

23.06.2015 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Tools & Prozesse Gruppe

23. Juni 2015



- 1. **Protokoll der letzten Sitzung**
- 2. **Reporting**
 - 2.1 Erledigte (I)
 - 2.2 Feedback zu Pendenzen (E)
 - 2.3 Priorisierung der einzelnen Pendenzen (E)
 - 2.4 Ressource für Pendenzen (I)
- 3. **Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 Mobile only (E)
 - 3.2 Wechselprozesse (E)
 - 3.3 FTTH Projekt (I)
 - 3.4 Ideen: QDE (D)
 - 3.5 Ideen: Field Force App (D)
 - 3.6 Inputs zum Bestellprozess (D)
- 4. **Operation / Support**
 - 4.1 Vision RMA Prozess (E)
- 5. **Verschiedenes**
 - 5.1 PO QMC (I)
- 6. **Nächste Sitzung**



Protokoll der letzten Sitzung



Erledigte Tasks



Feedback zu Pendenzen von QL

- **Reporting**
 - Wird in der August Sitzung traktandiert, das Quickline interne Dashboard wird vorgeführt. Für die weitere Detail Definition des neuen Reporting wird empfohlen anschliessend einen kleinen Ausschuss (2-3 Personen) zu wählen



Feedback zu Pendenzen

- **Q-Points**
 - Entscheid: *«Kunden sollen proaktiv auf das Einlösen der Q-Points aufmerksam gemacht werden»*
- **Suspendierung**
 - Noch kein Update



Priorisierung der einzelnen Pendenzen

- **Siehe Beilage**



Ressource für Pendenzen

- **<Mündliche Information in Sitzung>**
- **Kontingent von total 200 Manntage à 1440 CHF pro Tag**
- **Kosten Total: 288k CHF**

3.1 Mobile only

Vorbehaltlich der Genehmigung durch:
QL AG, Marketingausschuss & Partnersversammlung



Den Erfolg von Mobile weitertreiben – Mobile only!

Ausgangslage: Ein Mobilabo kann heute nur ein bestehender Kunde bestellen. Wir wollen den Erfolg von unserem Mobilangebot nutzen und Mobile auch Neukunden ohne anderen Service von Quickline anbieten.

Pro

- ✓ **Smart kommt gut an** und ist konkurrenzfähig
- ✓ Mittlerweile wissen die Kunden das Quickline Mobile anbietet
- ✓ **Mobile als Enabler** für künftige Internet / TV Kunden nutzen
- ✓ **Bestehende Vertriebskanäle** warten schon länger darauf (Post!)
- ✓ **Mehr Kunden gewinnen**
(z.B. Konkubinats Partner von bestehenden Kunden)
- ✓ **Skalierungseffekt** auf Business Case erhöhen

Contra

- ✓ Höheres **Debitorenrisiko**, da wir Kunden nicht kennen
- ✓ Auswirkung auf **Kundendienst** & Betreuung, da Mobile tendenziell mehr Support benötigt



Quickline bietet auch Nichtkunden Mobile an

Need

- ✓ Kunden wünschen Smart, da es attraktive Mobilabos sind, aber sie können Internet / TV noch nicht wechseln (Vertragslaufzeit)
- ✓ Partner von bestehenden Kunden können nur auf den Vertragsinhaber Mobile abschliessen und nicht auf ihren Namen.

Benefit

- ✓ Skalierung Business Case
- ✓ Enabler für künftige Internet & TV Kunden
- ✓ Potenzial Vertriebskanäle ausschöpfen
- ✓ Positionierung von Quickline stärken

Approach

- ✓ Mobile only im QL-Gebieten zulassen
- ✓ Mobile only Kunden sind auf KNU geschlüsselt
- ✓ Mobile only Restriktionen
 - max. 2 Abos pro Vertrag (sonst Workflow)
 - ab 500 CHF offene Rechnungen muss Anschluss gesperrt werden (Verantwortung KNU)
- ✓ Debitorenverlust wird zu 50/50 KNU & QL geteilt (nur Mobile-Only Kunden innerhalb der ersten 12 Monate)

Competition

- ✓ Quickline bietet somit alle Produkte ohne Bedingungen an, wie alle anderen
- ✓ Cablecom hat im April Mobile only ermöglicht



Business Rules für Mobile only

Strengere Regeln für eine erste Testphase

- ✓ Wir bieten Mobile-only **nur im QL-Verbundsgebiet** an - ausserhalb lassen wir noch nicht zu.
- ✓ Die Kunden werden wie gewohnt **durch den zuständigen KNU betreut**. Er bekommt wie heute SIM-Karte, Bestätigungen, etc. alles vom KNU.
Eine allgemeine erste Zuteilung zu Quickline würden den Upsell-Prozess behindern. So benötigen wir auch keine neuen Prozesse!
- ✓ Bei einer Mobil-only Bestellung werden schon heute die Ausweisdaten zwingend verlangt.
- ✓ Hat der Kunde keinen weiteren Service, kann er **max. 2 Mobilabos** bestellen. Falls mehr gewünscht werden muss dies durch KNU im Workflow bestätigt werden.
- ✓ Sollte ein Mobile-only Kunde mehr als **CHF 500 offene Rechnungen** haben, verpflichtet sich der KNU den Anschluss sofort zu **sperr**en.
- ✓ Bei einem Debitorenverlust eines Mobile-Only Kunden innerhalb der ersten 12 Monate, muss der KNU einen Antrag an das QL Controlling stellen für die Beteiligung an dem Verlust (inkl. Kopien der Mahnbriefe).



5% Debitorenrisiko «Miese-Peter»

Berechnung des Debitorenrisikos

	Dez 14	Jan 15	Feb 15	Mrz 15	Apr 15		
Aufschaltungen Total	288	304	312	380	401	1'685	
Kündigungen Total	37	46	32	74	37	226	13%
Kündigungen Zahlungsmoral	5	5	2	21	12	45	3%
Kündigungen innerhalb der ersten 360 Tagen wegen Zahlungsmoral 50%	2.5	2.5	1	10.5	6	23	1.34%

	Forecast	
Aufschaltungen Total	430	
QL-Kunde	345	80%
Mobile Only	85	20%
Kündigungen Total	64.5	15%
Kündigungen Zahlungsmoral	38.7	9%
Kündigungen innerhalb der ersten 360 Tagen wegen Zahlungsmoral	21.5	5%
QL-Kunde	5.375	25%
Mobile Only	16.125	75%
		4%

Annahme:

✓ Erhöhung der effektiven Ausfälle von 1.34% auf 5%

3.2 Wechselprozesse

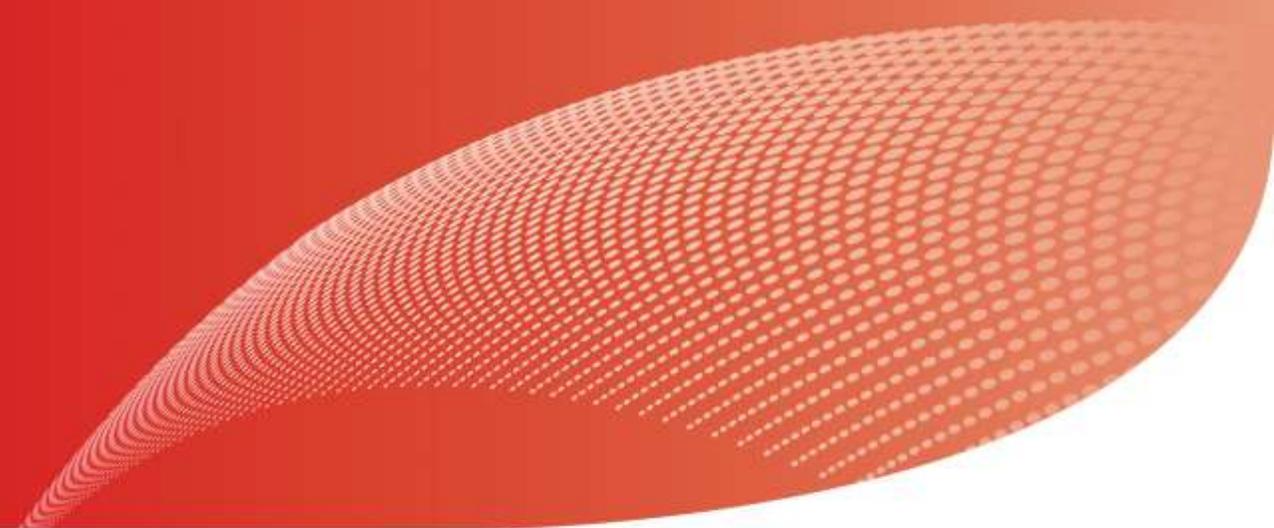


Wechselprozesse

Verabschieden der finalen Prozesse

- **Detail Prozesse siehe Beilage**
 - Inputs / Änderungen?
 - Notifikationen?
- **Noch offen seitens Quickline:**
 - Namens Wechsel Prozess
 - Prozess wird nur aus einem Formular bestehen, welches generiert werden kann und per Post an den KNU retourniert wird. Die Verarbeitung erfolgt direkt im ERP / QMC durch den KNU

3.3 FTTH





FTTH

Wichtigste Informationen zur Umstellung auf neue FTTH Architektur aus Sicht Datenerfassung:

KNU mit QDE 3.0:

- **Upgrade auf QDE Version 3.1, Lieferung alle FTTH, sowie Gebäude und Wohnungsdaten ausschliesslich via QDE**
- **Spezifikation zu QDE Version 3.1 wird nächste Woche versendet, Integration gegen Stage Umgebung (ohne Umzugsprozess) kann ab sofort gestartet werden. Umzugsprozess ist per Mitte Juli auf Stage Umgebung (QMC Version 8.12)**

KNU mit QDE 2.0

- **Wechsel auf QDE Version 3.1 notwendig (Migration der FTTH Leitungsdaten ins ERP), da Version 2.0 abgekündigt ist mit der Einführung von QDE Version 3.1 (Komptabilität wird über max. 2 Versionen sichergestellt)**



FTTH

KNU ohne QDE (nur mit Gebäudemanager)

- **Müssen bis spätestens Februar 2016 migrieren auf QDE Version 3.1, da der Gebäudemanager gem. Beschluss abgekündigt wird**



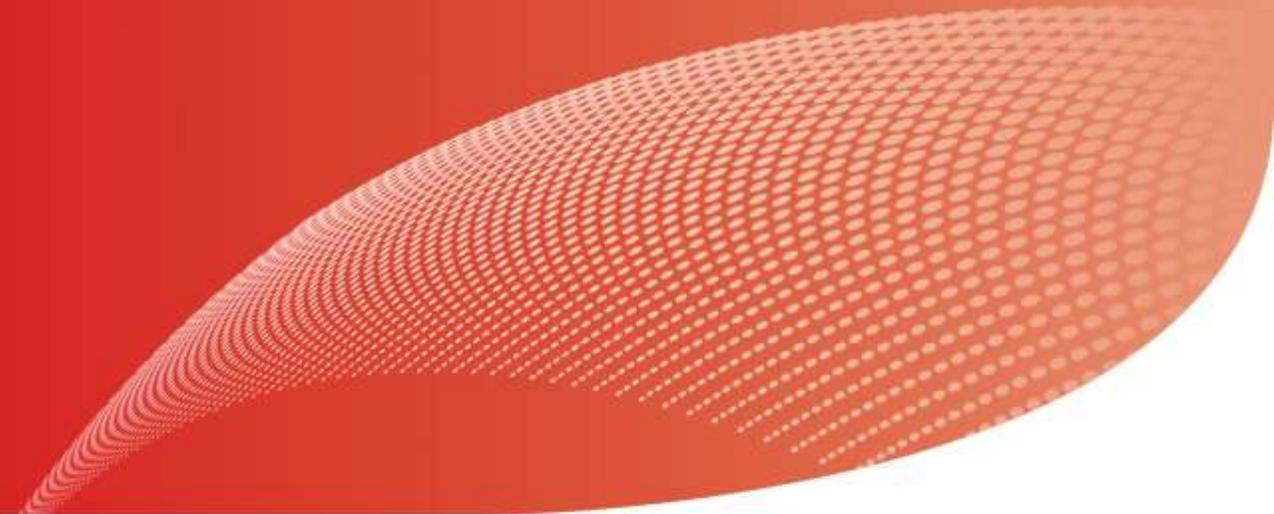
FTTH

Mündliche Informationen zum FTTH Projekt Stand

Fragen ESAG

- **Wie werden zukünftig sogenannte Musterkunden aufgeschaltet?**
- **Für die Installation des ONU in Neubauten installieren wir einen sogenannten Musterkunde damit wir beim Einzug des Mieters oder Eigentümer das Broadcast Fernsehen anbieten können bis der Kunde sich für ein Produkt entschieden hat.**
- **Wie wird dieses Zukünftig verrechnet?**
- **Wie könnte der Prozess aussehen?**
- **Wie wird das Produkt Broadcast Fernsehen für Herzogenbuchsee auf FTTH aussehen?**

3.4 Ideen: QDE





Ideen QDE

- **Folgende Ideen für QDE sind seit längerem «Zurückgestellt»**
 - Entscheid über weiteres Vorgehen mit der Ideen?
 - DEV-631: SMS/E-Mail Versand für KNU
 - DEV-797: Rechnungen / Zahlungsstatus übertragen
 - DEV-818: Abfragen von Informationen zu Bestellungen

3.5 Ideen: FieldForce App



Ideen: FieldForce App

Nutzung der App

- Derzeit ca. 230 Installationen
- Nutzung ca. 1.5h pro Monat (App aktiv am laufen)
 - DEV-906: Zusatzverkäufe über Field Force App
 - DEV-1014: Darstellen von Adressänderung Workflow
 - DEV-1011: Kopierfunktion für Einträge
 - DEV-1012: Verwenden von Google Maps für die Adresse
 - DEV-1013: Markierungen von Inaktiven Kunden
 - DEV-987: Beim ändern mehrere Feldern nur ein Workflow erstellen
- Workflow-Übersicht des Kunden
 - Endkundenportal Passwort versenden per Knopfdruck
 - Netbuilder integrieren
 - Bemerkungen oder Kommentar bei einem Kunden speichern
 - Wireless-Scanner integrieren

3.6 Inputs zum Bestellprozess

- **Der Bestellprozess wird im Rahmen des Redesign 2015 komplett überarbeitet**
- **Inputs seitens Tools & Prozesse Gruppe Mitglieder?**
- **Demo des Design Zwischenstand**

4.1 RMA Prozess Vision

ZENTRALES HANDLING

- Aufbau eines Partners
- Direkte Beziehung zwischen KNU und Partner
 - Eingeschickte Boxen kommen wieder zurück (MAC-Adresse bleibt im Gebiet)
 - Direkte Verrechnung

ANFORDERUNGEN KNU

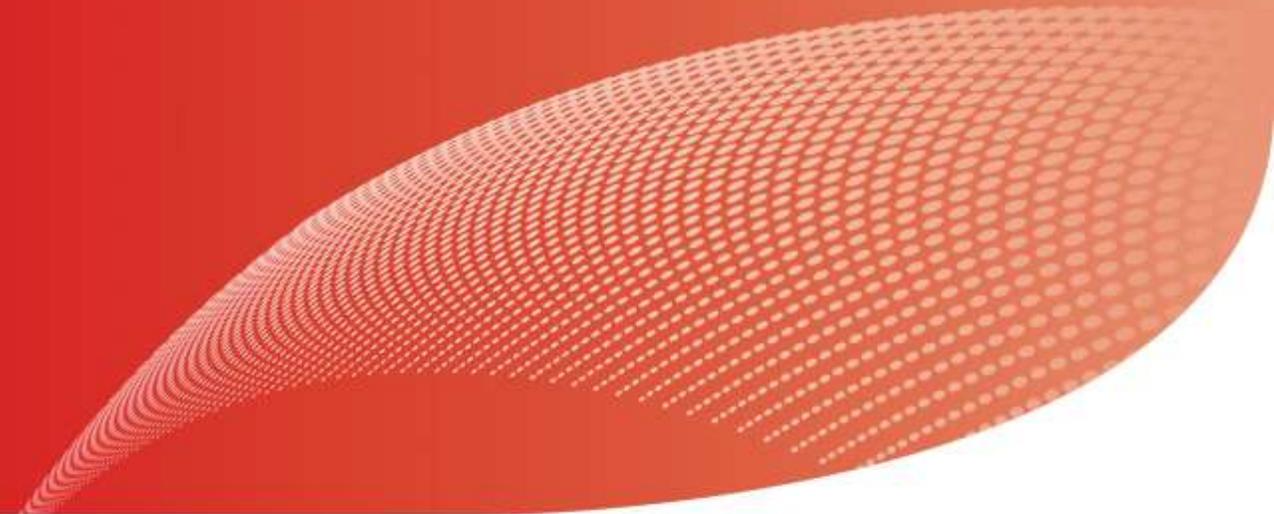
Boxen aus Kündigungen

- Auffrischung
 - nur Auffrischung
 - neues Bundeling

Defekte Boxen

- Testing
- Garantiehandling
- Reparatur (falls ausserhalb Garantie)

4.2 KNU Umfrage

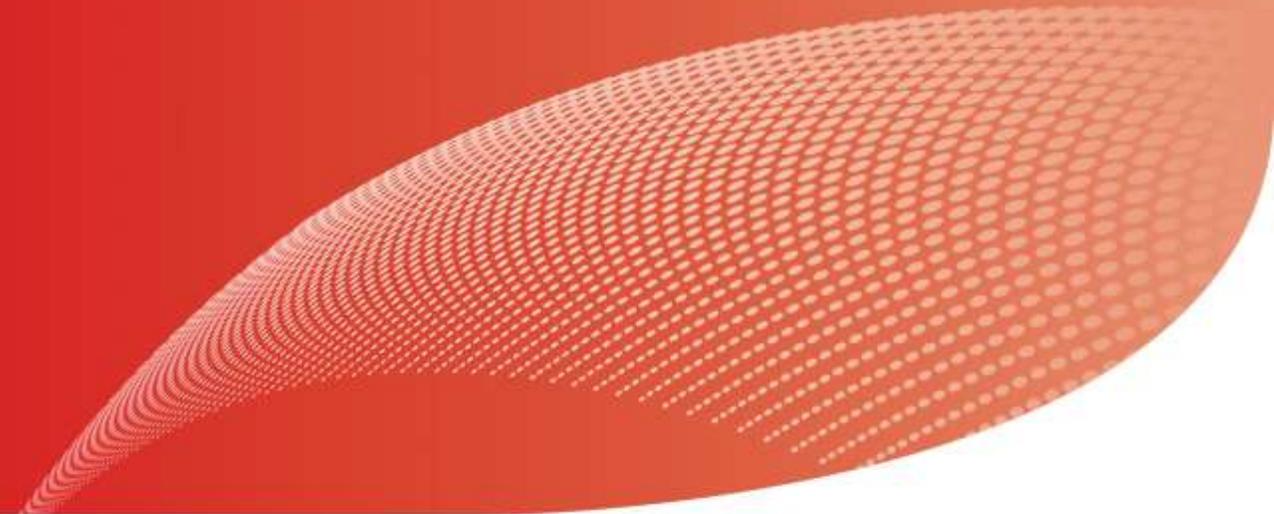


KNU Umfrage

- Resultate der KNU Umfrage in der Kategorie TXP / QMC:

KNU	Anzahl Teilnehmer	Zufriedenheit TXP	Zufriedenheit QMC
		1	
EBL Telecom AG	7	7,0	7,4
Energie Belp AG	4	6,3	6,3
esag	3	7,0	7,3
ewa energie wasser aarberg ag	3	8,0	7,3
EWS Energie AG	4	6,3	6,5
Flims Electric AG	6	5,3	5,2
GA Region Herzogenbuchsee	3	4,7	5,0
GAG	10	5,9	5,9
GAW	1		6,0
GbMuri	3	7,0	8,0
ggsnet	5	6,5	7,5
interGGA AG	4	4,3	3,3
KFN AG	8	6,3	7,6
Localnet AG	8	6,3	7,3
Quickline Business AG	7	6,0	5,3
Renet AG	10	6,6	5,6
Valaiscom	7	6,7	7,4
WWZ	10	3,2	2,6
23. Gesamtergebnis	104	6,03	6,12

5.1 PO QMC





PO QMC

Mündliche Information zum PO QMC



Nächste Sitzung:

23. Juni 2015, 9 Uhr