

Prozessanpassungen

Generelle Informationen

Es gilt im Allgemeinen folgende Prozessanpassungen zu beachten mit dem Mobile Redesign.

Geräteversand	Bei Abschluss des Bestell-Workflows (Willkommensbrief wird gedruckt) wird der Geräteplan aktiv, somit wird zu diesem Zeitpunkt auch bereits das Gerät zum Versand ausgelöst. Bei einer Bestellung im Shop und Abgabe über das eigene Lager, wird der Geräteplan natürlich früher aktiv. D.h. das Gerät wird ausgeliefert unabhängig vom Status der Portierung!
Vertragsdokument	Für den Handy-Plan wird ein neues zusätzliches Dokument erstellt, welches vom Kunden zu unterzeichnen ist: ✓ Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung Zusätzlich haben wir das Dokument „Mobil Endgeräte - Bestell- und Lieferbedingungen“ im Bestellprozess integriert und mit den Garantiebestimmungen (war bis heute nicht sauber geregelt) erweitert. Die AGBs Mobile werden per 10.2. angepasst.
Anzahlung für ein Handy	Die Anzahlung für die Handys wird neu immer der laufenden Rechnung des Kunden belastet, egal ob das Gerät über das Zentrallager oder aus dem eigenen Lager bezogen wird. Also auch bei einer Bestellung im QL Shop oder auch in einem Drittkanal wie Mobilezone oder Post.
Lieferart „Eigenes Lager“ auch im QMC	Neu steht bei der Lieferart im QMC auch „eigenes Lager“ zur Verfügung. KNUs welche über ein eigenes Lager verfügen, können somit neu auch bei einem Bestandskunden Geräte aus dem eigenen Lager abgeben.
Gerätepush	Der Gerätepush ist wie bisher geregelt. Es wird der EP KNU gutgeschrieben. Neu wird aber die Anzahlung nicht mehr abgezogen, da die Anzahlung auf der Kundenrechnung belastet wird. Die IMEI ist bei Abgabe eines Gerätes aus dem eigenen Lager immer noch Pflicht, aber sie wird nicht mehr als Referenz für die Push-Zahlung vom System verwendet. Weiterhin ist es jedoch verboten, Bestellungen zu vermischen. Es muss das Gerät dem Kunden abgegeben werden, welches auch mit der Bestellung erfasst wird. Bei weiteren Prozessmissachtungen werden keine Pushs nachverrechnet.
Provisionen Neuabschluss	Bei Neuabschluss eines Mobilabos werden die Provisionen sowohl bei Bestellung über das Partnerweb als auch über das QMC ausbezahlt. Bei einem Abowechsel oder Gerätebezug gibt es keine Provisionen. Online-Bestellung: Bestellt der Kunde ein Mobilabo selber online, wird keine Provision ausbezahlt. Es ist <u>nicht zulässig, solche Bestellungen zu löschen</u> und anschliessend neu zu erfassen! Die Provision ist als Ausgleich für die Beratung gedacht.
Ausweis bei Jugendabo für Bestehenden Kunden	Bei Bestellung eines Jugendabos auf einem Vertrag eines bestehenden Kunden, wird der Ausweis des Vertragsinhabers nicht mehr verlangt.
Kündigung	Bei einer Kündigung kann der KNU entscheiden, ob die 3 Monate der Abokosten noch verrechnet werden sollen oder nicht. Entsprechend der Wahl wird der KNU auch nicht belastet. Der Restbetrag des Geräteplans wird immer verrechnet!
Wechsel alte Abos auf Smart	Der Wechsel von einem alten Abo zu Smart kann aktuell nur im QMC erfasst werden. Der selbständige Wechsel im myquickline.com kommt erst mit dem Redesign des Kundencockpits (ca. März 2015).
SIM-Karten	Da wir auf eine Einheits-SIM-Karte wechseln werden, ist im Bestellprozess wird im Bestellprozess die SIM-Karte nicht mehr unterschieden. Wichtig: Die noch vorhandenen SIM-Karten (Standard, Micro, Nano) können weiterhin zur Aktivierung von Abos verwendet werden. Bei der Aufschaltung wird eine Fehlermeldung erscheinen, dass es nicht die SIM-Karte ist, welche bestellt wurde. Diese Fehlermeldung kann ignoriert werden! Die Aufschaltung funktioniert trotzdem.
Tarifplan-Wechsel und neues Handy beziehen	Wenn ein Kunde einen Abowechsel machen möchte und gleichzeitig auch ein neues Handy beziehen will, muss man heute zuerst den Abowechsel machen und erst nach dem effektiven Abowechsel kann man das Handy bestellen auf dem neuen Abo. Neu kann man unabhängig vom Abowechsel ein Gerät bestellen. Voraussetzung ist, dass das zugehörnde Abo ein Smart Abo ist. Wenn er noch ein altes Abo hat, muss man zuerst den Tarifplan wechseln machen. Danach kann man das Gerät bestellen. Das System prüft dann, ob ein penderter Abowechsel vorhanden ist. Ein Tarifplanwechsel von Alt auf Smart kann man nicht rückgängig machen! Auch nicht per Ticket!
Rufnummer-Transfers	Bei einer Rufnummerübernahme durch Dritte wird der aktive Geräteplan mitübernommen, wenn dieser nicht gekündigt wurde. Wichtig: Bei einem KNU-Transfer müssen zwingend die Vertragsinhaber identisch sein. Wenn nicht, muss vor dem Transfer zuerst die Rufnummerübernahme durch Dritte gemacht werden.

Spezialfälle

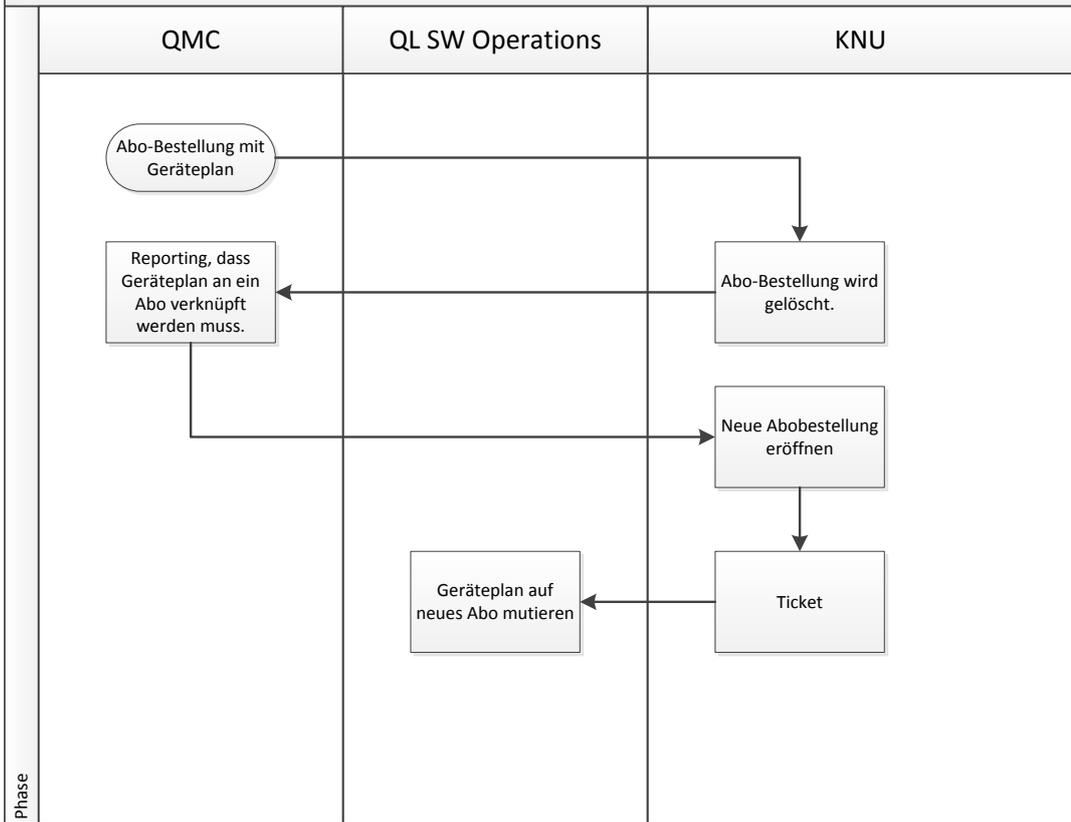
Für folgende Spezialfälle, welche immer wieder vorkommen können, haben wir Prozesse definiert, welche einzuhalten sind.

UseCase 1 – Pendente Abobestellung wird gelöscht – Handy-Plan ist bereits aktiviert

Falls eine pendente Abobestellung gelöscht werden muss und der Handy-Plan ist bereits aktiviert, muss der Handy-Plan nach der Aufschaltung des neuen Abos mit diesem verknüpft werden. Dies muss per Ticket gemeldet werden, damit QL Software-Operations diese Verknüpfung machen kann.

Zur Hilfe erhalten die KNUs ein Reporting von solchen Fällen.

Workflow – Bestellung Abo+Gerät – Abo wird gelöscht

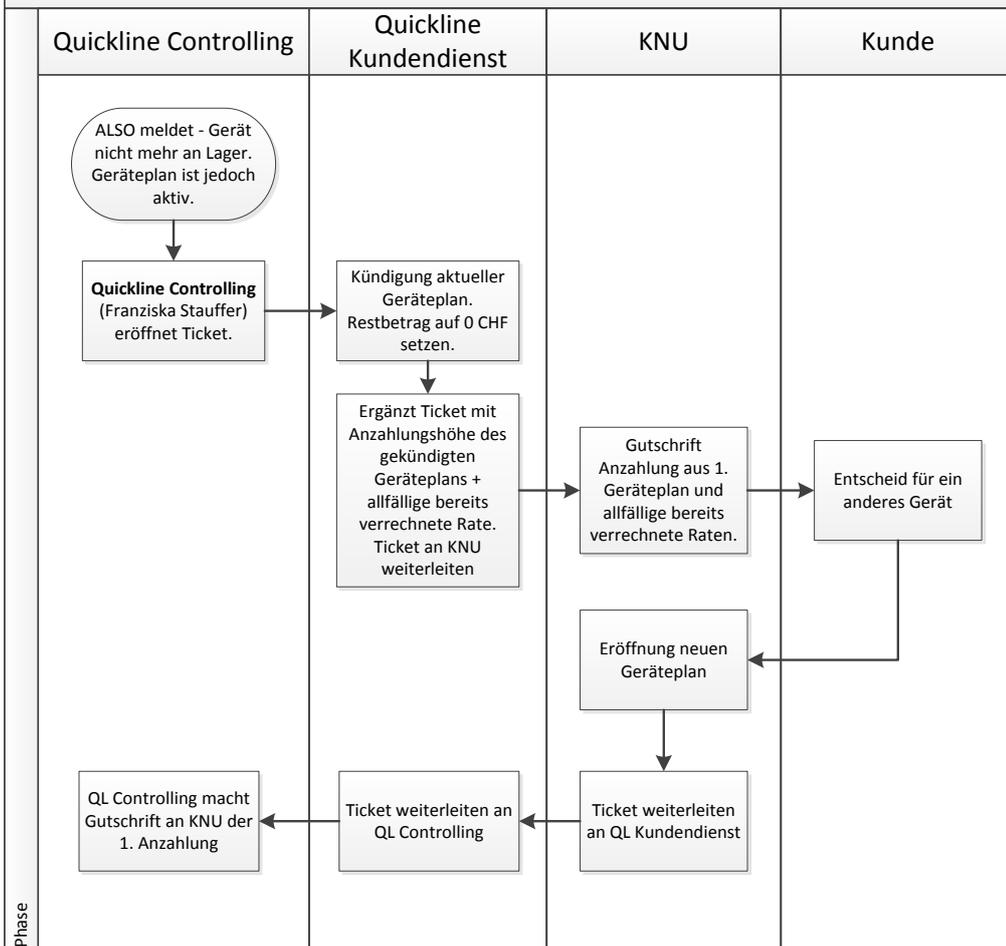


UseCase 2 – Bestelltes Gerät ist ausverkauft

Die aktuelle Situation wird sich etwas verbessern, da die Geräteauslieferung zu einem früheren Zeitpunkt erfolgt als heute. Aber da wir noch keine Reservationen von bestellten Geräten auf unserem Lager haben (Schnittstellen werden im Q2 Aufgebaut), wird es solche Fälle immer noch geben.

1. Da der Handy-Plan ja bereits aktiviert ist, muss dieser gelöscht werden. Dies wird durch den QL Kundendienst gemacht.
2. Der KNU muss die Anzahlungshöhe und allenfalls bereits belastete Raten des alten Geräteplans dem Kunden gutschreiben. Er nimmt dann mit dem Kunden Kontakt auf, um ein neues Gerät auszuwählen.
3. Der KNU eröffnet einen neuen Geräteplan und sendet das Ticket mit der Bestätigung, dass die Anzahlung des alten Geräteplans gutgeschrieben wurde an Quickline zurück.
4. Das QL Controlling schreibt die Anzahlung dem KNU gut

Gerät nicht mehr an Lager (End of Life)

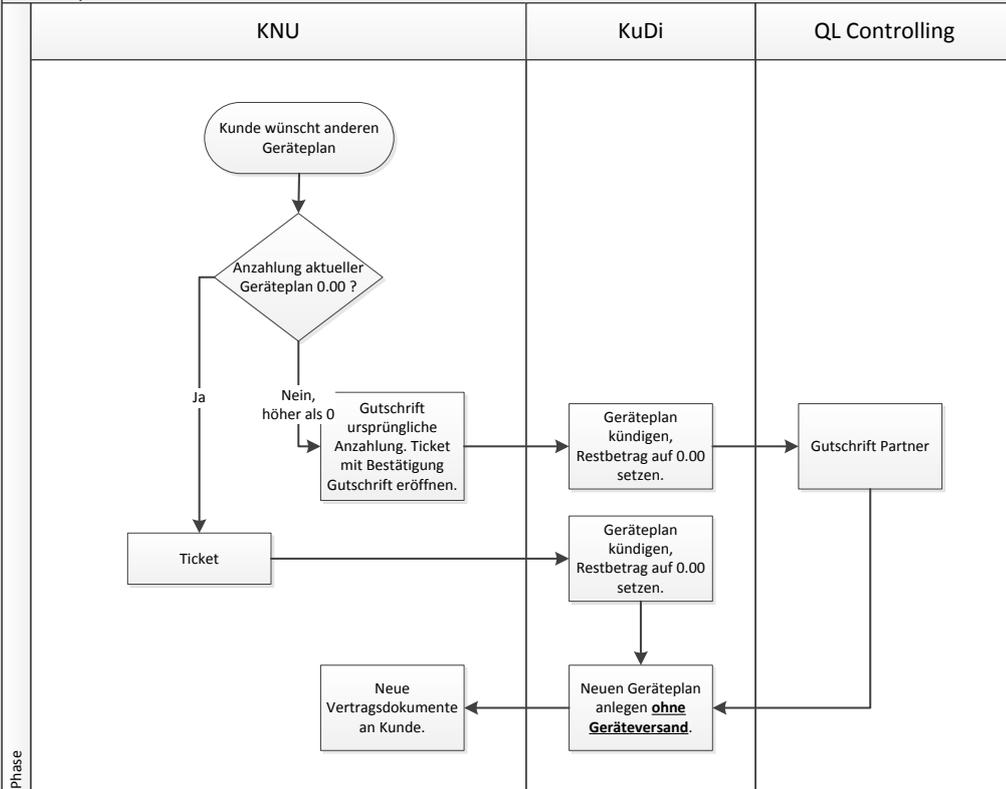


UseCase 4 – Wechsel Geräteplan

Wurde irrtümlich ein falscher Handy-Plan bestellt, kann dieser innerhalb der ersten 2 Monate gewechselt werden.

1. Ist die Anzahlung des aktuellen Handy-Plans 0.00 CHF, kann der KNU direkt ein Ticket eröffnen. Ist die Anzahlung höher (also CHF 149 oder CHF 299), muss er zuerst die bereits verrechneten Leistungen des Handy-Plans gutschreiben (Anzahlung und Raten). Also den Handy-Plan quasi auf 0 stellen. Im Ticket müssen die exakten Gutschriften bestätigt werden.
2. Der QL Kundendienst kündigt dann den Geräteplan und setzt dabei den Restbetrag auf 0.00 CHF.
3. Das QL Controlling macht danach die Gutschriften an den KNU, falls Anzahlung und Raten nicht 0.00 CHF waren
4. Der QL Kundendienst eröffnet dann den gewünschten Handy-Plan ohne das ein Gerät geliefert wird.
5. Der KNU sendet dem Kunden dann die neuen Vertragsdokumente (neue Ratenzahlungsvereinbarung)

Kunde hat Geräteplan abgeschlossen – aktiv, Gerät geliefert - wünscht aber nun einen anderen Geräteplan

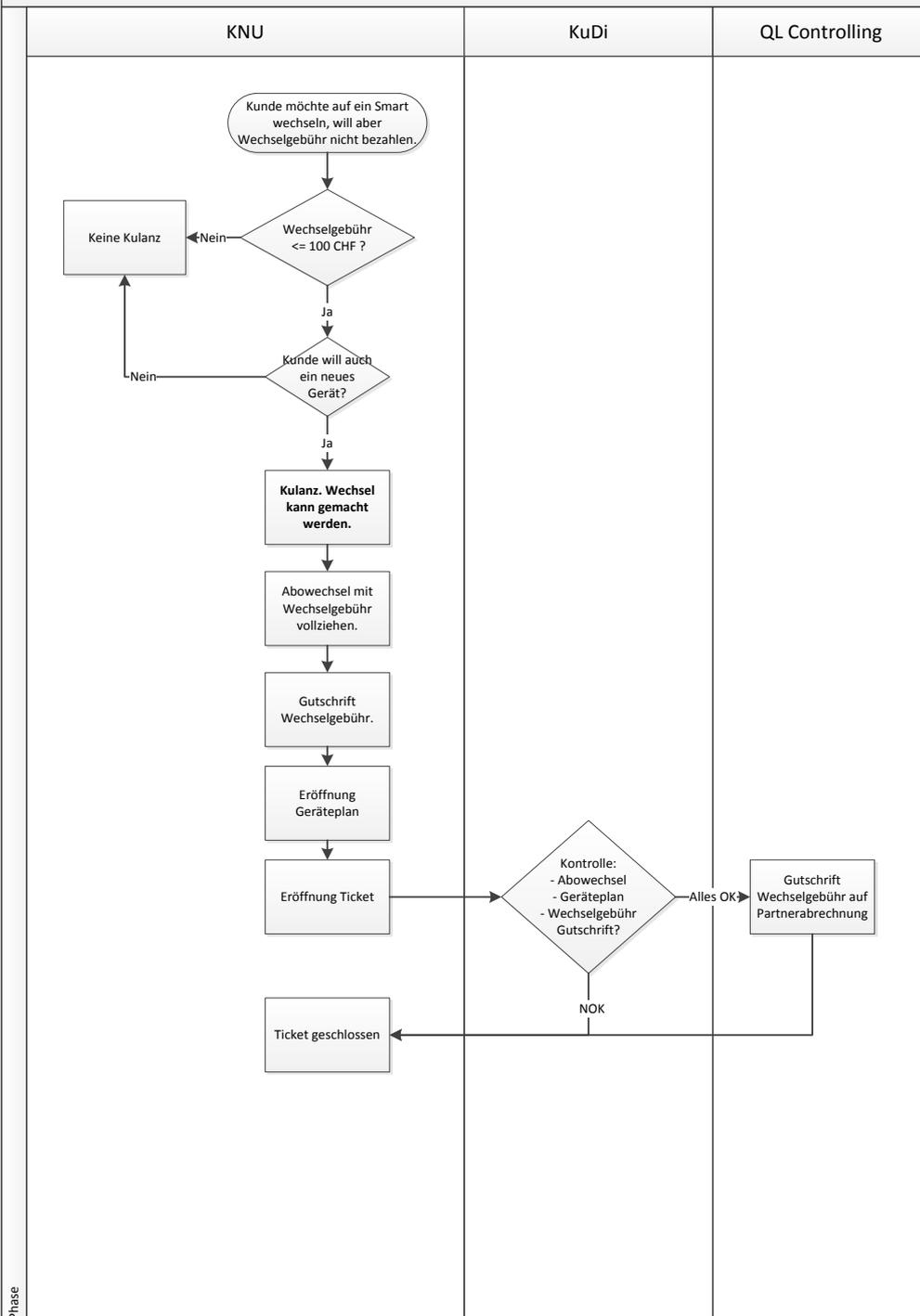


UseCase 6 – Kulanz Wechselgebühr

Falls der Kunde sich wegen der Wechselgebühr beschwert und er es nicht versteht, dass diese eigentlich für den ausstehenden Restbetrag seines alten Handys ist, kann unter folgenden Bedingungen ein Wechsel ohne Wechselgebühr gemacht werden: Die Wechselgebühr <= CHF 100 UND der Kunde bezieht ein neues Handy.

1. KNU: Abowechsel mit Wechselgebühr machen. Wechselgebühr gutschreiben. Neuen Geräteplan eröffnen. Ticket an QL KuDi, dass Wechselgebühr wegen Kulanz zurückerstattet werden soll
2. QL KuDi prüft Anfrage, falls OK leitet er es weiter an QL Controlling
3. QL Controlling macht die Gutschrift der Wechselgebühr z.G. KNU

UseCase: Wechsel von altem Abo auf Smart mit Wechselgebühr - Kulanzregelung



Phase