

Quickline

Produktportfolio per 24.11.2015

Leitfaden QMC und Bestellprozess

Datum 22. Oktober 2015

Version 0.2 / DEV - KT

Quickline AG

Dr. Schneider-Strasse 16

CH-2560 Nidau

quickline.ch

Tel. +41(0)32 559 99 99



Inhaltsverzeichnis

1	Intro.....	3
2	Einführung / Übersicht	3
3	QMC	4
3.1	Angepasste Funktionen	4
3.2	Neue Prozesse	5
3.2.1	Auflösen eines Kombi bei einem Fiber Kunden (Partner mit neuem Fiber Grundanschluss)	5
4	Bestellprozess	6
4.1	Neukundenbestellung	6
4.2	Bestellung von Bestandskunde.....	6
4.3	Bestellungen aus QMC	7
4.4	Bearbeiten von Bestellungen aus dem WF.....	7
4.5	Fachhändler (Broker).....	8

1 Intro

Das Dokument basiert auf den neuen Produkten und den dazu benötigten Prozessen. Für die neuen Produkte verwenden Sie bitte den dazugehörigen Leitfaden.

2 Einführung / Übersicht

Um die Anforderungen der neuen Produktpalette an die Systeme abzubilden wurden Anpassungen an das QMC umgesetzt und ein neuer Bestellprozess erstellt. Die Auslöser dazu waren vor allem die folgenden Punkte:

- Bei den Kombis (ausgenommen Quickline Basic Fiber) kann die Telefonie optional ins Bundle genommen werden.
- Das Quickline Basic Fiber ist ein „Basis-Kombi“, welches mit den entsprechenden Services ergänzt werden kann.
- Mobile wird bei einer Kombi Bestellung dem Kunden als „im Kombi - gratis“ angezeigt.

Die nachfolgende Dokumentation zeigt, welche Anpassungen im QMC gemacht wurden und gibt einen Einblick in die verschiedenen Facetten des neuen Bestellprozesses.

Es soll als Leitfaden sowohl für die Benutzertests als auch für die Einführung verwendet werden können.

3 QMC

3.1 Angepasste Funktionen

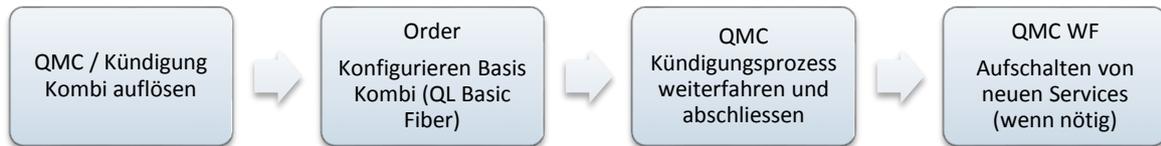
Folgende Funktionen im QMC wurden angepasst:

Internet Übersicht	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellen eines Dienstes bei einem Partner mit QL Basic Fiber nicht mehr möglich – bitte verwenden Sie „Kombi bestellen“. • Abo-Wechsel eines Kunden auf Basis des QL Basic Fiber ist nicht möglich. Bitte verwenden Sie „Kombi konfigurieren“.
Festnetz Übersicht	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellen eines Dienstes bei einem Partner mit QL Basic Fiber nicht mehr möglich – bitte verwenden Sie „Kombi bestellen“.
Mobile / Mobile-Abos	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellen von Mobiles ist weiterhin auch ohne Basis Kombi möglich.
Digital-TV Übersicht	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellen eines Dienstes bei einem Partner mit QL Basic Fiber ist nur zusammen mit QL Basic Fiber möglich.
Kombi Verträge	<ul style="list-style-type: none"> • Neu können konfigurierbare Kombis hier bearbeitet werden (Bestellprozess).
Kündigungen	<ul style="list-style-type: none"> • Die Integrität der Kombis wird stärker forciert. • Funktionen in Zusammenhang mit Basic Fiber <ul style="list-style-type: none"> ○ Einzeldienste können vom Kombi entfernt werden (Zurück zur Grundkonfiguration). ○ Auflösen eines All-in-One Fiber führt automatisch zum Bestellen des QL Basic Fiber. • Telefonie kann aus den neuen Kombis entfernt (gekündigt) werden ohne das Kombi aufzulösen (Für All-in-One S/M/L/XL).

3.2 Neue Prozesse

3.2.1 Auflösen eines Kombis bei einem Fiber Kunden (Partner mit neuem Fiber Grundanschluss)

Da Fiber Einzelprodukte das Quickline Basic Fiber voraussetzen, muss beim Auflösen des Kombis direkt die Überführung in das Quickline Basic Fiber erfolgen.



Der KNU wird bei jedem der Schritte durch das System geführt.

4 Bestellprozess

Der neue Bestellprozess unterstützt analog zum aktuellen verschiedene Verwendungszwecke. Diese sind:

- Neukundenbestellung
- Bestellung von und für Bestandskunden
- Bestellungen aus dem QMC durch den KNU
- Bearbeiten von Bestellungen aus dem WF
- Fachhändler (Broker)

Neben den Verwendungszwecken wird auch der neue Prozess des „Quickline Basic Fiber“ durch den Bestellprozess unterstützt.

Nachfolgend werden die Funktionalität und die Besonderheiten der einzelnen Verwendungszwecke beschrieben.

4.1 Neukundenbestellung

Direkter Aufruf	Voller Ablauf mit Verfügbarkeitsprüfung, Produktwahl, Konfiguration und Kundendaten.
Aufruf aus Quickline.ch	Der Ablauf wird initialisiert mit den gewünschten Produkten. Der Kunde startet auf der Seite der Konfiguration. Der Ablauf ist komplett.
Broker (QL-Shops, Vertriebspartner)	Der Fachhändler kann nach der Anmeldung über das Extranet auch eine Neukundenbestellung platzieren. Spezialitäten siehe „Broker“

4.2 Bestellung von und für Bestandskunde

Bestellungen für Bestandskunden berücksichtigen immer die aktiven Produkte des Kunden. Dies hat einen Einfluss auf die auswählbaren Produkte. Bei einer Kombi-Bestellung wird dem Kunden angezeigt, welche seiner Produkte in das Kombi übernommen werden. Gibt es bei DTV mehrere mögliche Smartcards oder mehrere möglich Verte! Boxen, dann kann der Kunde / KNU / Broker wählen, welche ins Kombi übernommen werden soll.

Direkter Aufruf	Der Kunde meldet sich mit seinem Login (Cockpit Login) am Bestellprozess an und kann neue, ergänzende Produkte bestellen.
Aufruf über Cockpit	Im Cockpit kann der Kunde ergänzende Produkte auswählen. Er springt bei „Bestellen“ direkt auf die Konfigurationsseite im Bestellprozess. Kundendaten kann er keine angeben.
Broker (QL-Shops, Vertriebspartner)	Nach dem Identifizieren eines Kunden durch die Suche kann der Broker weitere Produkte zu dem Kunden bestellen.
KNU über QMC	Bestellen von Services und Kombis.

4.3 Bestellungen aus QMC

Der KNU kann über das QMC für einen existierenden Kunden (aktiv oder inaktiv) Produkte bestellen. Der Bestellprozess wird dazu im QMC dargestellt. Vor der Bestellung wählt der KNU über den Ort im QMC, welcher Service-Typ bestellt wird. Besonderheiten Siehe „4.2 Bestellung von und für Bestandskunde“.

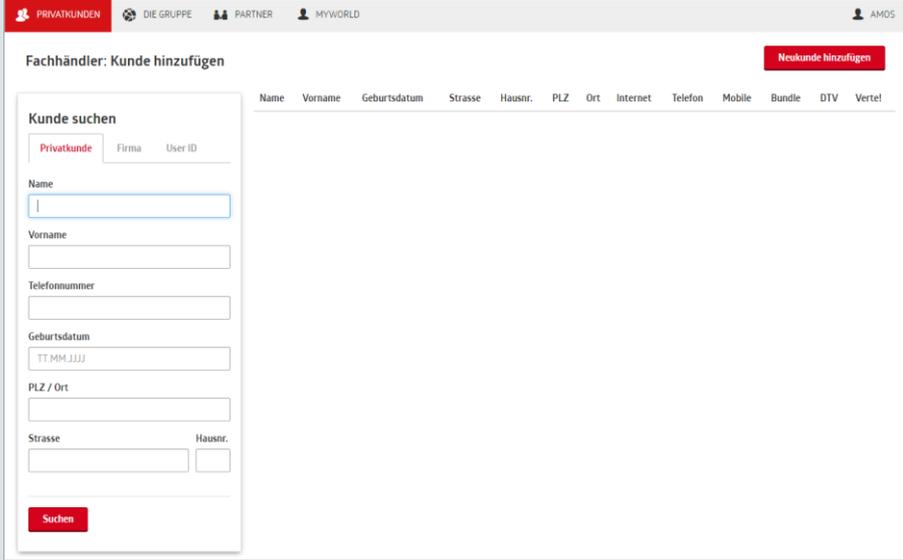
4.4 Bearbeiten von Bestellungen aus dem WF

Aktuelle Bestellungen können direkt aus dem Aufschaltprozess bearbeitet werden. Diese Bearbeitung beschränkt sich auf untenstehende Daten:

Internet	Bearbeitet werden kann: <ul style="list-style-type: none">• WLAN Modem• Sicherheitspaket• E-Mail
Telefonie	Bearbeitet werden kann: <ul style="list-style-type: none">• Telefonbucheintrag• Werbesperre
DTV	Bearbeitet werden können: <ul style="list-style-type: none">• DTV Pakete
Kundendaten	Bearbeitet werden kann die Lieferart

4.5 Fachhändler (Broker)

Der Ablauf für den Fachhändler unterscheidet sich in den folgenden Funktionen vom Standard-Ablauf:

<p>Einstieg (Extranet)</p>	<p>Seite zum Suchen von Kunden nach verschiedenen Kriterien und Erfassen von Neukunden.</p> 
<p>Mobile Geräte</p>	<p>Die Auswahl der verfügbaren Mobiles unterscheidet sich darin, ob es sich um einen Vertriebspartner oder einen QL-Shop handelt. Beim QL-Shop kann die Lieferart (Zentrallager und eigenes Lager) gewählt werden.</p>
<p>Geräteadressen eingeben</p>	<p>Nach den Kundendaten kann der Broker die Identifikationsnummern der abgegebenen Geräte angeben.</p>
<p>Bonitätsprüfung</p>	<p>Abhängig vom Partner wird bei Abgabe eines Mobiles die Bonität des Kunden geprüft und auf der Bestätigungsseite angezeigt.</p>