

24.05.2016 | Quickline Tools- und Prozessgruppe

Tools & Prozesse Gruppe

24. Mai 2016

Entschuldigt: Fabian Künzi





Organisatorisches

Neue Mitglieder

Wir begrüßen neu in der Tools & Prozesse Gruppe:

- **Petra Ziegler, Localnet**
- **Maarten Groeneweg, E2E Customer Experience Manager, Quickline AG (ohne Stimmrecht)**

Herzlich Willkommen!

- 1. Protokoll der letzten Sitzung**
- 2. Reporting**
 - 2.1 Status zurückgestellte Pendenzen**
 - 2.2 Priorisierung der Pendenzen**
- 3. Neuheiten / Anpassungen**
 - 3.1 Quickline Basic**
 - 3.2 QMC-Berechtigungen**
 - 3.3 Partner: WWZ**
 - 3.4 One Number**
 - 3.5 After Sales Prozess Endgeräte**
 - 3.6 Quickline TV**
- 4. Operation / Support**
 - 4.1 QDE 4.0**
 - 4.2 Update Logistik Workshop**
- 5. Verschiedenes**
 - 5.1 Subgruppe**
 - 5.2 Strategische Themen der Gruppe**
 - 5.3 Verschiedenes**
- 6. Nächste Sitzung**
- A Anhang: Beilagen**
 - A1 Erledigte Tasks**

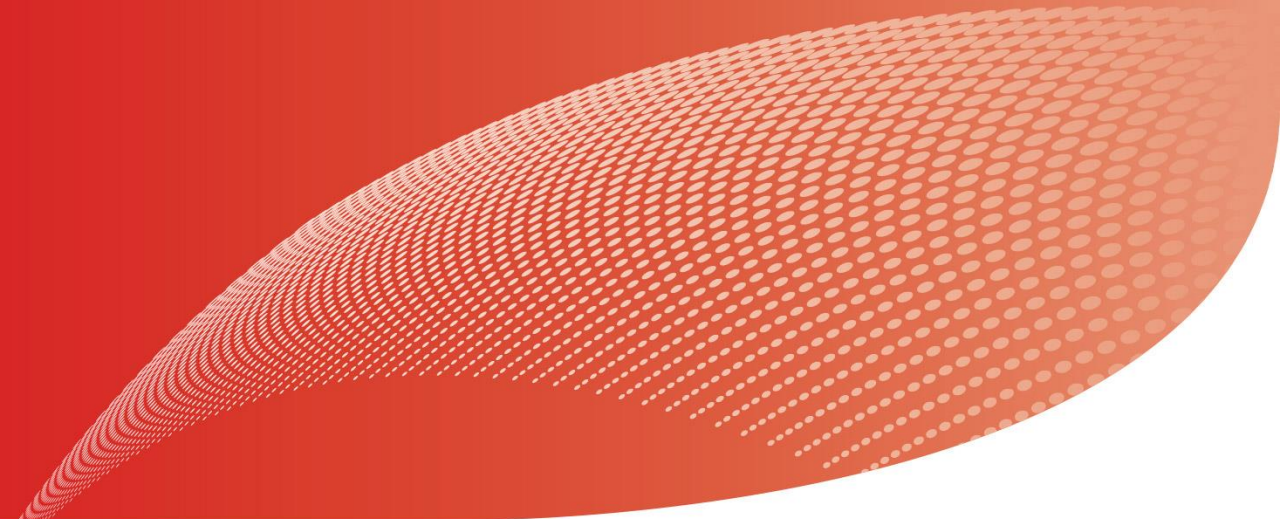


Protokoll der letzten Sitzung

Protokoll

- **Verabschiedung des Protokolls der Sitzung vom 27. April 2016**
 - Inputs / Ergänzungen zum Protokoll vorhanden?
 - Protokoll verabschieden?

2. Reporting





Status zurückgestellte Pendenzen

Pendenz DEV-783 Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge

- **Serviceaufträge an Techniker für Kundenaufträge direkt aus dem QMC generieren**
 - T&P_12.3: Es geht darum per Knopfdruck im QMC einen Report (für Störungen) zu generieren. Fabian Künzi: Könnte man das auch mit dem neuen Ticketingsystem machen?
1) Adressdaten, 2) Messdaten (Mindestwerte) müsste auf dem Report drauf stehen.
 - Report müsste für eine weitere Abklärung vor Ort gespeichert und wieder abgerufen werden können.
 - Entschluss TP: Wird nicht im QMC gelöst, sondern muss im neuen Ticketing System umgesetzt werden.
- **Lösungsansatz: Dezide**
- **Entscheid: Erfüllt dieser Lösungsansatz die Bedürfnisse gemäss der Pendenz?**



Priorisierung der einzelnen Pendenzen

DEV-2323 Aufschaltdatum sollte bei AiO-Wechsel im WF nicht veränderbar sein

Lösungsvorschlag z.Hd. TP-Gruppe:

- **Ausgangslage: Abowechsel von Kombi-Abo A zu Kombi-Abo B mit neuen Diensten (bspw. Wechsel von AiO S zu AiO M)**
- **Variante 1:**
Will der Kunde den Einzeldienst (Verte!, Quickline TV oder Mobile) vor dem eigentlichen Wechseldatum, so wird Verte! und Mobile als Einzeldienst pro Rata verrechnet. Es wird ein Hinweistext eingeblendet, dass der Dienst als Einzeldienst verrechnet wird bis zur Aufschaltung des Kombis.
- **Variante 2:**
Das All-in-One Abo kann rückwirkend per 1. des laufenden Monats aktiviert werden (analog Internetupgrade), sofern ein Upgrade vorgenommen wird. Bei einem Downgrade ist der Wechsel nur per 1. des Folgemonats möglich.



Priorisierung der einzelnen Pendenzen

Liste neue Pendenzen

- **Siehe Beilage**

3. Neuheiten / Anpassungen



Quickline Basic

Workflows Billing

Je nach Geschäftsfall verändert sich die GA-Fakturierung des KNU.
Der KNU muss dementsprechend die Faktura- Prozesse und -Systeme anpassen.
In folgenden Use Cases werden Work Flows ausgelöst:

Geschäftsfälle mit Auswirkungen auf die GA Fakturierung durch den KNU	KNU Typ	Auswirkungen auf die Faktura des GA durch den KNU	Workflow an Partner
<ul style="list-style-type: none"> Aktivierung von Quickline Basic 	2	Der GA ist im direkten Verrechnungsmodell <u>nicht</u> mehr zu fakturieren. oder Der GA ist beim indirekten Verrechnungsmodell auf der QL Rechnung 1:1 abzuziehen.	Workflow mit Info betr. Anpassung der GA Faktura.
<ul style="list-style-type: none"> Aktivierung von Quickline Basic 	3	Der GA ist durch den KNU <u>nicht</u> mehr zu fakturieren.	Workflow mit Info betr. Anpassung der GA Faktura.
<ul style="list-style-type: none"> Aktivierung von All-in-One mit inkludierten GA Kosten 	3	Der GA ist beim direkten Verrechnungsmodell <u>nicht</u> mehr zu fakturieren. oder Der GA ist beim indirekten Verrechnungsmodell <u>nicht</u> mehr über die Liegenschaftsverwaltung zu fakturieren.	Workflow mit Info betr. Anpassung der GA Faktura.
<ul style="list-style-type: none"> Deaktivierung (Kündigung) QL Basic 	2	Der GA ist bei der direkten Verrechnung wieder zu fakturieren. oder Der GA ist bei der indirekten Verrechnung auf der QL Rechnung <u>nicht</u> mehr in Abzug zu bringen.	Workflow mit Info betr. Anpassung der GA Faktura.



Quickline Basic

Verrrechnungsbeispiele I

Die Rechnungsstellung ist durch den KNU anzupassen:

Case	KNU Typ 2	KNU Typ 3
1. Einzelprodukt Direktes Verrechnungsmodell	Die Fakturierung des Grundanschluss über die Liegenschaftsverwaltung wird eingestellt und auch der KNU verrechnet den Grundanschluss nicht mehr. An dessen Stelle wird das Quickline Basic fakturiert.	Der heutige Grundanschluss ist nicht mehr existent und wird somit nicht mehr fakturiert. Das Quickline Basic wird fakturiert.
	GA: CHF 00.00 (keine Faktura) QL Basic: CHF 29.90 CHF (QL Rechnung) Internet M: <u>CHF 50.00</u> (QL Rechnung) Total: CHF 79.90	GA: CHF 00.00 (inexistent) QL Basic: CHF 29.90 CHF (QL Rechnung) Internet M: <u>CHF 50.00</u> (QL Rechnung) Total: CHF 79.90
2. All-in-One Direktes Verrechnungsmodell	Die Fakturierung des Grundanschluss über die Liegenschaftsverwaltung wird eingestellt und der KNU verrechnet den Grundanschluss direkt dem Kunden.	Der heutige Grundanschluss ist nicht mehr existent und wird somit nicht mehr fakturiert. Das Kombi mit inkludierten Basic-Kosten (analog QL Basic Fiber) wird fakturiert.
	GA: CHF 15.00 (KNU) QL Basic: CHF 00.00 AiO M: <u>CHF 85.00</u> (QL Rechnung) Total: CHF 100.00	GA: CHF 00.00 (inexistent) QL Basic: CHF 00.00 AiO M: <u>CHF 110.00</u> (inkl. Basic) Total: CHF 110.00



Quickline Basic

Verrrechnungsbeispiele II

Case	KNU Typ 2	KNU Typ 3																				
3. Einzelprodukt Indirektes Verrechnungsmodell	<p>Die Fakturierung des Grundanschluss läuft wie bisher über die Liegenschaftsverwaltung. Die Kosten, des über die Liegenschaftsverwaltung verrechneten Grundanschluss, werden 1:1 auf der QL Rechnung in Abzug gebracht.</p> <p>Das Quickline Basic wird direkt fakturiert.</p>	<p>Die indirekte Verrechnung kommt für Typ 3 nicht zur Anwendung.</p>																				
	<table border="0"> <tr> <td>GA:</td> <td>CHF 15.00 (L'verwaltung)</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>./ GA</td> <td>CHF -15.00 (KNU Vergütung)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>QL Basic:</td> <td>CHF 29.90 (QL Rechnung)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Internet M:</td> <td>CHF 50.00 (QL Rechnung)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>CHF 79.90</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	GA:	CHF 15.00 (L'verwaltung)	---	---	./ GA	CHF -15.00 (KNU Vergütung)			QL Basic:	CHF 29.90 (QL Rechnung)			Internet M:	CHF 50.00 (QL Rechnung)			Total:	CHF 79.90			
GA:	CHF 15.00 (L'verwaltung)	---	---																			
./ GA	CHF -15.00 (KNU Vergütung)																					
QL Basic:	CHF 29.90 (QL Rechnung)																					
Internet M:	CHF 50.00 (QL Rechnung)																					
Total:	CHF 79.90																					
4. All-in-One Indirektes Verrechnungsmodell	<p>Die Fakturierung des Grundanschluss läuft wie bisher über die Liegenschaftsverwaltung.</p>	<p>Die indirekte Verrechnung kommt für Typ 3 nicht zur Anwendung.</p>																				
	<table border="0"> <tr> <td>GA:</td> <td>CHF 15.00 (L'verwaltung)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>QL Basic:</td> <td>CHF 00.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>AiO M:</td> <td>CHF 85.00 (QL Rechnung)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>CHF 100.00</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	GA:	CHF 15.00 (L'verwaltung)			QL Basic:	CHF 00.00			AiO M:	CHF 85.00 (QL Rechnung)			Total:	CHF 100.00							
GA:	CHF 15.00 (L'verwaltung)																					
QL Basic:	CHF 00.00																					
AiO M:	CHF 85.00 (QL Rechnung)																					
Total:	CHF 100.00																					



Quickline Basic

Workflows Plomierung

Je nach Geschäftsfall ist eine Plombierung des Kabelanschlusses durch den KNU nötig.
In folgenden Use Cases werden Work Flows ausgelöst:

Geschäftsfälle mit Auswirkungen auf die Verfügbarkeit des Grundanschluss	KNU Typ	Auswirkungen auf den Grundanschluss	Workflow an Partner
▪ Deaktivierung (Kündigung) QL Basic	3	Der Kabelanschluss ist zu plombieren.	Workflow mit Info betr. Plombierung.
▪ Deaktivierung (Kündigung) All-in-One mit inkludierten GA Kosten	3	Der Kabelanschluss ist zu plombieren.	Workflow mit Info betr. Plombierung.



QMC-Berechtigungen

Zuordnung von Rollen zu Funktionen für QMC Berechtigungsgruppen

- **Übersicht Funktionen und Rollen**
 - Passen die Rollenbezeichnungen?
 - Passt die Zuordnung der Aufgaben (Funktionen) je Rolle?
- **Handling in Admin Rollenmanager**
 - Variante 1: Definierte Standardrollen sollen weitere manuelle Rechte zugewiesen werden können. Das Standardset an Rollen kann nicht bearbeitet werden.
 - Variante 2: Definierten Standardrollen können zugewiesene Rechte je KNU entfernt werden. Der Support bei Benutzeranfragen wird für Quickline dadurch sehr schwer.
- **Quickline AG ist berechtigt, neue Rechte nach Gutdünken den definierten Rollen zuzuweisen. Als Guideline dient die erarbeitete Liste.**
 - Thema priorisieren mittels Abgabe der Bewertung



Partner: WWZ

Antrag

- **Die Technik- und Marketingreports sollen mit Spezialrechten geschützt werden, dass sie nicht für alle QMC-User abrufbar sind.**
- **Folgende Reports sind nur für FinanceUser ersichtlich:**
 - Mitarbeiter
 - Gesperrte Dienste
 - Gutschriften pro Partner
 - Gutschriften (Details)
- **Diskussion in TP-Gruppe**

Aussenkontakt zu unseren Kunden

Unsere Entwicklungen für das Jahr 2016

0800er Ansatz

Mit dem nationalen Brand Quickline und der damit verbundenen Ausrichtung eines einheitlichen Auftretens, geht es einher, dass die Kontaktmöglichkeiten für Kunden einheitlich sind. Diese sind nicht nur gratis via eine 0800er Nummer gesteuert, sondern erfolgen strukturiert und mit der nötigen Qualitätsrückführung über Statistiken (FCR, AHT, LCR etc.), welche einen einheitlichen Vergleich aller Partner zulassen. Es ist aber auch so, dass die Grösse unseres Verbundes eine Einheitlichkeit und daraus abgeleitet eine weitere Entwicklung im Umgang mit unseren Kunden verpflichtet ist. Zusätzlich werden wir mit jedem Partner weiter vor eine erhöhte Komplexität der Kommunikationsmittel gestellt. Wir können die Individualisierung nicht mehr abbilden und es passieren Fehler, welche unstrukturiert und für Kunden als mangelhaft wahrgenommen werden.

IVR Lösung

Mit jedem Partner stehen wir vor weiteren Herausforderungen im Umgang mit den entsprechenden Kontaktmöglichkeiten. Nicht nur haben wir inzwischen über 20 Partner mit separaten Telefonnummern, sondern auch individuelle IVR Lösungen und Pikettnummern sind in Betrieb. Während sich die Pikettnummern gut verarbeiten lassen, ist die nicht einheitliche Situation der bestehenden IVR Lösungen resp. der daraus resultierende Overflow unglücklich. Quickline steht es an, dass wir einheitlich auftreten und überall selbige professionelle Lösung an den Start schicken. Die daraus gewonnen Kundenoptionen sind nur positiv zu werten und sollen auch als Referenz ggü. einander dienen.

Aussenkontakt zu unseren Kunden

Unsere Entwicklungen für das Jahr 2016

Overflow

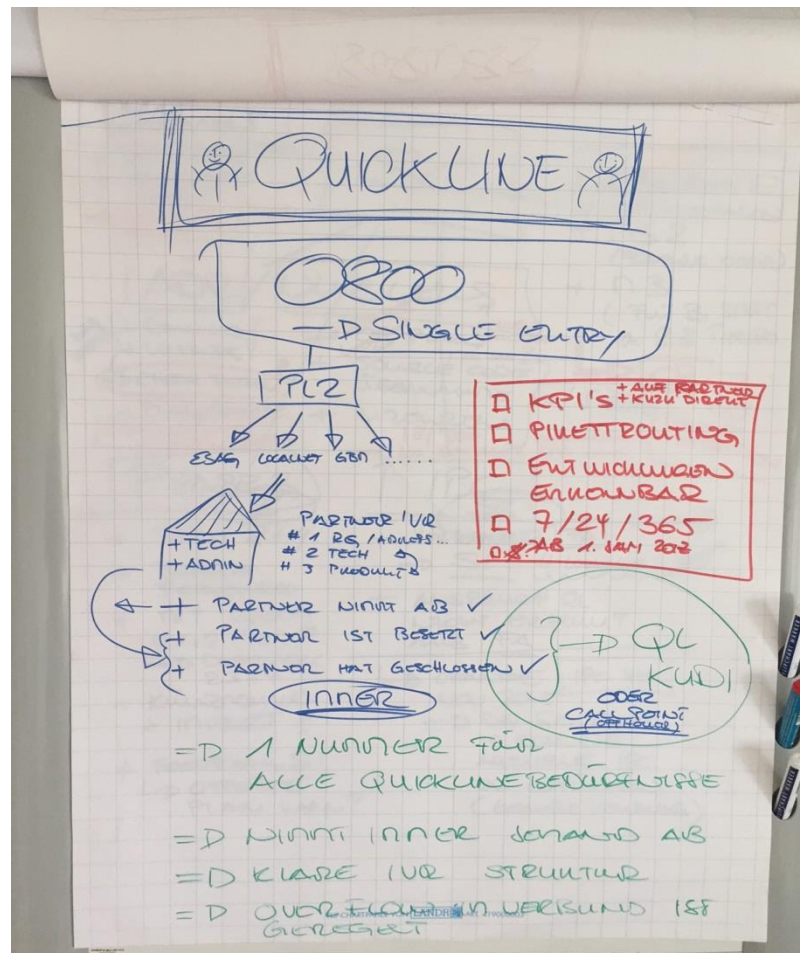
Grundsätzlich hat jeder Partner im Quickline Verbund die Möglichkeit seine Calls als Overflow während und ausserhalb der eigenen Öffnungszeiten in den Kundendienst in Nidau um zu leiten. Dies geschieht heute bei rund 50% aller Partner. Damit wir weiter in der Einheit wachsen können, ist eine Vereinheitlichung des Vorgehens der nächste Schritt.

7 / 24 / 365

Die Grösse des Verbundes und diese Menge als Kunden verlangt auch in deren Betreuung den nächsten Schritt. Zusammen mit der WWZ möchten wir ein gemeinsames Team bei einem externen Partner aufbauen, welches für uns eine rundum die Uhr und ganzjährige Abdeckung ermöglicht. Dieser Partner arbeitet wie wir mit dem Dezide / Ticketexpert und dadurch erwarten wir eine hohe Lösungsquote resp. zielgenaue Anvisierung eines Pikettdienstes, wenn angezeigt.

Aussenkontakt zu unseren Kunden

Unsere Entwicklungen für das Jahr 2016 – Diskussion erfolgt während Sitzung





Worum geht es?

After Sales Prozesse

- **Garantiefälle, Reparatur und Wiederaufbereitung**
 - Mobiltelefone (keine Wiederaufbereitung)
 - Quickline Box (keine Reparatur)
- **Grundsätzlich ausbaubar für weitere Endgeräte**
- **Ziele:**
 - Einfache und einheitliche Prozesse
 - Logistik und Service aus einer Hand
 - Kundenfreundlich / transparent



Prozess heute (Mobil)

Versand Handy direkt an Service-Center durch Partner mittels Reparaturformular

- Für geringe Mengen pragmatischer und richtiger Ansatz. ABER:
 - Kundenunfreundlich
 - Intransparent
 - Keine klaren Prozesse / Wer trägt Kosten?
 - Dauert lange (3 Wochen und mehr)
- Aufgrund der gestiegenen Mengen besteht Bedürfnis nach einem geordneten Tool

Reparaturen (RMA) - Quickline

wiki.finecom.ch/pages/releaseview.action?pageId=11538905

Apps Übersicht - WIKI - Quickline Neuer Tab Atlassian Cloud Willkommen bei Swisscom System Dashboard - f QL Vision Project Home https://webshop.host/ ceo

02 Internet
03 Festnetz Telefonie
04 Mobil-Telefonie
01_Mobile-Abos
FAQ (Mobil-Produkte)
02_Optionen
03_QL Handy-Portfolio
04_Mobil Prozesse
Downgrade Ausnahme...
Fair Use Policy Mobile
Geräteplan
Hardware Prozesse (H...
Fehlerhafte Handy-L...
Gerätetausch in Orig...
Gerät nicht mehr an ...
Handy gestohlen / ge...
Reparaturen (RMA)
In-Portierung
Kündigungen
Migrationen (Take2 Mo...
Rufnummerübernahme
Übernahme Mobilabo ...
Wechselgebühr - Proz...
05_Mobil Schulungsunte...
06_Mobil Zusatzdienste
07_Rabatt AIO+Mobil (D...
08_Ausland (Internation...
09_SIM Karten
05_TV

Formular "Reparaturauftrag & Reparaturbedingungen"
Formular
Dieses Formular muss zwingend mit dem Kunden ausgefüllt werden und an die entsprechende Reparatur-Stelle mit geschickt werden!
Es empfiehlt sich das Formular in 3-facher Ausführung auszudrucken: 1 Rep.Stelle, 1 Kunde, 1 KNU
Wichtige Informationen siehe unten!!

Apple Geräte -> Mobiletouch AG, Spinnerei-Lettenstrasse, 8192 Zewin
Hotline: 0840 303 303
Mail: info@mobiletouch.ch
Wichtig: Wir empfehlen nur Apple Geräte an Mobiletouch zuzusenden!

Arvato Teleservice Sihlbruggstrasse 3 CH-6340 Baar
helpline@teleservice.com (allgemein)
<http://www.teleservice.com>
Vertretung:

Nokia (Handsets)
HTC (Handsets)
BlackBerry (Handsets)

...

Bachmann AG Spichermatt 17 6370 Stans
info@bachmann-ag.org (allgemein)
<http://www.bachmann-ag.org/>
Vertretung:

Sony Ericsson (Handsets)
Samsung (Handsets)
Sharp (Handsets)



Prozess heute (Verté!)

- Sammlung STB bei Partner
- Ausfüllen RMA Formular
- Ausdrucken RMA Formular und Versand an ALSO
- Triage / Lagerung ALSO

→ Für «Vision» wollen wir weniger manuell arbeiten und einen geordneten Prozess aufsetzen

→ Wenn jeder Partner selber verantwortlich ist, braucht es ein einheitliches Vorgehen

The screenshot shows an Outlook window titled "Bestätigung RMA Antrag RMA-76481 - Nachricht (Nur-Text)". The email is from "Finecom Servicedesk <helpdesk@finecom.ch>" with the subject "Bestätigung RMA Antrag RMA-76481". The recipient is "Philipp Berger".

The email content includes:

- Greeting: "Lieber Quickline Partner"
- Thank you: "Besten Dank für Ihren RMA Antrag."
- Instructions: "Bitte drucken Sie diese E-Mail aus und legen Sie es der Verte!-Box bei. Ohne diese Bestätigung kann Ihre RMA nicht bearbeitet werden und wird an den Absender retourniert!"
- Partner information: "Partner: Quickline AG (11)", "Kontakt Name: Felston Felxravi", "Kontakt E-Mail: felston.felxravi@qlgroup.ch"
- Reason for return: "Retouren Grund: Kündigung", "MAC Adresse: 00d0550b7978", "Seriennummer: xch4300242"
- Device status: "Zustand des Gehäuses: Gehäuse OK und kann wieder in Umlauf gebracht werden (allfällige Kleber sind hier zu entfernen)"
- Test result: "Testresultat" followed by a dashed line.
- Box start details: "Box startet:", "Live TV:", "F24:", "Radio:"
- Remarks: "Bemerkung:"
- Important points: "Weiter sind folgende Punkte zu beachten:" followed by a list of instructions.

The list of important points includes:

- Die Mindestmenge für Retouren beträgt 8 Stück
- Sendung dürfen immer nur Boxen aus einem Retourengrund enthalten (Kündigung oder Defekte)
- Die Verte!-Boxen sind nach Fehler und Gehäusezustand zu sortieren
- Es dürfen nur Verte!-Boxen retourniert werden, kein Zubehör (Fernbedienungen, Kabel)
- Kleber sind zwingend zu entfernen
- Die Verte!-Boxen sind in der Originalverpackung zurückzusenden. Sollte der Barcode auf der Schachtel nicht mit der Verte!-Box übereinstimmen, so ist dieser mit einem schwarzen Filzstift durchzustreichen.

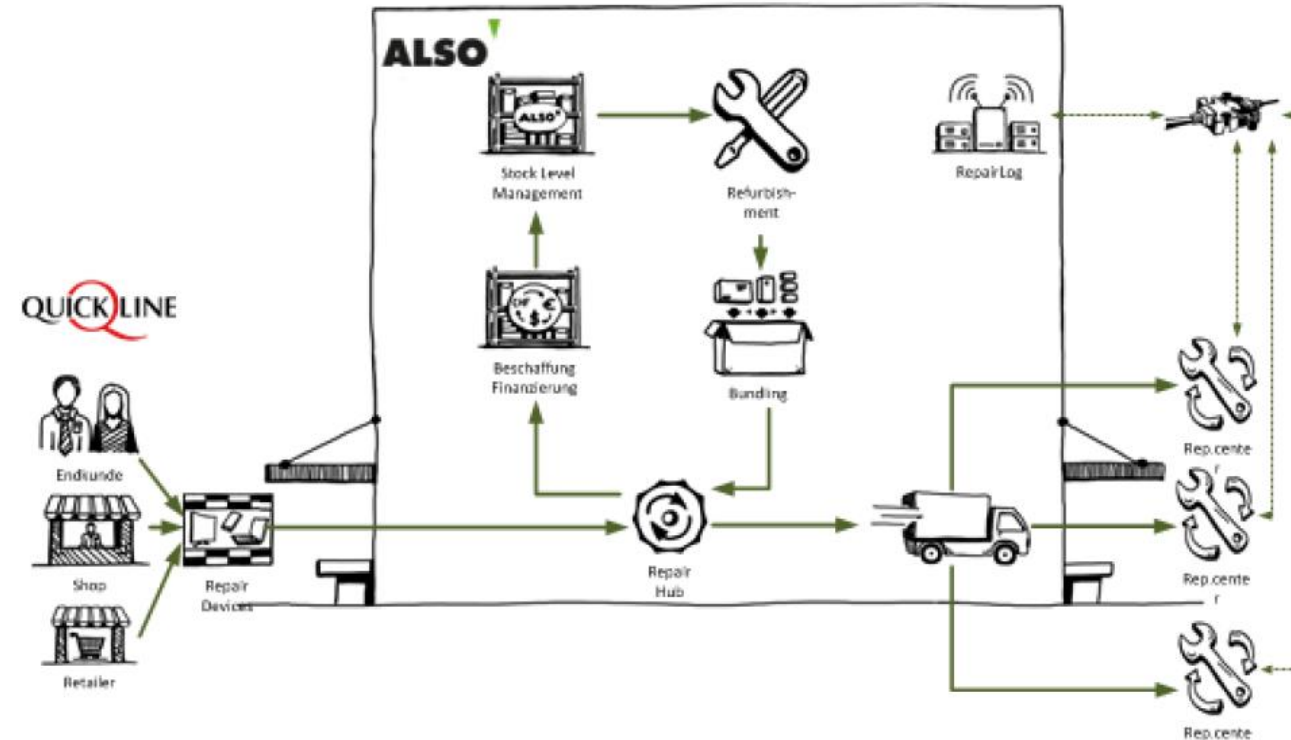
At the bottom, it states: "Sind die oben erwähnten Punkte nicht eingehalten wird die gesamte Lieferung des Absenders retourniert!"



Prozess neu

After Sales Management über ALSO

- Erfassung / Tracking der Reparatur-, Garantie- und Wiederaufbereitungsfälle im RepairLog (webbasiertes IT-Tool)
- ALSO zentraler Aftersales-Hub
 - Triage Repairgeräte (Mobil)
 - Management Verpackung / Transporte
 - Handling Kostenvoranschläge
 - Refurbishing/Rebundling STB
- Referenzen ALSO:
 - Swisscom Privatkundenreparaturen
 - Kostenvoranschlags-Management HTC
 - Schweizerische Post Repair-Management
 - ALSO seit 2014 an Fa. Bachmann Mobil beteiligt





Vorteile RepairLog

Mobile

- **Einheitliche Erfassung von Garantie-, DOA und Reparaturaufträgen**
- **Tracking durch Kunden möglich nach Auftragserfassung (auch Tracking durch Shop)**
- **Verkürzte Durchlaufzeit**
- **Höhere Kundenzufriedenheit**
- **Versand direkt an Kunden oder an Shop (Möglichkeit pick-up durch Post Zustellpersonal)**
- **Handling Kundenkommunikation bei Kostenvoranschlägen bei Reparaturen ausserhalb Garantie**

Quickline Box

- **Einheitliche Erfassung von DOA, Garantiefällen, Entsorgung (?)**
- **Ablauf Garantiefrist der STB bei Auftragserfassung sofort ersichtlich**
- **Partner kann selber entscheiden, ob ein Refurbishing und/oder Rebundling gemacht werden soll**
- **Partner erhält «seine» STB wieder zurück (Verringerung Fehlerquote MAC-Adressen)**
- **Einmal wöchentlich bringt ALSO Garantiefälle zu Service-Partner (Adrenio)**



Zeitplan

Projekt Zeitplan: rund 3 Monate ab Auftragserteilung, d.h. Einführung im Q4 2016

- **Projektimplementierungskosten übernimmt ALSO**
- **Mindestvertragslaufzeit: 3 Jahre**



Kosten

Quickline Box

	QLN Partner
Preis pro Vision Box nur Reparatur	CHF 20
davon Ersatzteile Refurbishing & Zubehör Bundling	CHF -
Exkl. Zubehör & Ersatzteile	CHF 20
Prozess	Preis
Warenannahme, Taskbearbeitung/Update im RepairLog, Verpackungsmaterial, Weiterleitung und Transport an Reparatstelle	CHF 8
Warenannahme und Weiterleitung an Kunden oder Shops, Taskabschluss, inkl. Verpackungsmaterial	CHF 6
Pakete 48H: Zustellung am übernächsten Werktag gegen Unterschrift 5 bis 30 kg (Haftung CHF 1500 pro Pakete)	CHF 2
Vision Box: Process-Controlling, Stammdatenpflege & Statusupdate in RepairLog	CHF 3
Vision Box: Nutzung RepairLog (Tracking-Tool) und Abrechnung an Partner	CHF 2

	QLN Partner
Preis pro Vision Box, nur Refurbishing	CHF 39
davon Ersatzteile Refurbishing	CHF 13
Exkl. Ersatzteile	CHF 26
Prozess	Preis
Warenannahme, Taskbearbeitung/Update im RepairLog, Refurbishing , Verpackungsmaterial und Bereitstellung für Versand an Partner/Shops	CHF 22
Ersatzteile Refurbishing: Lagerbewirtschaftung, Beschaffung, Rechnungskontrolle, Finanzierung, Lagerung Einkaufspreis + Zuschlag	CHF 13
Pakete 48H: Zustellung am übernächsten Werktag gegen Unterschrift 5 bis 30 kg (Haftung CHF 1500 pro Pakete)	CHF 2
Vision Box: Nutzung RepairLog (Tracking-Tool) und Abrechnung an Partner	CHF 2



Kosten

Quickline Box (Fortsetzung)

	QLN Partner
Preis pro Vision Box, Refurbishing & Bundling	CHF 68
davon Ersatzteile Refurbishing & Zubehör Bundling	CHF 37
Exkl. Zubehör & Ersatzteile	CHF 31
Prozess	Preis
Warenannahme, Taskbearbeitung/Update im RepairLog, Refurbishing , Verpackungsmaterial und Bereitstellung für Versand an Partner/Shops	CHF 22
Ersatzteile Refurbishing: Lagerbewirtschaftung, Beschaffung, Rechnungskontrolle, Finanzierung, Lagerung Einkaufspreis + Zuschlag	CHF 13
Bundling	CHF 5
Zubehör Bundling: Lagerbewirtschaftung, Beschaffung, Rechnungskontrolle, Finanzierung, Lagerung Einkaufspreis + Zuschlag	CHF 24
Pakete 48H: Zustellung am übernächsten Werktag gegen Unterschrift 5 bis 30 kg (Haftung CHF 1500 pro Pakete)	CHF 2
Vision Box: Nutzung RepairLog (Tracking-Tool) und Abrechnung an Partner	CHF 2

	QLN Partner
Preis pro Vision Box, Reparatur, Refurbishing & Bundling	CHF 78
davon Ersatzteile Refurbishing & Zubehör Bundling	CHF 36
Exkl. Zubehör & Ersatzteile	CHF 42
Prozess	Preis
Warenannahme, Taskbearbeitung/Update im RepairLog, Verpackungsmaterial, Weiterleitung und Transport an Repairstelle	CHF 8
Warenannahme, Taskbearbeitung/Update im RepairLog, Refurbishing, Verpackungsmaterial und Bereitstellung für Versand an Partner/Shops	CHF 22
Ersatzteile Refurbishing: Lagerbewirtschaftung, Beschaffung, Rechnungskontrolle, Finanzierung, Lagerung Einkaufspreis + Zuschlag	CHF 13
Bundling	CHF 5
Zubehör Bundling: Lagerbewirtschaftung, Beschaffung, Rechnungskontrolle, Finanzierung, Lagerung Einkaufspreis + Zuschlag	CHF 24
Pakete 48H: Zustellung am übernächsten Werktag gegen Unterschrift 5 bis 30 kg (Haftung CHF 1500 pro Pakete)	CHF 2
Vision Box: Process-Controlling, Stammdatenpflege & Statusupdate in RepairLog	CHF 3
Vision Box: Nutzung RepairLog (Tracking-Tool) und Abrechnung an Partner	CHF 2



Kosten

Mobile

	Quickline
Preis pro Mobile Phone innerhalb Garantie	CHF 25.20
Prozess	Preis
Warenannahme, Taskbearbeitung/Update im RepairLog, Weiterleitung an Repairstelle	CHF 7.10
Mobile Phones: Transport der Geräte ALSO - Repaircenter und Anlieferung bei Repaircenter inkl. Mehrweg-Boxen-Handling	CHF 1.00
Mobile Phones: Transport der Geräte Repaircenter - ALSO und Anlieferung bei ALSO	CHF 1.00
Warenannahme und Weiterleitung an Kunden oder Shops, Taskabschluss	CHF 5.15
9/1 Wellkartoncouvert	CHF 0.40
74210 Luftpolsterbeutel	CHF 0.20
Standardbrief A-Post + (Haftung CHF 100 pro Brief) - Format bis B5 / Dicke bis 20mm - Gewicht 1g bis 250g	CHF 2.40
Nutzung RepairLog (Tracking-Tool)	CHF 5.00
Process-Controlling & Stammdatenpflege	CHF 1.65
Repair-Hotline für Shops & Kundendienst/Endkunden	CHF 1.30

	Quickline
Preis pro Mobile Phone ausserhalb Garantie	CHF 52.85
Prozess	Preis
Warenannahme, Taskbearbeitung/Update im RepairLog, Weiterleitung an Repairstelle	CHF 7.10
Mobile Phones: Transport der Geräte ALSO - Repaircenter und Anlieferung bei Repaircenter inkl. Mehrweg-Boxen-Handling	CHF 1.00
Mobile Phones: Transport der Geräte Repaircenter - ALSO und Anlieferung bei ALSO	CHF 1.00
Warenannahme und Weiterleitung an Kunden oder Shops, Taskabschluss	CHF 5.15
Bearbeitung der Kostenvoranschläge für Reparaturen ausserhalb der Garantie - per e-mail	CHF 27.65
9/1 Wellkartoncouvert	CHF 0.40
74210 Luftpolsterbeutel	CHF 0.20
Standardbrief A-Post + (Haftung CHF 100 pro Brief) - Format bis B5 / Dicke bis 20mm - Gewicht 1g bis 250g	CHF 2.40
Nutzung RepairLog (Tracking-Tool)	CHF 5.00
Process-Controlling & Stammdatenpflege	CHF 1.65
Repair-Hotline für Shops & Kundendienst/Endkunden	CHF 1.30



Antrag

Wir empfehlen, Prozess bei ALSO in Auftrag zu geben und RepairLog einzuführen

Alternative: Fortfahren wie heute...



Quickline TV

Demo Quickline TV

Vorstellung Quickline TV

4. Operation Support



QDE 4.0

Detailspezifikation

- **Die Beschreibung der Schnittstelle QDE 4.0 baut auf QDE 3.1 auf. Sie enthält folgende Änderungen:**

Objekt / Funktion	Änderung	Verwendungszweck
Funktion: Modify Cable	neue Felder	Quckline Basic und Zukünftige Verwendung
Objekt: Cable	neue Felder	Quckline Basic und Zukünftige Verwendung
GetWorkflowState	neue Funktion	Abfragen des Status eines Workflows
SendSms	neue Funktion	Senden einer SMS an einen Kunden und eintragen in die Kommunikation des Kunden
GetLockState	neue Funktion	Sperrstatus der Services abfragen
GetCancelInformation	neue Funktion	Kündigungsdaten eines Kunden anfragen
SendFacturaData	neue Funktion	Senden von Rechnungs Metadaten - Siehe dazu "Sonderabläufe"

- **Inputs zur Detailspezifikation QDE 4.0 vorhanden?**
- **Info-Anlass im Juni 2016 zu QDE 4.0 gewünscht?**
- **Mit der Einführung von QDE 4.0 wird QDE 3.0 abgekündigt!**



QDE 4.0

Umsetzung

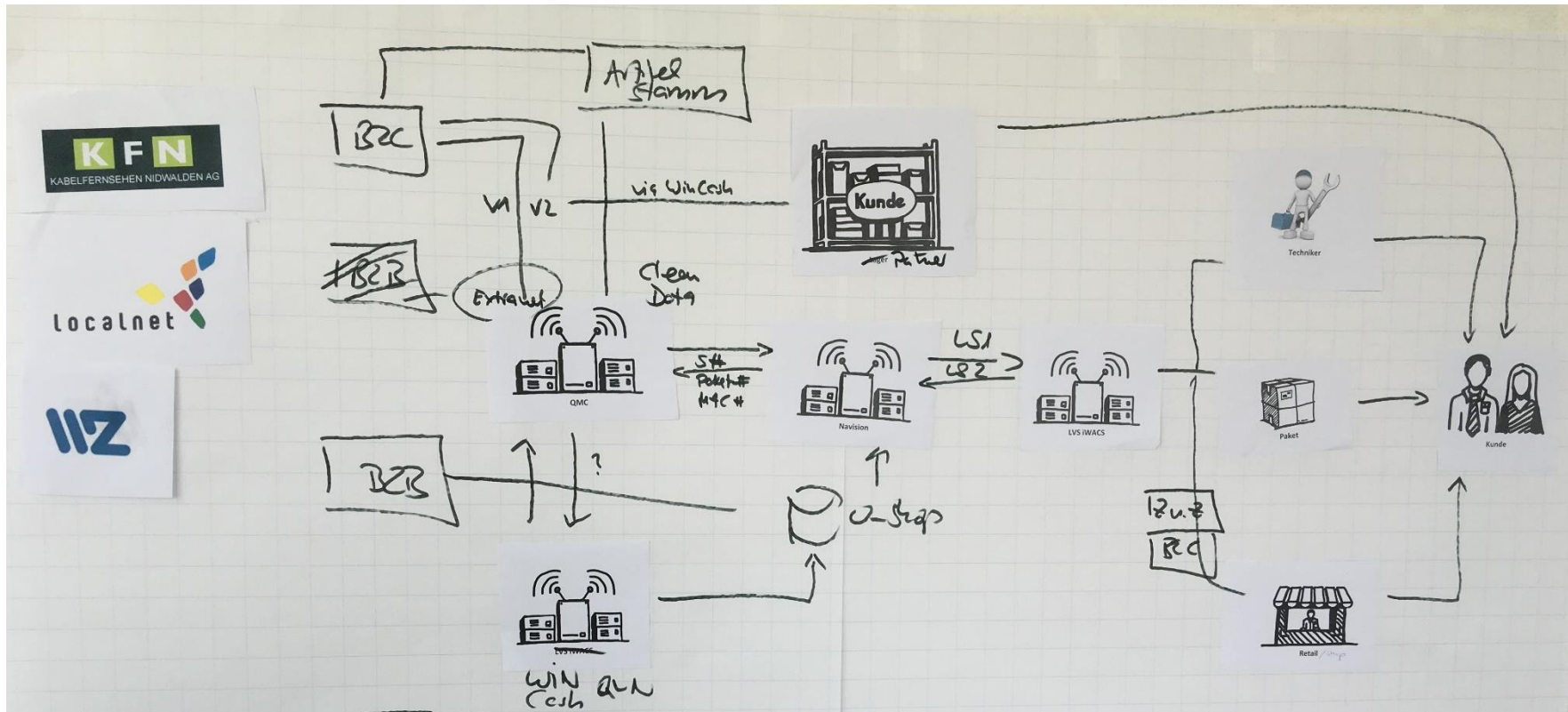
Umsetzungsplan

- ✓ Spezifikation bis Mitte Mai 2016
- Feedback zur Spezifikation bis Ende Mai 2016
- Umsetzung QL / QL Partner QDE
- Testsystem QL ready ab ca. 25. Juli 2016



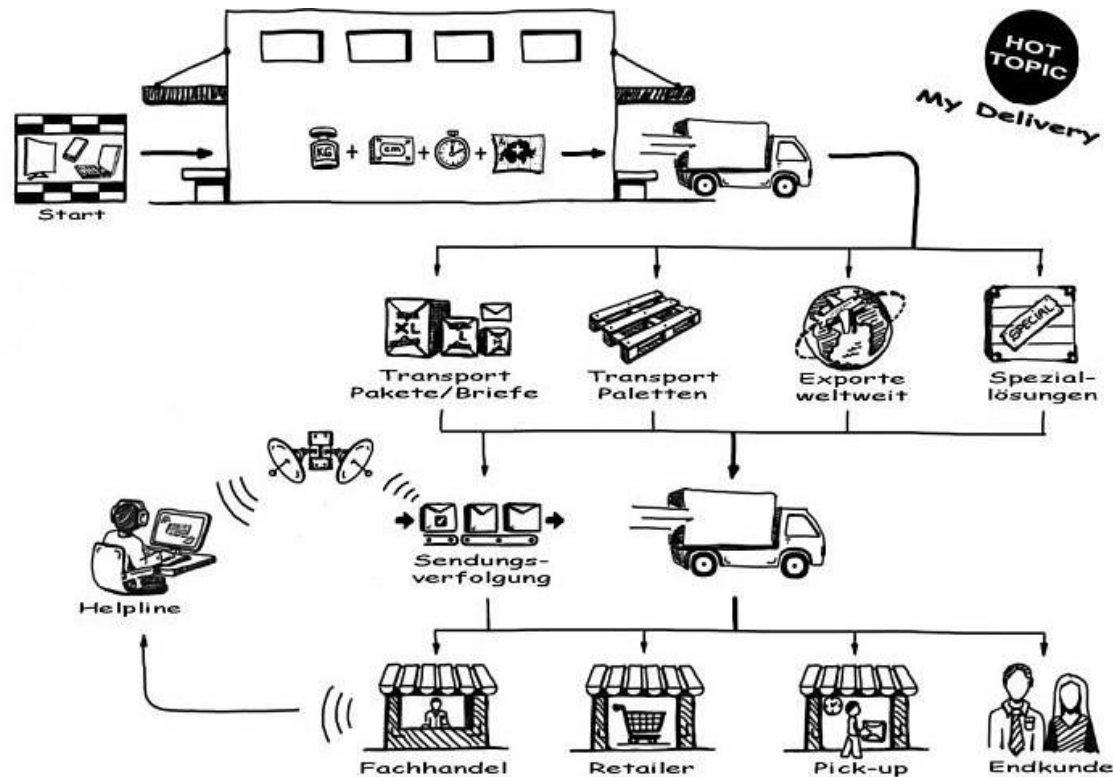
Update Logistik Workshop

Informationen



Update Logistik Workshop

Informationen





Update Logistik Workshop

Informationen

Shops / POS / Fachhandel

- Shop Delivery (Zug-um-Zug Belieferung)
- Paketbelieferung (vorkonfektioniert auf Endkunde)
- Palettenlieferungen/Stückgut

Endkunde

- Paketbelieferung (48h, next day, same day, myDelivery, Express)
- Vertragsdokumente / ID-Check
- Briefpost

Techniker / Service Points

- Paketbelieferung (vorkonfektioniert auf Endkunde)
- Palettenlieferungen/Stückgut



Update Logistik Workshop

Informationen



Warehousing Reference Case

Salt.

Industrie: ICT

Website: salt.ch



„Mit ALSO konnten wir sämtliche Lieferprozesse in der Vorwärts- und Rückwärtslogistik optimieren. Belieferungen und Rücknahmen in unseren Stores finden nun gebündelt zu Randzeiten statt. Unsere Mitarbeiter sind dadurch weniger in die Lieferprozesse involviert und können sich besser auf unser Kerngeschäft konzentrieren.“

Claudia Bernath
Chief Sales Officer
Salt Mobile SA

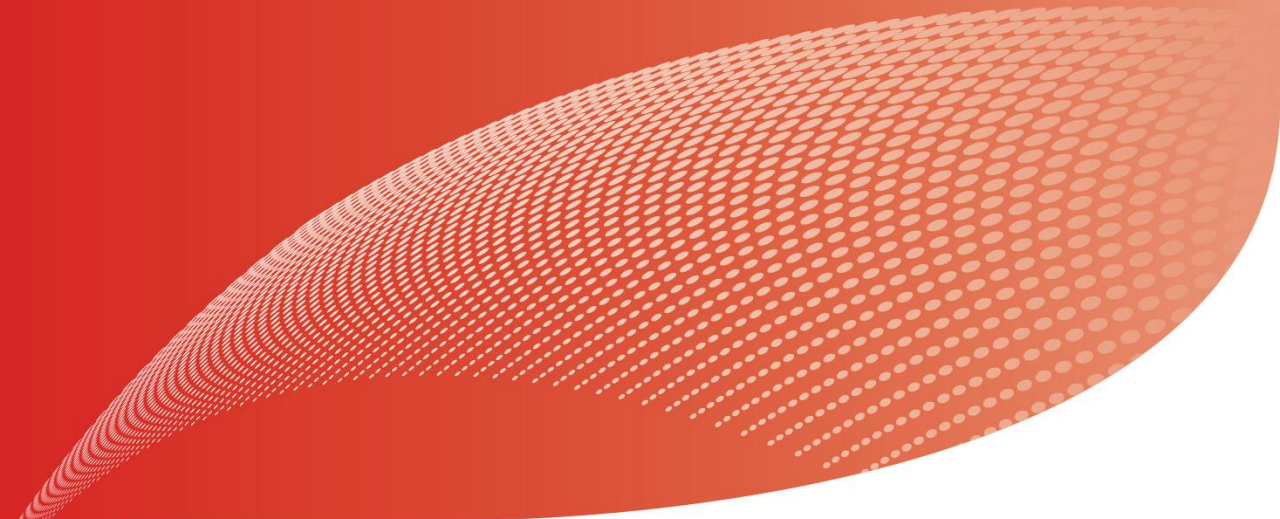




Nächste Schritte

- **Interessen innerhalb der T&P Gruppe vorhanden um B2C Prozess zu zentralisieren und weiter zu automatisieren?**
- **Weiteres Vorgehen:**
 - Vorstellen des Grobkonzept an der PV
 - Abholen des «verbindlichen» Interessen der einzelnen KNU sowie zu den erwarteten Menge je Lieferkanal

5. Verschiedenes





Subgruppe

Subgruppe für Pendenzen -Priorisierung bilden

- **Kompetenzen und Rechte der Subgruppe definieren**
- **Häufigkeit der Zusammenkunft der Subgruppe definieren**
- **Mögliche Mitglieder der Subgruppe benennen**



Strategische Themen der Gruppe

Brainstorming strategische Themen

- **Welche strategischen Themen stehen an?**
- **In welcher Reihenfolge sollen die Themen angegangen werden?**

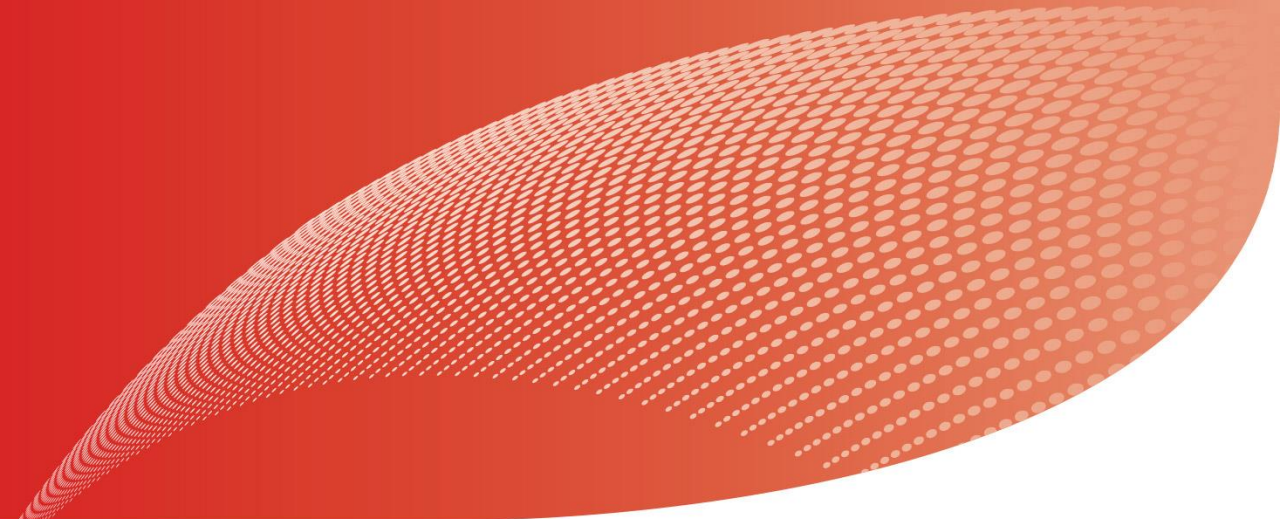


Verschiedenes

Offene Themen

- **Offene Themen vorhanden?**
- **Fragen?**

6. Nächste Sitzung





Nächste Sitzung

- **Nächste Sitzung: Dienstag, 16.08.2016**
- **Information zum nächsten Sitzungstermin**
 - 9.00 bis 16.00 Uhr im Sitzungszimmer Innovation Room, Quickline AG, Nidau
 - Essen auswählen

Herzlichen Dank!

Wir wünschen eine gute Heimreise.



Anhang (A): Beilagen

Weiterführende Folien



Erledigte Tasks

Pendenz DEV-1244 Rechtliche Situation Ausweis Kopie beim BAKOM abklären

- **T&P 13.11.14:** Es soll die rechtliche Situation beim BAKOM betreffend dem Thema Abgabe einer Kopie des Ausweises abgeklärt/ weiterverfolgt werden.
T&P_12.3: Wird mit der nächsten Version 4 angeschaut.
- **Antwort:** Ausweis muss bei Postpaid nur überprüft bezüglich des Alter, jedoch nicht zwingend kopiert werden. Wir empfehlen jedoch trotzdem eine Kopie zu machen, falls es zu Inkasso-Problemen etc. kommt.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

[DEV-190] Verbindungsnachweis per Mail versenden

Der Inhalt des Verbindungsnachweises kann im QMC aus Datenschutzgründen nur noch durch die Benutzer mit dem Recht FinanceUser angesehen werden.

Ansicht unter Kundendaten > Dateien wenn Berechtigung Finance User nicht vorhanden ist das Dokument zu öffnen.

Kundendaten > Kommunikation > E-Mail Detail [zurück zu Kommunikation](#)

Favoriten Seite hinzufügen

Info

Kundendaten

- Dateien
- Kommunikation**
- Kundeninformationen
- Anschlussadresse
- Korrespondenzadresse
- Vertragsadresse
- Rechnungsadresse
- Benutzerkategorien

Finanzen

Werkzeuge

Endgeräte

E-Mail

Versendet am: 11.04.2016 10:17
 Versender: no-reply@quickline.ch
 Empfänger: [Redacted]
 Beilagen: Verbindungsnachweis Februar 2016

Betreff
Quickline Telefonie - Ihr Verbindungsnachweis

Inhalt
Sehr geehrter Herr Beagle

Auf Ihren Wunsch erhalten Sie die detaillierte Auflistung all Ihrer Gespräche. Die Verbindungsnachweise finden Sie im Anhang dieser E-Mail.

Wir wünschen Ihnen weiterhin viel Spass mit Quickline und bedanken uns für Ihr Vertrauen.

Ihr lokaler Netzbetreiber
(DEV) Energie Seeland AG

Statusinformation

Ansicht unter Kundendaten > Kommunikation wenn Berechtigung Finance User nicht vorhanden ist. Bei Finance User ist der Link auf die Datei Verbindungsnachweis aktiv.

Vorhandene Dateien				
Titel	Beschreibung	hochgeladen von:	hochgeladen am:	Freigegeben
Verbindungsnachweis	Verbindungsnachweis Februar 2016	lan.system	11.04.2016 10:17	Ja Aktionen ▾
Freies Dokument		lan.system	03.03.2016 10:40	Ja Freigabe aufheben



Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

Mobile only: Bestellprozess

Im Bestellprozess kann neu Mobile only bestellt werden (via Website, QMC und Extranet)

Konfiguration 1. Produkt wählen → 2. Konfigurieren → 3. Kundendaten → 4. Zusammenfassung

Mobil-Telefonie Eines der vier Mobil-Abos ist genau Ihr Tarif.

Quickline Mobil Smart Flat M Abo wechseln CHF 55.00/Mt.

- Rufnummer behalten/portieren inklusive
- Neue Rufnummer : 076 761 37 66 - **Ändern** inklusive
- Neue Spezialnummer CHF 300.00
- SIM-Karte CHF 40.00
- Bezeichnung für Nummer (z.B. „Anna“) inklusive
- Sperrung von kostenpflichtigen Mehrwertnummern (0906XX) mit erotischem Inhalt. inklusive

Ihr Handy

- HTC One M9, 32GB, grau : **Ändern** CHF 149.00
- Ohne + CHF 22.90/Mt.

Mobil-Abo hinzufügen

Ihre Bestellung

Smart Flat M	CHF 55.00
HTC One M9 32GB	CHF 22.90
Total monatliche Kosten	CHF 77.90
SIM-Karte	CHF 40.00
HTC One M9 32GB	CHF 149.00
Total einmalige Kosten	CHF 189.00

Alle Preise inkl. MwSt.

Zurück
Weiter

Process Information Debug

Passende Zusatzprodukte:

Cloud Ihre Fotos, Dokumente, Kontakte, Musik und Filme überall verfügbar.

- +50 GB Speicher CHF 1.50/Mt.
- +200 GB Speicher CHF 4.00/Mt.
- +1000 GB Speicher CHF 9.90/Mt.

Keinen zusätzlichen Speicher abonnieren

Mobile-TV Über 130 TV Sender, davon 40 in HD, und 7 Tage Replay auf allen Sendern.

- Ohne
- Mobile-TV CHF 5.00/Mt.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

Mobile only: Workflow

Im Workflow wird geprüft, ob der Kunde mit der Bestellung mehr als 2 Mobile Abos hat. Wenn ja, erscheint ein zusätzlicher Workflowschritt, wo die Bestellung explizit bestätigt werden muss. Dies ist auch erforderlich, wenn der Kunde noch andere Dienste aktiv hat.

Workflows

Bearbeitungsübersicht | Prozess: Services Bestellung (903181)

Kunde: Mobile, only- Alpenstrasse 50, 2540 Grenchen
QMC-ID: 100321840 | Partner-Kundennr.:
Telefon: | E-Mail: test@test.ch
Vermittler: kein Vermittler | Info:

Bestellung mit Mobile freigeben Zurück Abbruch Weiter

Gerätefreigabe an Kunde validieren

Zusammen mit dieser Bestellung wurde eine mögliche Kombination von 3 Mobil Abo's gefunden. Zum Freigeben der aktuellen Bestellung drücken Sie Weiter oder brechen Sie die Bestellung ab.

Bestellung für Kunde: [only Mobile, Alpenstrasse 50, 2540 Grenchen, 100321840](#)

Nummer	Mobile-Abo	Startdatum	Handy abgegeben?
076 761 37 66	Quickline Mobil Smart Flat M	offene Bestellung	Ja
076 761 37 68	Quickline Mobil Smart Flat S	offene Bestellung	Nein
076 761 37 67	Quickline Mobil Smart Flat L	offene Bestellung	Nein

Bei einem Abbruch wird die gesamte Bestellung storniert.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

Mobile only: Bestellung Fachhändler / Workflow

Bestellt der Fachhändler Mobile Abonnemente, wo die Totalzahl von 2 Mobil-Abonnementen überschritten wird (inkl. bestehenden Abos bei Bestandskunden), so erhält der Fachhändler die Meldung, dass erst eine Freigabe durch den Kabelnetzbetreiber erfolgen muss, bevor er die Geräte dem Kunden abgeben darf.

Bestätigt der KNU den Workflowschritt «Bestellung mit Mobile freigeben», so erhält der Fachhändler die Freigabe-Meldung im Extranet.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

Mobile only: Willkommensbrief

Der Willkommensbrief enthält bei einer Mobile only Bestellung einen Zusatz bezüglich der Sperrlimite.

Wichtige Quickline-Zugangsdaten

Bitte aufbewahren

Installationsadresse

Kundennummer	100321840
Partnernummer	
Name	Mobile
Vorname	only
Strasse, Nr.	Alpenstrasse 50
PLZ, Ort	2540 Grenchen
E-Mail	test@test.ch
Festnetz Privat	+41 31 530 00 00
Mobile Privat	+41 79 799 99 99

Unterstützung/Support

Fragen und Antworten	Unter www.quickline.ch/support
Anleitungen	Unter www.quickline.ch/anleitungen/
Kundendienst Quickline	0800 84 10 20
Ihr Vertragspartner	(DEV) Gemeinschaftsantennen-Anlage Region Grenchen
AG	
Administrative Fragen	031 999 99 99

Quickline Mobil-Telefonie

SIM Card Nummer	89410223614300000449
Identifikation	076 761 37 66
Rufnummer	076 761 37 66
Tarifplan	Quickline Mobil Smart Flat M
Bezogenes Gerät	HTC One M9
Ratenzahlungsvereinbarung	2199
Aufschaltdatum	22.06.2016

Sperrlimite	Falls die variablen Kosten für Ihre Quickline Produkte den Betrag von CHF 250.- überschreiten, wird die Nutzung der Produkte gesperrt. Mögliche Folgekosten werden nicht ausgeschlossen.
-------------	--

MMS-/GPRS-Konfiguration

Sie können sich die Konfiguration automatisch auf das Mobil-Telefon zusenden lassen, sofern dies von Ihrem Endgerät unterstützt wird. Geben Sie *125# ein und drücken Sie die Anruftaste. Alternativ kann die Konfiguration auch über die Nummer 0800 224422 angefordert werden.

GPRS APN	internet
----------	----------

Callbox

Aktivieren	*145# und Anruftaste
Deaktivieren	#145# und Anruftaste

Signalton bei Anruf auf Fremdnetze

Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

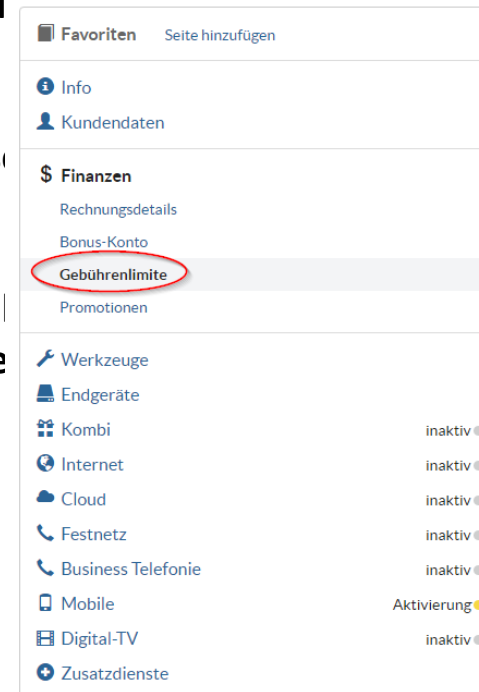
Mobile only: Gebührenlimite

Die Gebührenlimite wird im QMC bei Mobile only standard
Limite kann manuell verändert werden.

Bei einer 4-fachen Überschreitung der Limite, wird der Ans
KNU die automatische Sperrung aktiviert hat.

Die Gebühren können mittels dem täglichen Report «Gebü
werden. Dieser Report wird per E-Mail an die Partner verse
die Gebührenlimite überschritten haben.

Finanzen > Gebührenlimite



The screenshot shows a navigation menu with the following items:

- Favoriten Seite hinzufügen
- Info
- Kundendaten
- Finanzen
 - Rechnungsdetails
 - Bonus-Konto
 - Gebührenlimite** (circled in red)
 - Promotionen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi inaktiv
- Internet inaktiv
- Cloud inaktiv
- Festnetz inaktiv
- Business Telefonie inaktiv
- Mobile Aktivierung
- Digital-TV inaktiv
- Zusatzdienste

Gebührenüberwachung

Gebühren Festnetz	CHF 0.00
Gebühren Mobile	CHF 0.00
Gebühren VoD	CHF 0.00
Gebühren Total	CHF 0.00

Limit ändern

Limit in CHF

CHF 62.50

Setzen Löschen



Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

Mobile only: Informationen allgemein (gemäss Release Notes) 1/2

Bedingungen:

- Ein Mobile-Service kann jetzt auch bestellt werden, wenn der Kunde noch kein Produkt bei Quickline hat.
- Mobile only ist im Bestellprozess, Extranet und in QMC generell zugelassen. Es besteht keine Vorbedingung mehr, ausser dass der Kunde (weiterhin) im QL-Gebiet inkl. Bern wohnhaft sein muss. Mobile only-Kunden werden analog den anderen Produkten anhand ihrer Adresse den entsprechenden KNUs zugewiesen.

Maximale Anzahl Mobile-Abos:

- Die Beschränkung auf max. 6 Mobile-Abos auf einem Vertrag gilt nicht mehr. Grundsätzlich wird bei jeder Bestellung aber geprüft, ob der Kunde mit der neuen Bestellung insgesamt mehr als zwei Mobil-Abos hat.
- Für Bestellungen über den Bestellprozess sowie QMC gilt: Sobald ein Kunde mit der neuen Bestellung mehr als zwei Mobile-Abos hätte, kann der Kunde oder der KNU über den Bestellprozess zwar bestellen, aber im Workflow der entsprechenden Bestellung wird ein zusätzlicher Schritt aktiviert, in dem der KNU die Bestellung bestätigen muss. Diese Regelung gilt nicht nur bei Mobile only-Kunden, sondern generell für Mobile-Abos. Bei jeder Bestellung welche ein Mobile enthält, werden diese Regeln geprüft (bspw. auch bei einem Bundle mit SmartStart). Die Anzahl von zwei Mobile-Abos berücksichtigt dabei aktive Mobile-Verträge wie auch pendente Bestellungen.
- Wird im Extranet durch die Bestellung die Grenze von zwei Mobile-Abos überschritten, wird auf der Bestellbestätigungsseite eine Meldung analog der Gerätefreigabe angezeigt. Diese beschreibt, dass der Fachhändler mit dem KNU Kontakt aufnehmen muss und ohne eine Bestätigung ein allfällig bestelltes Gerät nicht abgeben darf.
- Die aktuell gültige Obergrenze von fünf Mobile-Abos, welche auf einmal bestellt werden können, wurde nicht verändert.



Erledigte Tasks: QMC Release 9.4

Mobile only: Informationen allgemein (gemäss Release Notes) 2/2

Gebührenlimite:

- Mobile only-Kunden erhalten unabhängig von den KNU-Standardwerten eine Gebührenüberwachungs-Limite von CHF 62.50 zugeordnet. Für Kunden, für welche bereits eine tiefere Limite gesetzt ist, wird sie nicht verändert.
- Durch die Überwachungslimite von CHF 62.50 liegt die Limite für die Anschluss-Sperrung für Mobile only-Kunden bei CHF 250.-. D.h. wenn der Kunde die Limite von CHF 250.- erreicht, so wird der Anschluss automatisch gesperrt, sofern die automatische Sperrung beim KNU aktiv ist. Der KNU kann den Anschluss bei Bedarf im QMC unter Werkzeuge > Sperren wieder entsperren. Soll für den Kunden eine höhere Limite festgelegt werden, so kann diese manuell im QMC erhöht werden unter Finanzen > Gebührenlimite. Bitte beachten Sie, dass die automatische Sperrung bei einer Überschreitung der festgelegten Limite um das 4-fache erfolgt, sofern die automatische Sperrung beim KNU aktiv ist.
- Der Willkommensbrief enthält für Mobile only-Kunden neu eine kurze Passage, welche die Sperrlimite beschreibt.
- Bestellt der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt weitere Services, so bleibt die Gebührenlimite für variable Kosten bei CHF 62.50. Eine automatische Korrektur erfolgt nicht.

Diverses:

- Cloud ist auch für Mobile only als Upsell auf der Optionsseite im Bestellprozess bestellbar.
- Ein Mobile only-Bestandeskunde kann ausserdem später ein Cloudprodukt bestellen.