓ Falls Abo gekündigt wird, wird Restbetrag sofort fällig (kommt auf die nächste Rechnung)
- ✓ Restbetrag jederzeit rückzahlbar

Beispiel  
iPhone 5S 16GB



## Business Rules der Abos

### Generelle Business Rules

- ✓ **Es gibt keine Vertragslaufzeiten mehr**
- ✓ **Die Abos sind jederzeit kündbar mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten**
  - ✓ Bei einer sofortigen Kündigung (z.B. Zahlungsmoral) hat der KNU die Wahl, ob die 3 Monate Kündigungsfrist noch verrechnet werden oder nicht. Falls die 3 Monate nicht verrechnet werden, wird dem KNU dies auch nicht in Rechnung gestellt von Quickline.
- ✓ **Grundsätzlich sind Up- und Downgrades jederzeit erlaubt.**  
**Ausnahme: Nach einem Upgrade, kann ein Downgrade frühestens 90 Tage nach dem Upgrade gemacht werden.**



- ✓ **Ein Abo kann auch ohne Geräteplan bestellt werden**
- ✓ **Ein Abowechsel erfolgt per sofort (kann evtl. zum Launch nicht umgesetzt werden).**



# Business Rules der Gerätepläne

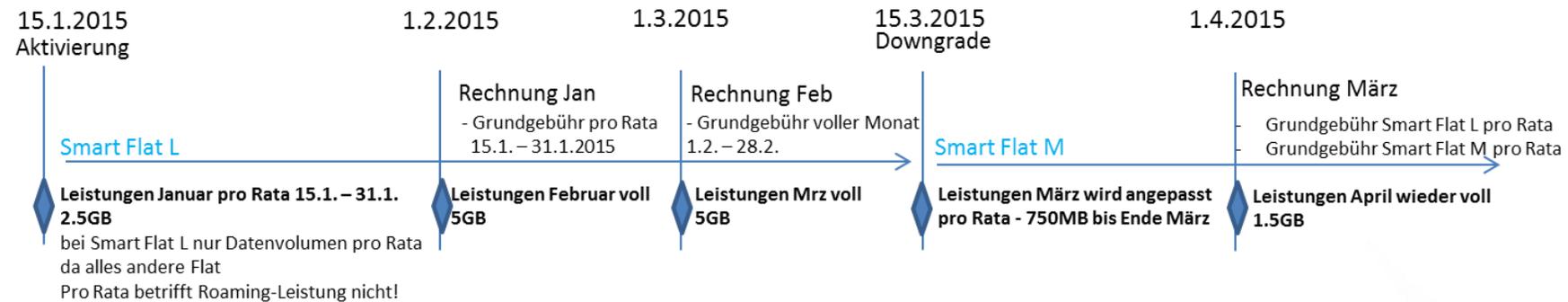
## Generelle Business Rules

- ✓ **Es kann kein Geräteplan existieren ohne einen Service von Quickline**
  - ✓ Es kann vorkommen, dass ein Geräteplan ohne Abo existiert. UseCase: Abo-Bestellung muss gelöscht werden und ein neue erfasst werden oder Portierung wird abgebrochen
- ✓ **Das Gerät wird nach Abschluss der Bestellung versendet (Geräteplan aktiv) und nicht wie heute erst nach dem Accept der Portierung.**
- ✓ **Es kann nur einen aktiven Smartphone Geräteplan pro Abo geben**
- ✓ **Für das Abo- und Geräteplan werden zwei unterschiedliche Vertragsdokumente erstellt:**
  - ✓ Vertrag / Bestätigung Abo
  - ✓ Vertrag / Bestätigung Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung
- ✓ **Wird das zum Geräteplan dazugehörige Abo gekündigt, wird per sofort der Geräteplan gekündigt und der Restbetrag wird auf der laufenden Rechnung fällig (vor Kündigungsdatum).**
- ✓ **Wird innerhalb 30 Tagen ein zweiter oder weitere Gerätepläne (Geräte) bestellt, wird ein Workflow eröffnet, in dem der KNU diese Bestellung freigeben muss.**
- ✓ **Kündigung oder neues Gerät beziehen frühestens 90 Tage nach Aktivierung des Geräteplans möglich. Sonst keine Kündigungsfrist für Geräteplan. Kündigung per sofort oder auf ein bestimmtes Datum möglich.**



## Abo-Verrechnungen

### Grundgebühr- und Inklusivleistungen werden pro Rata verrechnet

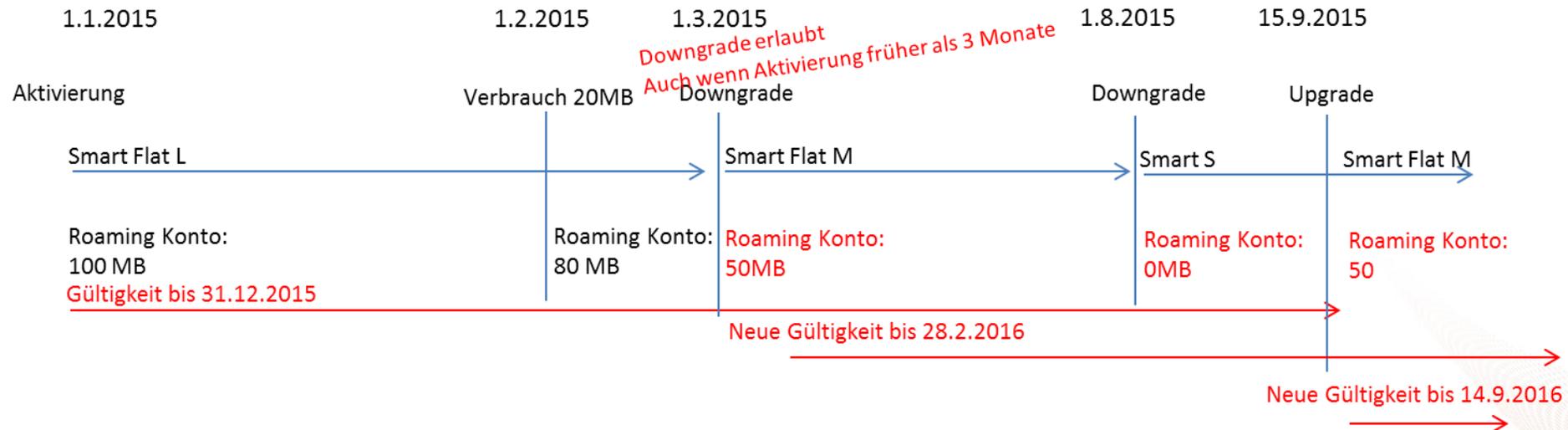


- ✓ Die Grundgebühren und auch AiO-Rabatt werden pro Rata berechnet, falls Aktivierung oder Upgrade unter dem Monat stattfinden.
- ✓ Auch die Leistungen werden entsprechend pro Rata verrechnet.
- ✓ Ausser Roaming -> Siehe Roaming-Requirements



## Abo-Verrechnungen

Roaming-Inklusivleistungen werden bei Abowechsel immer angepasst

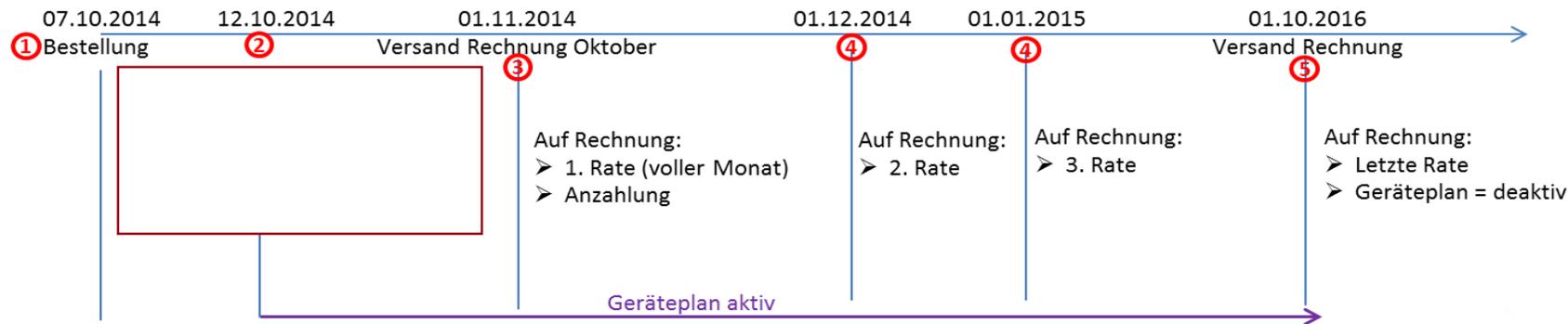


Bei einem Abowechsel ob Down- oder Upgrade wird das Inklusivvolumen erneuert. Nicht gebrauchtes Volumen geht verloren. Auch die Gültigkeit wird erneuert.



# Geräteplan-Verrechnungen

## Bestellung Geräteplan



- ① Bestellung abgeschlossen und Portierung wird eingeleitet.
  - Geräteplan: Aktiv
  - Geräteversand wird bei ALSO ausgelöst
  - Status Geräteplan = Aktiv = Aktivierungsdatum
  - Anzahlung wird fällig auf laufender Rechnung

② - Portierung erhält Status „Accepted“

- ③ Die Rechnung „Oktober“ wird versendet und beinhaltet:
  - Anzahlung
  - 1. Rate

④ Die kommenden Rechnungen beinhalten dann die nächsten Raten

- ⑤ Sobald die letzte Rate verrechnet wird Status Geräteplan = End, Enddatum

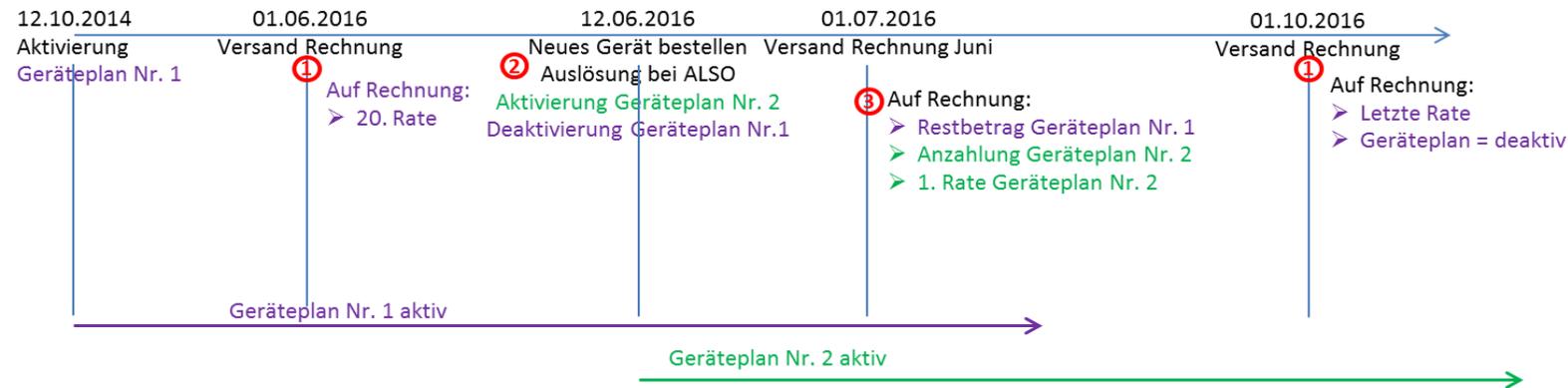
### Weiterführende Bestimmungen

Wird das Gerät direkt bei Bestellung abgegeben (Abgabe durch Shop / Drittkanal wie MoZo, Post, etc.) wird der Geräteplan sofort aktiv. Die Anzahlung kommt nicht auf die Rechnung, da diese Cash einkassiert wird.



# Geräteplan-Verrechnungen

## Wechsel Geräteplan – «Refresh»



① Geräteplan Nr. 1 ist aktiv - letzte Rate 1.10.2016

- ② ➤ Kunde bezieht ein neues Gerät
- Bei Abgabe / Auslösung Versand des Gerätes wird der Geräteplan Nr. 2 aktiv
  - Der Geräteplan Nr. 1 wird Status = canceled
  - Restbetrag wird auf laufende Rechnung geschrieben

- ③ ➤ Nächste Rechnung
- Restbetrag Geräteplan Nr. 1  
Status Geräteplan = End
  - Anzahlung Geräteplan Nr. 2
  - 1. Rate Geräteplan Nr. 2



## Alte Mobilabos

### Die alten Abos werden gefreezt, diese können jedoch auf das neue Modell wechseln

- ✓ Gegen eine Wechselgebühr können die Kunden auf den alten Abos jederzeit auf ein neues Abo wechseln, auch innerhalb der Vertragsdauer.
- ✓ Kunden ohne Gerätebezug können jederzeit wechseln ohne Wechselgebühr, auch innerhalb der Vertragsdauer.
- ✓ Die Wechselgebühr entspricht des «Restwertes» des aktuellen Handys. Sie wird wie folgt berechnet:  
Ausstehende Laufzeit in Tagen \* 30 % der Abogrundgebühr  
Ausnahme Budget Plus = 50%
- ✓ Diese neue Berechnung wird auch übernommen bei Kündigung der alten Abos.
- ✓ Die Jugendabos bleiben bestehen, bis auf die 24 Monatsvarianten «PLUS». Diese werden aufgrund der Trennung Geräteplan / Abo aus dem Verkauf genommen (gefroren).



## Sonstige Anpassungen

### ✓ Lagergeräte Shops

- ✓ Damit auf ein «Konsignationslager» umgestellt werden kann, müssen die Lagerbestände jederzeit überprüft werden. Da nicht alle KNUs das gleiche Shop-System haben, erschwert sich diese Anforderung erheblich. Quickline sucht weiterhin nach einer Lösung. Mit dem Launch des Redesigns wird am aktuellen Prozess mit Push-Zahlung nichts geändert, ausser:  
Für die Push-Zahlungen ist nicht mehr die IMEI referenzierend, sondern das gewählte Gerät und Lieferart «Gerät aus Shop»



# Antrag

Die Quickline Tools- und Prozessgruppe stimmt folgenden Prozessen zu.

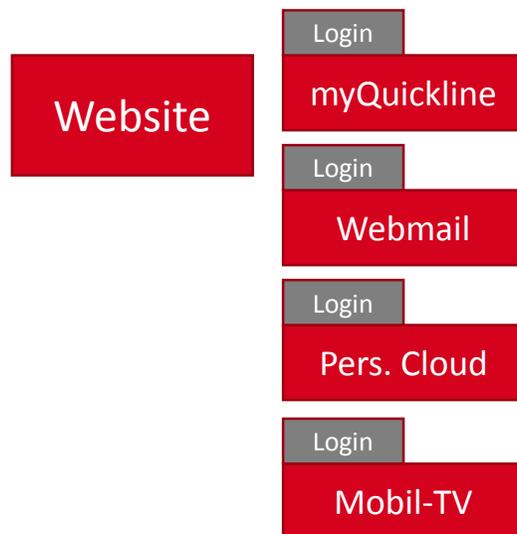
Entscheide	Ja	Nein
<b>Neue Business Rules der Abos:</b> <i>Abnahme der neuen Business Rules der Abos wie vorgeschlagen.</i>	✓	
<b>Neue Business Rules der Gerätepläne:</b> <i>Abnahme der neuen Business Rules für die Gerätepläne wie vorgeschlagen. Insbesondere für den KNU massgebend sind:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es kann kein Geräteplan existieren ohne einen Service von Quickline (bzw. ein aktiver Geräteplan ohne weitere Services wird automatisch terminiert</li><li>• Das Gerät wird nach Abschluss der Bestellung versendet (Geräteplan aktiv) und nicht wie heute erst nach dem Accept der Portierung.</li><li>• Werden innerhalb 30 Tagen ein zweiten oder weitere Gerätepläne (Geräte) bestellt, wird ein Workflow eröffnet, in dem der KNU diese Bestellung freigeben muss.</li><li>• Kündigung oder neues Gerät beziehen frühestens 90 Tage nach Aktivierung des Geräteplans möglich. Sonst keine Kündigungsfrist für Geräteplan. Kündigung per sofort oder auf ein bestimmtes Datum möglich.</li></ul>	✓	



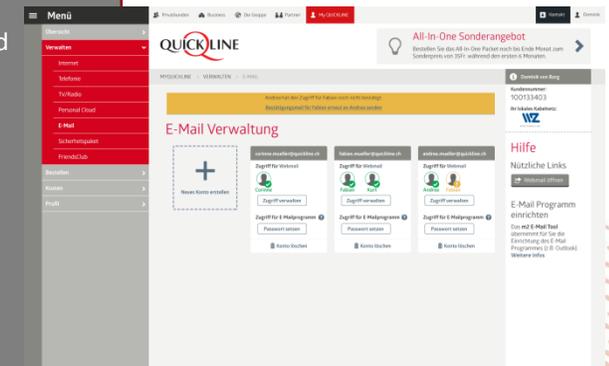
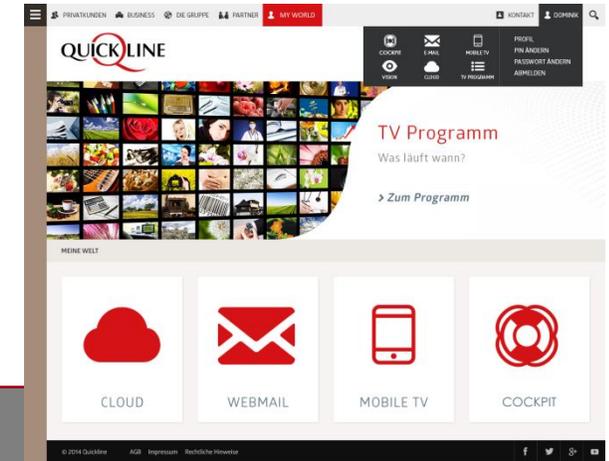
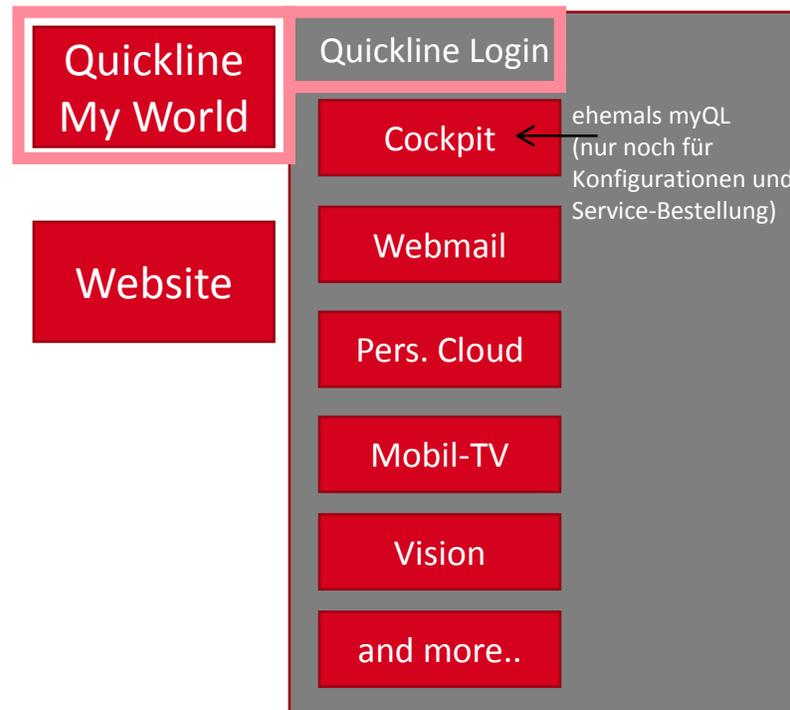
# Parallel-Projekt zu Redesign Website

Ziel: Einheitliches Design, vereinfachte Benutzerführung

Situation heute  
verschiedene Plattformen



Situation 2015  
1 übergeordnetes "Portal" mit Login



# Wartungs-/Störungs- Informationen Tool

## Anforderung

- **Es geht darum ausgewählten System Benutzern ein Werkzeug bereitzustellen, mit welchem Sie Wartungs-/Störungs- Informationen zeitgesteuert (von, bis) erfassen, veröffentlichen und optional per Email versenden können.**
- **Alle aktuellen, künftigen und sieben Tage zurückliegenden Informationen können per Webservice pro Partner abgefragt werden.**
- **Alle aktuellen und künftigen Informationen werden im QMC (Admin) und Endkundenbereich (Cockpit) im Kontext des betroffenen Endkunden angezeigt.**
- **Es soll möglich sein dem Kunden eine Information über Wartungen nach folgenden Kriterien zuzusenden: Strasse, Ort, Node (HF), POP, Splitter (FTTH) sowie auf Basis des Services (Internet, Digital-TV, Festnetz, Mobil, Verte!). Es muss eine Mehrfachauswahl möglich sein (Bsp. mehrere Strassen)**

# Wartungs-/Störungs- Informationen Tool

## Konzept

- Es wird im QMC (Admin) unter «Programme/Werkzeuge» ein neuer Bereich «Wartungs-/Störungs- Informationen» mit den Filter Kriterien geschaffen, welcher nur für System User mit Spezialberechtigung (muss im Admin Rollenmanager bearbeitbar sein) zugänglich ist.
- Vordefinierte Auswahl der Wartungs-/Störungs- Informationen Templates.
- Nach der Auswahl des Templates kann die Information mit Start- und Enddatum editiert werden.  
Optional kann angegeben werden, dass die Nachricht noch per Email verschickt wird (**Tbd: Soll in dem Fall eine Liste ausgegeben werden, welche Kunden keine Email Adresse haben?**).  
Phase 2: Optional kann angegeben werden, dass eine Excel Liste mit den im Filter Kontext gefundenen Kundendaten zum Download generiert werden soll.
- Alle veröffentlichten Informationen müssen im QMC (Admin) bearbeitet (Start- und Enddatum) und gelöscht werden können.

# Wartungs-/Störungs- Informationen Tool

## Besonderes

- **Die Informationen müssen anhand der gewählten Filter Kriterien (z.B. mehrere Strassen) hinterlegt werden. Nur so kann sicher gestellt werden, dass ein «neuer» Kunde die Information im Endkundenbereich angezeigt bekommt.**

# Wartungs-/Störung- Informationen Tool

## Gebiet definieren (Ortschaft)

Wartungs-/Störungs- Informationen

Ortschaft Node POP Splitter

PLZ / Ort

Lyss, Worben

Strasse

<<Alle>>

Services

Services			
Hat Internet	Ja	Nein	Egal
Hat Digital-TV	Ja	Nein	Egal
Hat Festnetz	Ja	Nein	Egal
Hat Mobil	Ja	Nein	Egal
Hat Verteil	Ja	Nein	Egal

Erstellen

Adressen

Wartungs-/Störungs- Informationen

Ortschaft Node POP Splitter

PLZ / Ort

Lyss, Worben

- Lyss
- Studen
- Busswil
- Worben
- ....

Erstellen

Adressen

- Mehrfachauswahl der Strasse ist nur möglich, wenn nur ein Ort gewählt wurde.
- Adressen können unabhängig vom Template generiert/heruntergeladen werden.

# Wartungs-/Störungs- Informationen Tool

## Gebiet definieren (Node)

### Wartungs-/Störungs- Informationen

Ortschaft Node POP Splitter

Node

Devaux

Hinzufügen

Auswahl

Aarbergstrasse Tulpenweg; Beundengasse; Sonnmatte;  
Kartbahn

Services

Erstellen

Adressen

- Es werden nur die Adressen gewählt, welche dem Node direkt angeschlossen sind.
- Eine Mehrfachauswahl von Nodes ist möglich.
- **Tbd: Welche Adressen sollen generiert werden (Name, Vorname, usw.)**
- **POP und Splitter -> gleiches Auswahlverfahren**
- **CMTS ???**

# Wartungs Informationen Tool

## Meldung erstellen

### Wartungs Informationen – Erstellen

Gebiet Typ: Node

Gebiet: Aarbergstrasse Tulpenweg; Beundengasse; Sonnmatte; Kartbahn

Services: Internet, Verte!

Benutzer: bla.bla

Name

Template

Startdatum

Enddatum

Veröffentlichen

**Vorteil: Seite könnte auch direkt vom Netbuilder aufgerufen werden.**

**Name wird nur zum Speichern der Information gebraucht.**

**Parameter sind vom Template abhängig. (Bsp. Startdatum bei Störungsmeldung)**

**Weitere Parameter können definiert werden.**

# Wartungs-/Störungs- Informationen Tool

## Bearbeitungsliste

### Wartungs Informationen – Bearbeitungsliste

Neu

Name	Von	Bis	Benutzer	Öffentlich	Email	
Wartungs Information - Devaux	11.11.2014 15:00	16.11.2014 12:00	Bla.bla	Ja	11.10.2014 14:34	Aktionen-
Wartung - Aarbergstrasse	7.11.2014 10:00	9.11.2014 18:00	Bla.bla	Nein	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bearbeiten</li> <li>Öffentlich/Private</li> <li>Vorschau</li> <li>Email senden</li> <li>Adressen</li> <li>Löschen</li> </ul>

[Terminierte Wartungs Informationen einblenden](#)

- Email Datum gibt den letzten Versand der Wartungs Information per Email an.
- ***Braucht es die Löschen Aktion?***



# Wartungs-/Störungs- Informationen Tool

Template: **Wartung**

## Wartungsarbeiten

Infolge dringender Arbeiten an unseren Verteilanlagen sind wir gezwungen, die Lieferung des Signals am Mittwoch **31.10.2012 12:45** bis **31.10.2012 13:00** teilweise zu unterbrechen.

**TBD: Auflisten der Services**



# Reporting

- **Feedback der Mitglieder**



# Reporting

## Häufig verwendete Reports

- **Anz. Kunden/Best./Künd. (Localnet, ESAG, KFN,GBM,Renet,WWZ)**
- **Internet Abo Verteilung (GBM,Renet,WWZ)**
- **Marktpenetration (KFN,WWZ)**
- **Digital TV, Digital TV Boxen (Localnet,Renet,WWZ)**
- **Umsatz pro Produkt (Localnet, KFN,Renet,WWZ)**
- **Umsatz pro Produkt nach Ortschaft (KFN)**
- **Produktkombinationen nach Ortschaft (Localnet, ESAG,WWZ)**
- **Telefonanruf Durchschnitt (KFN,WWZ)**



# Reporting

## Nicht mehr benötigte Reports?

- **Marktpenetration ?**
- **Telefonanrufe**
- **Internet Aboverteilung (Ortschaft)**



# Reporting

## Generelle Bemerkungen

- **Reports sowie Zahlen innerhalb der Reports müssen besser Dokumentiert werden**
- **Quartals / Jahres Auswertung sollte möglich sein**
- **Grafische Auswertung mit Diagramm**
- **Format ?**



# Reporting

## Wünsche

### Renet

- Kündigungsliste pro Jahr, d.h. welcher Kunde, hat per wann, aus welchem Grund ein Produkt gekündigt, auch Abbildbar in Excel. So kann man die Kunden auch direkt aus dieser Liste wieder auf Produkte ansprechen oder ein Outbound lancieren, etc. Als Vergleichsbasis dient unsere aktuelle Kündigungsliste. Mit dieser Liste sehen wir Trends mit bspw. Kündigung Wechsel zu Konkurrenz, etc.

### KFN

- Gekündigte Services:  
in diesem Report sollte der Kündigungsgrund ersichtlich sein und ob der Vertrag noch aktiv ist oder nicht!

### Renet, KFN

- Vergleich Bestellungen, Kunden mit anderen KNU. Evtl. könnte man innerhalb der Prozess-Gruppe 2-3 KNUs motivieren bei einer solchen Liste mitzumachen, damit diese standardmässig an die KNUs verteilt wird



# Reporting

## Wünsche

### Kundenzahlen

#### KFN

- Netto Kundenzahlen pro Produkt und Monat, Quartal im Vergleich zur Vorperiode

#### Renet

- Aufschaltungen und Kündigungszahlen mit Grafiken -> siehe unsere aktuelle Statistiken
- Auswertungen Quartals- oder Monatsweise mit Diagrammen zur Aufschaltungen und Kündigungen

#### ESAG

- Monats oder Quartalszahlen im Vergleich zur Vorjahresperiode

#### KFN

- Quartalszahlen im Vergleich Vorjahresperiode (Swisscable Auswertung!)
  - TBD



# Reporting

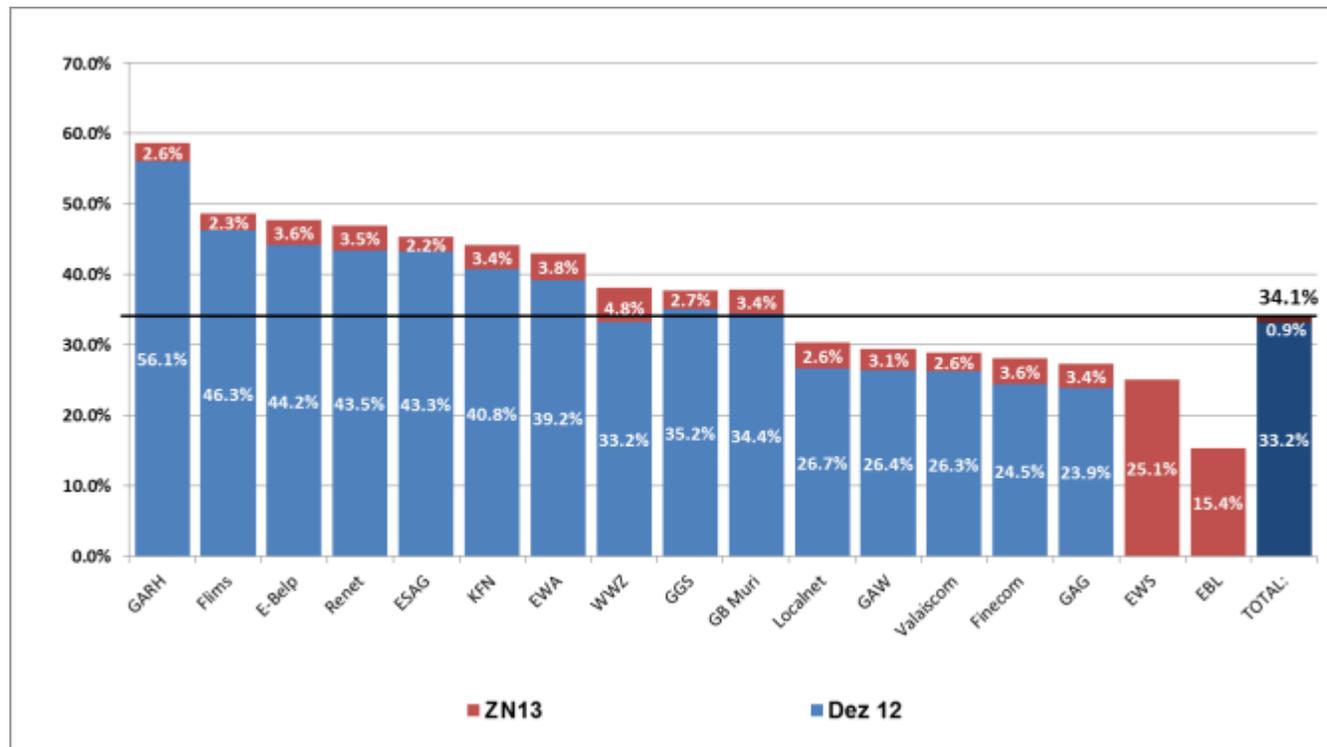
## Wünsche

- GBM
  - Anzahl Kunden pro Abonnement und Monat
  - Marktanteil pro Produkt
  - Gewonnener/verlorener Marktanteil pro Produkt
  - Vergleich mit Jahresziel
  - Verknüpfung mit Umsatz
- WWZ
  - Keine Auswertungen über WF's, (Durchlaufzeiten, Anzahl erledigt pro Sachbearbeiter, Einhaltung von Kundenwunschterminen)



# Beispiele

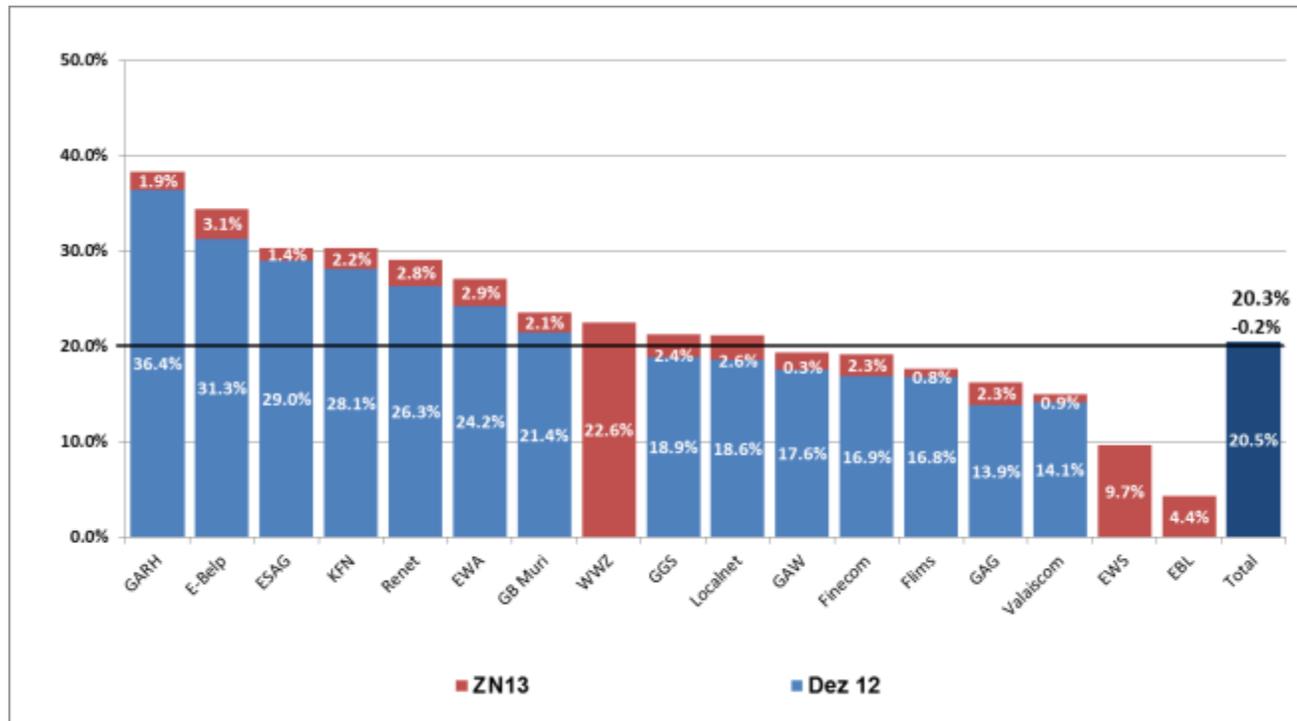
## Internet Penetration 2013





# Beispiele

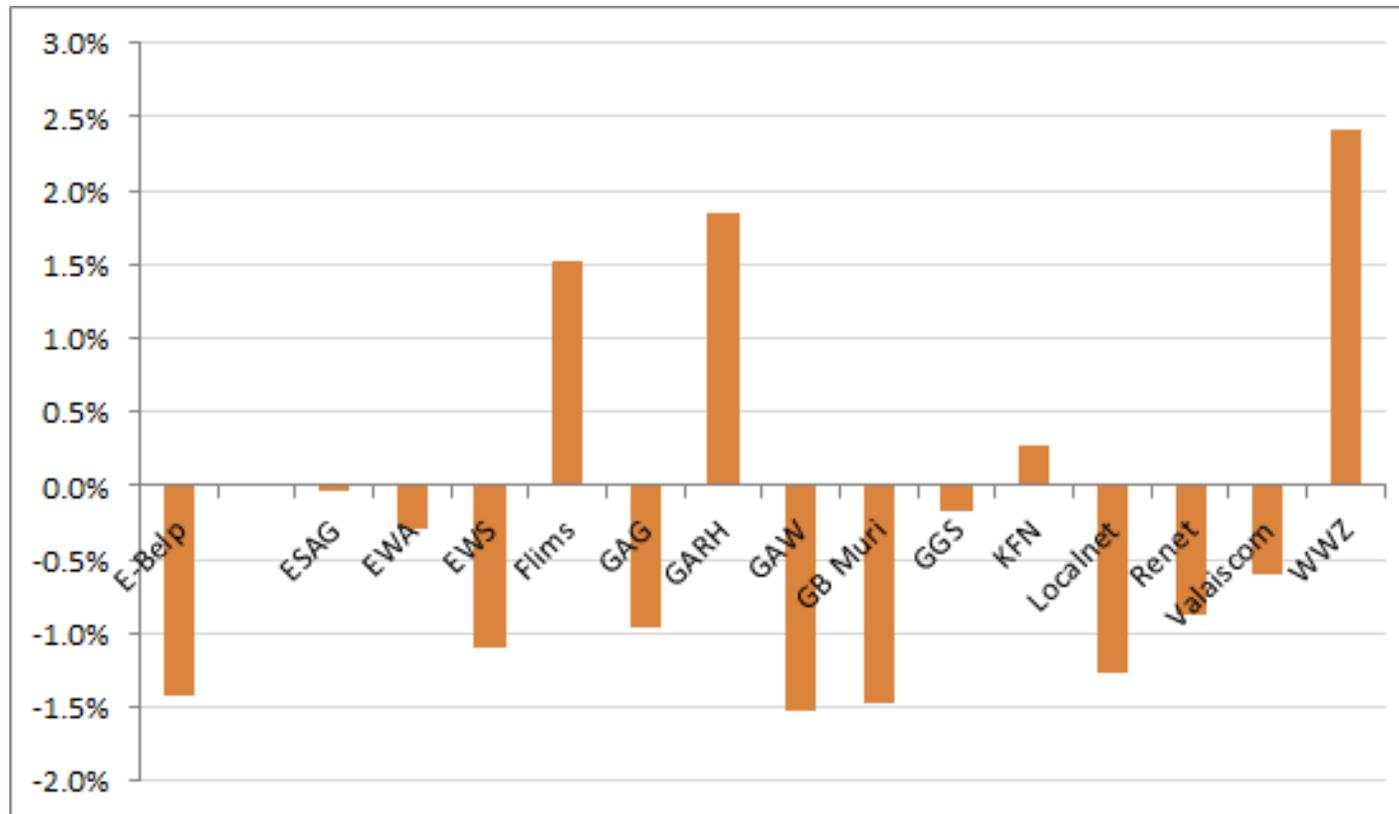
## Telefonie Penetration 2013





# Beispiele

## Entwicklung Haushaltszahlen





# Beispiele

## Vergleich zu Swisscom / UPC

<u>1. Semester 2014</u>	<u>Swisscom</u>	<u>Sunrise</u>	<u>UPC</u>	<u>Quickline</u>
Umsatz	+1.9%	+1.1%	+6.3%	+4.2%
INT	+2.4%	-4.6%	+5.5%	+8.5%
TEL	-1.7%	-5.5%	+1.6%	+8.5%
TV	+9.1%	+20.3%	-0.1%	+22.0%

Organisches Wachstum von Quickline +4.1%

Organisches Wachstum von Quickline +6.6%

Bei Quickline nur das Wachstum von Verte! berücksichtigt



# Informationen bei QMC Störungen

## Informationen zu QMC Releases

- Versand per E-Mail an Quickline-OpInfo

## QMC Hotfix

- Grundsätzlich werden Hotfixes jeden Donnerstag um 12:15 Uhr ausgespielt und führen normalerweise zu keinem Nutzungsimpact

## Störungen von Hauptfunktionen im QMC

- Versand per E-Mail an Quickline-OpInfo

## Störungen von Teilfunktionen im QMC

- Informationsseite im Partner Wiki mit aktuell vorhanden Störungen / Problemen



## Input GB Muri

**Zur Zeit erhalten wir bei einer akzeptierten Nummernportierung ein Mail. Gerne würden wir einen WF erhalten, mit nachfolgenden Eigenschaften:**

- **Datum der Nummernportierung;**
- **Info ob Kunde schon automatisch über Mail bzw. SMS informiert wurde.**



# Nächste Sitzung

Termin: 13. November 2014

Ort: Nidau