

Quickline Usergroup

3. März 2015



03.03.2015 | Quickline Usergroup

QMC Release 8.7





Übersicht E-Mail und SMS Kommunikation

[Kunde suchen](#) | [Workflows](#) | [Kunde ▾](#) | [Programme ▾](#) | [Tools ▾](#) | [lan.ara ▾](#)

asdf, Oberer Aareweg 6A, Lyss
Kunden-Nr.: 8 ((DEV) Energie Seeland AG)

★ von Favoriten entfernen
[Kundeninfo anzeigen](#)

Kundendaten > Kommunikation

Favoriten [Seite hinzufügen](#)

- [History](#)
- [Workflows](#)
- [Scheduler](#)
- [Tickets](#)
- [FTTH verwalten](#)

Info

Kundendaten

- [Anschlussadresse](#)
- [Kundeninformationen](#)
- [Korrespondenzadresse](#)
- [Vertragsadresse](#)
- [Rechnungsadresse](#)
- [Adressmutationen einreichen](#)
- [Benutzerkategorien](#)

E-Mail und SMS Kommunikation

[Benachrichtigung erstellen](#)

Versendet am	Typ	Versender	Empfänger	Inhalt	Detail
12.02.2015 16:04	E-Mail	helpdesk@quickline.com	helpdesk-qmc@lan.intra	Kunde Gesperrt	Detail
12.02.2015 16:04	E-Mail	helpdesk@quickline.com	helpdesk-qmc@lan.intra	Kunde Gesperrt	Detail
23.01.2015 08:18	E-Mail	info@quickline.com	8@maildomain.ch	Ihre Quickline-Bestellung	Detail
21.01.2015 08:38	SMS	Quickline	072 222 22 23	Lieber Kunde, für ihren Account wurde ein neues Profil erstellt. Anbei finden Sie die Angaben zur Bestätigung: Benutzername: testertom, Nickname: testerSubTom, Passwort: Ddynab-6, Pin-Code: 0. Ihre Quickline	Detail





E-Mail und SMS Benachrichtigung versenden

QUICKLINE

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.ara

asdf, Oberer Aareweg 6A, Lyss
Kunden-Nr.: 8 ((DEV) Energie Seeland AG)

Kundennummer von Favoriten entfernen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Kommunikation > Template Übersicht

zurück zu Kommunikation

Benachrichtigung erstellen

Es ist keine Mobile-Nummer vorhanden.

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



DEV-973 E-Mail und SMS Versand an Endkunde (T&P)



DEV-973 E-Mail und SMS Versand an Endkunde (T&P)

The screenshot shows the Quickline web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and user information 'lan.ara'. Below the navigation bar, the main header displays the company name 'Firma von User 48, Beundengasse 1, Lyss' and the customer number 'Kunden-Nr.: 48 ((DEV) Energie Seeland AG)'. A search bar for the customer number and links to 'zu Favoriten hinzufügen' and 'Kundeninfo anzeigen' are also present.

The main content area is divided into two columns. The left column contains a sidebar with navigation options: 'Favoriten' (History, Workflows, Scheduler, Tickets, FTTH verwalten), 'Info', and 'Kundendaten' (Anschlussadresse, Kundeninformationen, Korrespondenzadresse, Vertragsadresse, Rechnungsadresse, Adressmutationen einreichen, Benutzerkategorien, Dateien, Kommunikation). The right column is titled 'Benachrichtigung erstellen' and contains the following fields:

- Beschreibung:** Benachrichtigung für das Abholen eines bestimmten Geräts an einem definierten Abholort.
- E-Mail Adresse:** 48@maildomain.ch
- Gerät:** A dropdown menu currently showing 'Mobile'.
- Abholort:** An empty text input field.
- Vorschau:** A blue button to preview the notification.



DEV-973 E-Mail und SMS Versand an Endkunde (T&P)

The screenshot displays the QUICKLINE web application interface. At the top, the logo is on the left, and navigation links for 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and a user profile 'Jan.ara' are on the right. Below the header, the current customer is identified as 'Firma von User 48, Beundengasse 1, Lyss' with customer number '48 ((DEV) Energie Seeland AG)'. A search bar for 'Kundennummer' and links to 'zu Favoriten hinzufügen' and 'Kundeninfo anzeigen' are present. The main content area shows a breadcrumb trail 'Kundendaten > Kommunikation > Notifikation Vorschau' and a 'zurück zu Kommunikation' link. On the left, a sidebar menu includes 'Favoriten' (History, Workflows, Scheduler, Tickets, FTTH verwalten), 'Info', and 'Kundendaten' (Anschlussadresse, Kundeninformationen, Korrespondenzadresse, Vertragsadresse, Rechnungsadresse, Adressmutationen einreichen, Benutzerkategorien, Dateien, and 'Kommunikation' which is highlighted). The main preview area, titled 'Vorschau', shows the 'E-Mail Adresse' as '48@maildomain.ch', the 'Betreff' as 'Geräte abholen', and the 'Inhalt' as 'Sehr geehrte Damen und Herren' and 'Ihr Mobile ist ab sofort abholbereit.'. At the bottom of the preview are 'Senden' and 'Bearbeiten' buttons.



DEV-973 E-Mail und SMS Versand an Endkunde (T&P)

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

Firma von User 48, Beundengasse 1, Lyss
Kunden-Nr.: 48 ((DEV) Energie Seeland AG) Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Kommunikation

Favoriten Seite hinzufügen

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

Kundendaten

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

E-Mail und SMS Kommunikation

[Benachrichtigung erstellen](#)

Notifikation erfolgreich versendet. ✕

Versendet am	Typ	Versender	Empfänger	Inhalt	
19.01.2015 10:39	E-Mail	noreply@quickline.ch	48@maildomain.ch	Geräte abholen	Detail
14.01.2015 15:52	E-Mail	info@quickline.com	manager@quickline.ch	Ihre Quickline-Bestellung	Detail



DEV-861 Senderpakete aufschalten(T&P)

QUICKLINE
Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

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

Digital-TV aktiv ●

- Übersicht
- Aufschalten
- Box verwalten

Zusatzdienste

Mehrere Pakete bestellen

Verte! [38754]

Free-TV/Radio

Grundangebot	Programm Option ist erforderlich	
--------------	----------------------------------	--

Pay-TV/Radio

ADULT	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>
ENTERTAINMENT	Programm Option ist erforderlich	
PLUS	Programm Option ist erforderlich	
PREMIUM	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>
SPORTS	Bestellbar	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>

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"/>



DEV-861 Senderpakete aufschalten(T&P)

QUICKLINE MULTIMEDIA RENTAL

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian.ara

General Li, Waldhofstrasse 34, Langenthal
Kunden-Nr.: 100270757 ((DEV) RENET AG)

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Digital-TV > Übersicht > Bestellen Bouquet

zurück zu Übersicht

Bestellung Pakete

Gewünschte Programmooptionen: ADULT
PREMIUM
SPORTS
English
Italiano
Alle Programme (ohne Basic) (Demokarte)
1 Monat
Mindestvertragsdauer: 1 Monat
Kündigungsfrist: Nach Mindestvertragsdauer 1 Monat Kündigung auf Ende des Kalendermonats

Startdatum: 19.01.2015

Möchten Sie die angezeigten Programmooptionen bestellen?

Bestellung durchführen

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

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

Digital-TV aktiv ●

- Übersicht
- Aufschalten
- Box verwalten

Zusatzdienste



DEV-419 Kündigungsschreiben erweitern (T&P)

The screenshot shows the Quickline web interface. At the top, the customer name is 'Taffyta Muttonfudge, Burggässi 8, Leukerbad' with customer number '100279070 ((DEV) Valaiscom AG)'. The main content area is titled 'Kündigungsbrief'. It includes a dropdown menu for 'Diese Adresse verwenden' set to 'Installationsadresse', a checkbox for 'Text zur Geräterückgabe darstellen?' with 'Ja' selected, and a 'Freitext' input field. A 'Dokument generieren' button is at the bottom. A red-bordered box contains the text: 'Wir bitten Sie um allfällige Rückgabe der Leihgeräte innert zehn Tagen nach Ablauf der Vertragsdauer. Ansonsten müssen wir Ihnen die Gerätekosten in Rechnung stellen.' The left sidebar shows navigation options like 'Favoriten', 'Info', 'Kundendaten', and 'Dateien'.



DEV-410 QMC: Kundensuche Feld Nachname optimieren (T&P)

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Lan.mha

Kunde suchen

Kundensuche

Firma Info

Name Info Vorname Info

PLZ Info Ort Info

Strasse Info Nr. Info

Partner Info

Festnetz Info Geräteadresse Info

Kunden-Nr. Info Partner Kd.Nr. Info

E-Mail Info

Node Info Workflow Id Info

Inaktive Kunden anzeigen Info

In Bestellungen suchen Info

Ausgewählte Dienste Info

Gespeicherte Suchen

Haller

Resultate: 50 von 2677

I	T	M	D	V	K	Kdn. Nr. *	Partner	P. Kd.Nr.	Name	Vorname	Firma	Strasse	Nr.	PLZ	Ort	Aktionen
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28	Energie Seeland AG	36846	Meier-Gilgen	Thomas		Unterfeldweg	9	3250	Lyss	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	118	GA Region Grenchen	14384	Meier	Ferdinand		Schänzlistrasse	15	2545	Selzach	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	161	GA Region Grenchen	21073	Meier	Roland	Implico AG	Gotthelfstrasse	4	2543	Lengnau BE	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	182	GA Region Herzogenbuchsee AG	42	Meyer	René		Bernstrasse	6	3360	Herzogenbuchsee	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	277	RENET AG	996	Meier	Erich	Ruckstuhl AG	Rütistrasse	17	4900	Langenthal	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	434	GA Region Herzogenbuchsee AG	107	Meier	Kurt E.		Oberdorfstrasse	1	4554	Etziken	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	979	RENET AG	4305	Meyer	Adelbert	Bedachungen Fassaden	Sängeliweg	27	4900	Langenthal	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1138	GA Region Herzogenbuchsee AG	238	Meyer	Thomas		Hegenrain	3	3366	Bettenhausen	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1226	ges	46	Meier	Konrad		Allmend	5	4617	Gunzgen	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	1279	GA Region Grenchen	20977	Meier	Alcide		Gibelfeldstrasse	5	2540	Grenchen	<input type="button" value="Aktionen"/> <input type="button" value="Info"/>

1 - 10 von 50 Einträge



DEV-815 Kombi Bestellung editieren (T&P)

The screenshot shows the 'Bestellung migrieren' page in the Quickline system. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and user information 'lan.ara'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Kunde > Aufträge > Bestellung migrieren' is visible. The main heading is 'Bestellung migrieren'. The page contains instructions: '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:'. A list of prerequisites follows: 'Der Quell-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.', 'Der Ziel-Workflow muss eine Festnetzaufschaltung enthalten.', 'Der Quell-Workflow muss abgebrochen sein und muss die dazugehörige Bestellung gelöscht haben.', 'Der Ziel-Workflow darf die Bestellung noch nicht bearbeitet haben.', and 'Migration muss nach Abrechnen des Quell-Workflow am selben Tag geschehen! (Sperrung der Nummer)'. There are two input fields: 'Quell-Workflow (ID)' with the value '7091' and 'Ziel-Workflow (ID)' with the value '7092'. A blue 'Suchen' button is located below the input fields. The text 'Folgende Werte werden übernommen:' is followed by a list containing 'Festnetz-Nummer'.



DEV-815 Kombi Bestellung editieren (T&P)

QUICKLINE
Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

Kunde > Aufträge > Bestellung migrieren > Bestellung migrieren

[zurück zu Bestellung migrieren](#)

Bestellung migrieren

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 muss abgebrochen sein und muss die dazugehörige Bestellung gelöscht haben.
- Der Ziel-Workflow darf die Bestellung noch nicht bearbeitet haben.
- Migration muss nach Abbrechen des Quell-Workflow am selben Tag geschehen! (Sperrung der Nummer)

Quelle	Ziel
Quell-Workflow (ID) 7091	Ziel-Workflow (ID) 7092
Request ID 232554	Request ID 232555
Service Request ID 362393	Service Request ID 362396
Vorname QL Kunde	Vorname QL Kunde
Nachname test test	Nachname test test
Strasse Beundengasse	Strasse Beundengasse
Nr. 1	Nr. 1
PLZ 3250	PLZ 3250
Ort Lyss	Ort Lyss
Workflow Kunde 0	Workflow Kunde 0
Workflow Aufgabe Manuelle Bonitätsprüfung	Workflow Aufgabe Manuelle Bonitätsprüfung
Workflow Status warten auf Eingabe	Workflow Status warten auf Eingabe
Workflow Services Bestellung	Workflow Services Bestellung
Workflow QMC User-ID	Workflow QMC User-ID
Workflow letztes Update 19.01.2015 12:02:51	Workflow letztes Update 19.01.2015 12:10:43
Workflow erstellt 19.01.2015 12:02:26	Workflow erstellt 19.01.2015 12:10:34
Business <input checked="" type="checkbox"/>	Business <input checked="" type="checkbox"/>

Gewünschte Telefonnummer 032 530 41 94

Portierung

Spezial-Nummer

Gewünschte Telefonnummer 032 530 41 95

Portierung

Spezial-Nummer

[Speichern](#)



DEV-822 Briefvorlage für E-Mail Zugangsdaten (T&P)

The screenshot shows the Quickline customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and user information. Below this, the customer's name and address are displayed, along with a search bar and utility links. The main content area is titled 'E-Mail' and features a notification box with a success message about password generation. Below the notification is a table with columns for 'E-Mail Adresse', 'Hinweis', and 'Zugriff'. The table contains one entry for the email address 'test1234@quickline.ch'. A sidebar on the left provides navigation options for various services like Favorites, History, and Internet.

QUICKLINE

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.ara

Flash Flash, Obere Rainstrasse 24, Neuheim
Kunden-Nr.: 100150581 ((DEV) WWZ Telekom AG)

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Internet > E-Mail

Favoriten Seite hinzufügen
History
Workflows
Scheduler
Tickets
FTTH verwalten

Info
Kundendaten
Finanzen
Werkzeuge
Endgeräte
Kombi aktiv ●

Internet aktiv ●
Übersicht
Abo wechseln
E-Mail
PPPoE
Statische IP
Volumen

E-Mail E-Mail-Adresse eröffnen

Neues Passwort wurde erfolgreich generiert. Neues Passwort: H4KxZyhC
E-Mail Kontoinformationen abrufen

E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff
test1234@quickline.ch		bitte auswählen ▾



DEV-822 Briefvorlage für E-Mail Zugangsdaten (T&P)

The screenshot shows the Quickline web interface. At the top, there is a navigation bar with the Quickline logo and user information 'lan.ara'. Below this, a header bar displays the customer name 'Flash Flash, Obere Rainstrasse 24, Neuheim' and the customer number '100150581 ((DEV) WWZ Telekom AG)'. A search bar and links for 'Kundennummer', 'zu Favoriten hinzufügen', and 'Kundeninfo anzeigen' are also present.

The main content area is divided into two columns. The left column contains a sidebar menu with sections: 'Favoriten' (History, Workflows, Scheduler, Tickets, FTTH verwalten), 'Info', 'Kundendaten' (Anschlussadresse, Kundeninformationen, Korrespondenzadresse, Vertragsadresse, Rechnungsadresse, Adressmutationen einreichen, Benutzerkategorien), and 'Dateien' (Kommunikation). The right column is titled 'E-Mail Kontoinformationen' and features a dropdown menu labeled 'Diese Adresse verwenden' with 'Installationsadresse' selected. A blue button labeled 'Dokument generieren' is positioned below the dropdown.



DEV-822 Briefvorlage für E-Mail Zugangsdaten (T&P)

The screenshot shows the Quickline user 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.ara". Below the navigation bar, there is a sidebar on the left with various menu items: "Favoriten" (with a "Seite hinzufügen" link), "History", "Workflows", "Scheduler", "Tickets", "FTTH verwalten", "Info", "Kundendaten" (with sub-items: Anschlussadresse, Kundeninformationen, Korrespondenzadresse, Vertragsadresse, Rechnungsadresse, Adressmutationen einreichen, Benutzerkategorien), "Dateien" (with sub-item: Kommunikation), "Finanzen", "Werkzeuge", "Endgeräte", "Kombi" (aktiv), "Internet" (aktiv), "Festnetz" (aktiv), "Mobil" (aktiv), "Digital-TV", and "Zusatzdienste" (aktiv). The main content area is titled "Generiertes Dokument" and contains a blue button "Zurück zur Übersicht". The document text is as follows:

Firma von User 100150581
Flash Flash
Obere Rainstrasse 24
6345 Neuheim

Zug, 19.01.2015
Ihre Kunden-ID: 100150581

Quickline Email-Konten

Sehr geehrter Herr Flash

Mit Quickline haben Sie die Möglichkeit, Ihr persönliches Email-Konto einzurichten. Dieses können Sie selber über Ihren myQuickline-Account verwalten und wenn nötig Ihr Passwort ändern und/oder zurücksetzen. Eine Anleitung dazu finden Sie auf www.quickline.com/anleitungen oder schauen Sie sich das Supportvideo auf www.quickline.com/supportvideos an.

Um Ihre Emails direkt in Ihrem Outlook zu empfangen, benötigen Sie die folgenden Server-Einstellungen:
Email-Adresse: test1234@quickline.ch
Benutzername Ihres Email-Kontos: test1234@quickline.ch
Passwort Ihres Email-Kontos: H4KxZyhC
IMAP: imap.quickline.com
POP: pop.quickline.com
SMTP: smtp.quickline.com
Eine Anleitung zur Einstellung von Outlook finden Sie ebenfalls auf www.quickline.com/anleitungen.

Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, helpdesk@quickline.com
- (DEV) WWZ Telekom AG, 031 999 99 99
- Persönlich in den Kundencentern, Metalli und Chollerstrasse, Zug

Freundliche Grüsse
Ihr lokaler Netzbetreiber
(DEV) WWZ Telekom AG





DEV-824 Anmeldungen: Vertrag Erstellung (T&P)

Schritt 6 | Bestätigung

Vielen Dank für Ihre Bestellung! Unten sehen Sie Ihre Bestellbestätigung, die wir Ihnen auch an Ihre E-Mail-Adresse gesendet haben. Wir werden uns in Kürze bei Ihnen melden, um die genauen Details zur Installation und die definitive Verfügbarkeit abklären zu können.

Drucken Sie Ihrem Kunden die Abonnementserklärung aus. Diese dient dem Kunden als Bestätigung.

Je nach Vereinbarung füllen Sie die erforderlichen Angaben noch per Handschrift aus, lassen das Formular vom Kunden unterschreiben und übermitteln es per Fax an das zuständige Kabelnetzunternehmen. [Quickline Vertrag herunterladen](#)

Ihre Bearbeitungsnummer: W0

	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gewählte Produkte All-in-One Gold - Internet 100 - Quickline Swiss Flat - Verte!		CHF 91.10 Die ersten 3 Monate geschenkt!



Automatische Überprüfung der Dokumente in WF

Neu wird in einem Workflow alle 5 Tage geprüft, ob alle erforderlichen Dokumente eingetroffen sind.

QMC Release 8.8





QMC – Anschlussadresse bearbeiten

QUICKLINE
Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs)

☆ zu Favoriten hinzufügen
Kundeninfo anzeigen

Kundendaten > Anschlussadresse

Favoriten Seite hinzufügen

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

Kundendaten

Anschlussadresse

- Kundeninformationen
- Korrespondenzadresse
- Vertragsadresse
- Rechnungsadresse
- Adressmutationen einreichen
- Benutzerkategorien
- Dateien
- Kommunikation

Finanzen

Werkzeuge

Endgeräte

- Kombi** aktiv ●
- Internet** aktiv ●
- Festnetz** aktiv ●
- Mobil** aktiv ●

Es sind offene Adressänderungs-Workflows auf diesem Kunden vorhanden. Dies bedeutet, dass an diesem Kunden bereits Änderungen vorgenommen wurden, welche noch nicht in der QMC gespeichert wurden. Sie können diese Änderungen mit dem untenstehenden Link betrachten.
[Offene Aufträge](#)

Anschlussadresse

Änderungen wurden erfolgreich abgesetzt! ×

Privat / Firma

Anrede

Name

Vorname

PLZ / Ort

Strasse

Strassennummer (Haus)

Haus erfassen

Stock / Wohnung



QMC – Anschlussadresse (Kundeninformationen)



[Kunde suchen](#) [Workflows](#) [Kunde ▾](#) [Programme ▾](#) [Tools ▾](#) [lan.ara ▾](#)

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs)

[★ zu Favoriten hinzufügen](#)
[Kundeninfo anzeigen](#)

[Kundendaten](#) > [Kundeninformationen](#) > [Offene Aufträge](#)

Favoriten

- [History](#)
- [Workflows](#)
- [Scheduler](#)
- [Tickets](#)
- [FTTH verwalten](#)

Info

Kundendaten

- [Anschlussadresse](#)
- [Kundeninformationen](#)
- [Korrespondenzadresse](#)
- [Vertragsadresse](#)
- [Rechnungsadresse](#)
- [Adressmutationen einreichen](#)
- [Benutzerkategorien](#)
- [Dateien](#)
- [Kommunikation](#)

[zurück zu Kundeninformationen](#)

Offene Änderungsworkflows

Änderungsauftrag mit Ticket #7096

[Workflow öffnen](#)

Die Änderungen wurden von lan.ara vorgenommen. Sie werden voraussichtlich am 26.01.2015 angewendet.

Installationsadresse

Name	Alter Wert	Neuer Wert	Änderung
Name	Rose	Roses	Änderung
Strassennummer (Haus)		16	Änderung

[Alle Daten anzeigen](#)



QMC – Anschlussadresse Workflow

QUICKLINE

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.ara

Workflows

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Adresswechsel (7096)

Kunde: Firma von User 100131509 - Rose, The- Boningerstrasse 8, 4624
 QMC-ID: 100131509 Partner-Kundennr.: 15522
 Telefon: E-Mail: 100131509@maildomain.ch
 Vermittler: [unbekannt]

Adresswechsel durchführen Zurück Abbruch Weiter

Alle Änderungen akzeptieren
 Diese Funktion dient nur zum Einstellen eines einheitlichen Status. Wenn unterhalb die Werte verändert werden, werden für den Speichervorgang die einzelnen Werte in der Tabelle berücksichtigt.

Änderungsauftrag mit Ticket #7096
 Die Änderungen wurden von lan.ara vorgenommen. Sie werden voraussichtlich am 26.01.2015 angewendet.

Installationsadresse

Name	Alter Wert	Neuer Wert	Änderung	Korrektheit geprüft und bestätigt
Name	Rose	Roses	Änderung	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>

Kundendaten Dokumente Workflow Service-Informationen

Installationsadresse
 Firma: Firma von User 100131509
 Nach-, Vorname: Rose, The
 Strasse, HNr: Boningerstrasse 8
 PLZ, Ort: 4624 Härkingen



Mobile Redesign 2015 - Bestellprozess

Quickline Mobil

neue Rufnummer

neue Rufnummer 076 761 20 43 [»Ändern](#)
 neue Spezialnummer (CHF 300.00)
 Rufnummer behalten/portieren

Bezeichnung für diese Mobilnummer vergeben: ?

Der Hauptnutzer ist jünger als 16 Jahre. ?

Ihr Mobil-Abo

Smart Flat M [» Aboauswahl](#) [» Details](#) CHF 55.00

Ihr Handy

Kein Handy
 Neues Handy [» Handydetails](#)

Hersteller	Modell	Speicherkapazität	Verkaufspreis ohne Abo
Apple	iPhone 6 Plus	64 GB	CHF 997.00

Farbe space-grau
 silber
 gold

Ihr Handy-Plan ?

Anzahlung	Anzahl Raten	Monatliche Rate
<input checked="" type="radio"/> CHF 1.00	24 Monate	CHF 41.50
<input type="radio"/> CHF 149.00	24 Monate	CHF 35.30
<input type="radio"/> Ohne Ratenzahlung		

SIM-Karte CHF 40.00

[+ weitere Rufnummer](#)

	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gesamtkosten für Ihre gewählten Produkte und Optionen	CHF 41.00	CHF 146.50

[zurück](#)
[weiter zu den Kundendaten](#)



Mobile Redesign 2015 - Bestellprozess

Schritt 6 | Bestätigung

Vielen Dank für Ihre Bestellung! Unten sehen Sie Ihre Bestellbestätigung, die wir Ihnen auch an Ihre E-Mail-Adresse gesendet haben. Wir werden uns in Kürze bei Ihnen melden, um die genauen Details zur Installation und die definitive Verfügbarkeit abklären zu können.

WICHTIG

Hier finden Sie die Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarungen für Ihre Gerätepläne.

 [Download Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung \(PDF\)](#)

Wir haben Ihnen diese Dokumente auch per E-Mail zugeschickt.

Ihre Bearbeitungsnummer: W7097

	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gewählte Produkte		
Einzelprodukte		
- Internet 50		CHF 50.00
- Smart Flat M		CHF 55.00

	einmalige Kosten	monatliche Kosten
Gewählte Produkte		
Einzelprodukte		
- Internet 50		CHF 50.00
- Smart Flat M		CHF 55.00
Gewählte Optionen		
Internet 50		
Wireless-Modem: <input type="checkbox"/> Nein		
Quickline Mobil		
076 761 20 43		
Nummer		076 761 20 43
Abo		Smart Flat M
Gerätetyp		Apple iPhone 6 Plus 64 GB, space-grau
Geräteplan	CHF 1.00	Anzahlung: CHF 1.00 Anzahl Raten: 24 Monatliche Rate: CHF 41.50
SIM-Karte	CHF 40.00	Ja
Portierung		Nein
Spezialnummer		Nein
Ist der Hauptnutzer jünger als 16 Jahre?		Nein
	einmalige Kosten	monatliche Kosten



Mobile Redesign 2015 - Bestellprozess

test test
Aarbergstrasse 18
3250 Lyss
CH

Lyss, 19.01.2015
Unsere Referenz: 7097

Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung

Sehr geehrter Herr test

Herzlichen Dank für Ihre Bestellung. Wir freuen uns sehr, dass Sie sich für unsere Dienstleistung entschieden haben, und setzen alles daran, Ihnen attraktive Produkte und einen optimalen Service zu bieten.

In der Beilage erhalten Sie die Kauf- und Ratenzahlungsvereinbarung für Ihr gewünschtes Gerät.

Wussten Sie, dass

- Sie jederzeit ein neues Gerät beziehen können?
Ob verloren, gestohlen oder defekt – mit der Ratenzahlung müssen Sie nur noch den offenen Restbetrag bezahlen und können sofort ein neues Gerät beziehen.
- wir Sie frühzeitig informieren, sobald Ihre Ratenzahlung in naher Zukunft ausläuft. So verpassen Sie garantiert nicht eines der neusten Geräte zu ergattern
- Sie nach Rückzahlung nur noch die Abokosten bezahlen und für das Gerät nichts mehr. Sie bezahlen so also nur wirklich das was sie auch brauchen.

«myQuickline» ist Ihr Online-Kundenbereich

Unter <https://my.quickline.com> können Sie Ihre Produkte bei Quickline bequem selber verwalten.

Bei Fragen sind wir gern persönlich für Sie da

- (DEV) Energie Seeland AG, 031 999 99 99
- Kundendienst Quickline: 0840 90 10 90, helpdesk@quickline.com

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Quickline und danken für Ihr Vertrauen.

Freundliche Grüsse
Ihr lokaler Netzbetreiber
(DEV) Energie Seeland AG



Mobile Redesign 2015 - Geräteplan

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs) [★ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Mobil > Gerätepläne > Neues Mobiltelefon zurück zu Gerätepläne

Mobil

Rufnummer 079 935 83 95

Der Tarifplanwechsel wurde erfolgreich abgeschlossen. ✕

Aktuelles Gerät

Marke	Apple	Modell	iPhone 5S 16GB space grey
-------	-------	--------	---------------------------

Neues Gerät

Marke:

Modell:

Kapazität:

Farbe angeben:

Verkaufspreis CHF 689.00

Lieferart:

[Handy und Geräteplan übernehmen](#)

Geräteplan

Geräteplan	Anzahlung	MT. Rate
<input checked="" type="radio"/> Handy-Plan 149	CHF 149.00	CHF 22.50
<input type="radio"/> Handy-Plan 0	CHF 1.00	CHF 28.65
<input type="radio"/> Ohne Geräteplan (Total Verkaufspreis wird sofort fällig) Cash-Rabatt auf VP CHF 25.00		

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

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

Mobil aktiv ●

- Mobilabos
- Gerätepläne**
- Aufschalten
- Rechnung

Digital-TV aktiv ●

- Zusatzdienste



Mobile Redesign 2015 - Geräteplan

QUICKLINE MULTIMEDIA MOBIL LINE

Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs)

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Mobil > Gerätepläne > Neues Mobiltelefon [zurück zu Gerätepläne](#)

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

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

Mobil aktiv ●

- Mobilabos
- Gerätepläne**
- Aufschalten
- Rechnung

Digital-TV aktiv ●

- Zusatzdienste

Mobil

Rufnummer 079 935 83 95

Hinweis: Der Restbetrag und die Anzahlung werden sofort fällig. Die Geräteelieferung wird auch sofort ausgelöst.

Ausgewähltes Gerät

Marke	Apple	Modell	iPhone 5S
Kapazität	16 GB	Farbe angeben	space-grau
Verkaufspreis	CHF 689.00	Lieferart	Quickline Zentrallager
IMEI			

Ausgewählter Geräteplan

Geräteplan	Handy-Plan 149	Anzahlung	CHF 149.00
Mt. Rate	CHF 22.50	Letzte Rate	1 / 2017

SIM-Karte

Kunde benötigt neue SIM-Karte

Seite 28

03.03.2015 | Quickline Usergroup



Mobile Redesign 2015 - Geräteplan

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen Kundennummer [★ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs)

Mobil > Gerätepläne > Neues Mobiltelefon [zurück zu Gerätepläne](#)

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

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

Mobil aktiv ●

- Mobilabos
- Gerätepläne**
- Aufschalten
- Rechnung

Digital-TV aktiv ●

- Zusatzdienste

Mobil

Rufnummer 079 935 83 95

Lieferadresse

Privat / Firma

Anrede

Name

Vorname

Strasse Nr.

PLZ Ort

Ausgewähltes Gerät

Marke	Apple
Modell	iPhone 5S
Verkaufspreis	CHF 689.00
Lieferart	Quickline Zentrallager
IMEI	

Ausgewählter Geräteplan

Geräteplan	Handy-Plan 149
Anzahlung	CHF 149.00
Mt. Rate	CHF 22.50
Letzte Rate	1 / 2017



Mobile Redesign 2015 - Mobilabos

QUICKLINE
Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

The Rose, Boningerstrasse 8, Härkingen
Kunden-Nr.: 100131509 ((DEV) ggs)

[★ zu Favoriten hinzufügen](#)
 [Kundeninfo anzeigen](#)

Mobil > Mobilabos

Favoriten [Seite hinzufügen](#)

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●

- Mobil aktiv ●
- Mobilabos**
- Gerätepläne
- Aufschalten
- Rechnung

Mobilabos

[Bestellen](#)

Nummer	Status	Startdatum	Mobilabo	Identifikation	Mobiltelefon	Mind. Vertragslaufzeit	Geräteplan Restbetrag	
079 935 83 95	Aktiv	17.03.2014	Flat	Harald	Apple iPhone 5S 16GB space grey	29.08.2016	kein Geräteplan	Aktionen ▾
079 203 34 85	Portierung terminiert	18.05.2015	Flat	Cecile		keine		

[inaktive Mobilabos anzeigen](#)

- Sperrsets verwalten
- PUK/IMSI und Diagnose
- Tarifplan wechseln
- Neues Mobiltelefon
- Warnungen Betrag/Guthaben (SMS / Datenvolumen)
- Portierungsinformationen
- Erweiterte Einstellungen



Umzug

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

Perseus Perseus, Sunnmatt 42, Worben Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen
Kunden-Nr.: 1915 ((DEV) Energie Seeland AG)

Werkzeuge > Umzug

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Kundendaten
- Finanzen

Werkzeuge

- Übersicht
- Abuse
- Kündigungen
- Passwort vergessen
- Scheduler
- SMS
- Sperrern Nein
- Provisioning
- Umzug**
- Technologie-Wechsel

Umzug

Bitte die UserID des Ziel-Accounts und das Umzugsdatum angeben!
Ein Umzug ist nur an einem Werktag möglich.

User ID

Umzugsdatum

[Weiter](#)

[zurück zu Umzug](#)

Umzug

Service übernehmen?

- SMS
- Email

[Zurück](#) [Weiter](#)

[zurück zu Umzug](#)

Umzug

Soll MOBIL übernommen werden?

[Zurück](#) [Weiter](#)



Umzug

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

Perseus Perseus, Sunnmatt 42, Worben Kundennummer [★ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)
Kunden-Nr.: 1915 ((DEV) Energie Seeland AG)

Info > History [Hinzufügen](#)

Favoriten Seite hinzufügen

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Übersicht
- History** Ja
- Tickets
- Serviceübersicht
- Workflows

Kundendaten

History

Kategorien Legende

[Erweiterten Filter verbergen](#)

Suchbegriff Von Bis

[Einschränken](#) [Zurücksetzen](#)

Montag 19.1.2015

- 17:23 **USER: Details** Kundenumzug initiiert! Von Kunde: 1915 zu Kunde: 100279103 am 21.01.2015 durch User lan.ara
- 17:23 **Datei hochgeladen** lan.ara hat Datei: Kundenumzug.pdf ins QMC-Dateiarchiv gespeichert!



Nach Kündigung Kombi kann Tarifplan geändert werden

QUICKLINE
Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ lan.ara ▾

Chair Mouse, Sandböschweg 9, Lyss
Kunden-Nr.: 281 ((DEV) Energie Seeland AG)

★ zu Favoriten hinzufügen
Kundeninfo anzeigen

Mobile > Mobile-Abos > Tarifplan wechseln

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi Kündigung vorhanden ●
- Internet Kündigung vorhanden ●
- Festnetz Kündigung vorhanden ●

Mobile aktiv ●

- Mobile-Abos
- Gerätepläne
- Aufschalten

[zurück zu Mobile-Abos](#)

Mobile

Aktueller Tarifplan

Abo	Quickline Mobil Surf
Monatskosten	CHF 65.00
Mind. Vertragsdauer	06.01.2016
Wechselgebühr	CHF 179

Tarifplan wechseln (078 822 96 75; 078 822 96 75)

Abo	Monatskosten	
Smart Start	CHF 10.00	Tarifplan wählen
Smart Flat S	CHF 40.00	Tarifplan wählen
Smart Flat M	CHF 55.00	Tarifplan wählen
Smart Flat L	CHF 75.00	Tarifplan wählen
Youth Start	CHF 12.00	Tarifplan wählen
Youth Surf	CHF 20.00	Tarifplan wählen

03.03.2015 | Quickline Usergroup

QMC Release 8.9 (24. März 2015)





Maximale Anzahl E-Mails

9 E-Mail Adressen. Button «E-Mail-Adressen» eröffnen vorhanden.

QUICKLINE

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools lan.ara

Flash Flash, Obere Rainstrasse 24, Neuheim
Kunden-Nr.: 100150581 ((DEV) WWZ Telekom AG)

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Internet > E-Mail

Favoriten Seite hinzufügen
History
Workflows
Scheduler
Tickets
FTTH verwalten

Info
Kundendaten
Finanzen
Werkzeuge
Endgeräte
Kombi aktiv

Internet aktiv
Übersicht
Abo wechseln
E-Mail
PPPoE
Statische IP
Volumen

E-Mail

E-Mail-Adresse eröffnen

E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff
acc_02@quickline.ch		bitte auswählen
acc_03@quickline.ch		bitte auswählen
acc_04@quickline.ch		bitte auswählen
acc_05@quickline.ch		bitte auswählen
acc_06@quickline.ch		bitte auswählen
acc_07@quickline.ch		bitte auswählen
acc_08@quickline.ch		bitte auswählen
acc_09@quickline.ch		bitte auswählen
acc_10@quickline.ch		bitte auswählen



Maximale Anzahl E-Mails

Bei 10 E-Mail Adressen ist der Button «E-Mail-Adressen» nicht mehr vorhanden

QUICKLINE

Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian.ara

Flash Flash, Obere Rainstrasse 24, Neuheim
Kunden-Nr.: 100150581 ((DEV) WWZ Telekom AG)

Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Internet > E-Mail

Favoriten Seite hinzufügen
History
Workflows
Scheduler
Tickets
FTTH verwalten

Info
Kundendaten
Finanzen
Werkzeuge
Endgeräte
Kombi aktiv

Internet aktiv
Übersicht
Abo wechseln
E-Mail
PPPoE
Statische IP
Volumen

E-Mail

E-Mail Adresse	Hinweis	Zugriff
acc_02@quickline.ch		bitte auswählen
acc_03@quickline.ch		bitte auswählen
acc_04@quickline.ch		bitte auswählen
acc_05@quickline.ch		bitte auswählen
acc_06@quickline.ch		bitte auswählen
acc_07@quickline.ch		bitte auswählen
acc_08@quickline.ch		bitte auswählen
acc_09@quickline.ch		bitte auswählen
acc_10@quickline.ch		bitte auswählen
testusergroup@quickline.ch		bitte auswählen



Erweiterung bei Kombibestellung um Smartcard Auswahl

QUICKLINE | Kunde suchen | Workflows | Kunde | Programme | Tools | lan.ara

Tickets
FTTH verwalten

Info
Kundendaten
Finanzen
Werkzeuge
Endgeräte

Kombi aktiv ●
Verträge

Internet aktiv ●
Festnetz aktiv ●
Mobile inaktiv ●
Digital-TV aktiv ●
Zusatzdienste

Folgende Produkte sind in diesem Kombiprodukt enthalten:

- Internet 50
- Quickline Swiss Flat
- Digital TV / Radio CA-Modul (CI+) ?
 - Digital TV / Radio HD Set-Top-Box
 - Digital TV / Radio CA-Modul (CI+)

Internet 50
Ihre bestehende E-Mail-Adresse: @ quickline.ch
WLAN-Modem: Nein ?

Telefonie
Telefonie ist bereits vorhanden!

Digital TV / Radio CA-Modul (CI+)
 Bestehendes Digital TV / Radio CA-Modul (CI+) in das Kombi-Angebot integrieren.
Bitte wählen Sie die zu integrierende SmartCard:
01758035274
01758600516

einmalige Kosten **monatliche Kosten**

Gesamtkosten für Ihre gewählten Produkte und Optionen CHF 0.00 CHF 70.00

zurück weiter zu den Kundendaten

Zusenden der Formulare bei Shop Bestellungen

Das Portierungsformular sowie die Bestellbestätigung wird bei Shop Bestellungen dem Kunde nicht mehr per E-Mail zugesendet

Vollmacht für die Nummernportierung – Bestellung 8381 / 362771

Ich will meinen Anbieter wechseln und meine bisherige(n) Rufnummer(n) beibehalten.

Adresse, unter der mein Vertrag beim bisherigen Anbieter registriert ist:

Name / Vorname	Huber Beat
Strasse	Seidengasse 7
PLZ / Ort	3270 Aarberg
Bisheriger Anbieter	Swisscom (Schweiz) AG

Ich ermächtige Quickline AG und deren Partner:

- die Übernahme der unten aufgeführten Nummer(n) bei meinem bisherigen Anbieter zu veranlassen
- meinen entsprechenden bisherigen Vertrag (bzw. meine Verträge) zu kündigen. Enthält der Vertrag weitere Leistungen, bezieht sich die Kündigung nur auf den Vertragsteil mit der/den entsprechenden Nummer(n).

Rufnummer
076 799 33 44

Wichtiger Hinweis:

Fax-, Datenrufnummern werden nicht portiert und zum Übernahmezeitpunkt gekündigt.

Das genaue Datum und die Zeit der Übernahme wird mir von Quickline bekannt gegeben. Die Leistungserbringung der bisherigen Anbieter endet auf diesen Zeitpunkt.

Wichtig: Handschriftliche Änderungen oder Ergänzungen können aus systemtechnischen Gründen für die weitere Bearbeitung nicht übernommen werden.

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____

(bitte Name und Vorname zusätzlich in Blockschrift)

Das unterzeichnete Original ist einzusenden an den neuen Anbieter: (DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG
Stadtplatz 28, 3270 Aarberg
Eine Kopie dieser Vollmacht wird dem bisherigen Anbieter zugestellt.

Interne Vermerke Quickline: Generiert: 27.02.2015 10:21:02 / POA Id: 655857



Kommentarfeld bei Bestandskunden im Order anzeigen

The screenshot displays the Quickline web interface for a customer named Buzz Lightyear. The page shows order details for a mobile subscription, including a red warning banner about discounts, service status (active), and a comment field containing the text 'Kunde hat neues Mobile bestellt'.

QUICKLINE Kunde suchen Workflows Kunde Programme Tools Ian.ara

Buzz Lightyear, Bernstrasse 73, Lyss
Kunden-Nr.: 6 ((DEV) Energie Seeland AG) [★ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

Mobile > Mobile-Abos > Bestellen [zurück zu Mobile-Abos](#)

Bestellung

ⓘ Allfällige Rabatt-Abzüge sind im Endpreis nicht berücksichtigt. Abzüge werden auf Ihrer Monatsrechnung ausgewiesen.

Lieferart
Lieferart: Quickline Shop

Quickline-Shop
Name: Energie Seeland AG
Strasse/Nr.: Beundengasse
PLZ/Ort: 3250 Lyss

Wunschtermin für Aufschaltung
Telefonie Mobil ("076 761 21 56"): 27.02.2015

Bemerkungen
Kunde hat neues Mobile bestellt

Sperrung von Mehrwertdiensten
Mit Hilfe eines passenden Spoerrsets ist es möglich gewisse Dienste oder ganze Gruppen von Diensten zu sperren. So zum

Favoriten
History
Workflows
Scheduler
Tickets
FTTH verwalten

Info
Kundendaten
Finanzen
Werkzeuge
Endgeräte
Kombi Bestellung vorhanden ●
Internet aktiv ●
Festnetz aktiv ●
Mobile Bestellung vorhanden ●
Mobile-Abos
Gerätepläne
Aufschalten
Digital-TV Bestellung vorhanden ●



Information des Endkunden über Deaktivierung des E-Mail Konto bei Kündigung

QUICKLINE MULTIMEDIA KABELTV

Kunde suchen Workflows Kunde ▾ Programme ▾ Tools ▾ [lan.ara ▾](#)

Grandma Duck, Lerchenweg 1, Lyss
Kunden-Nr.: 7 ((DEV) Energie Seeland AG)

Kundennummer [☆ zu Favoriten hinzufügen](#) [Kundeninfo anzeigen](#)

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

Favoriten [Seite hinzufügen](#)

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

Kundendaten

- Anschlussadresse
- Kundeninformationen
- Korrespondenzadresse
- Vertragsadresse
- Rechnungsadresse
- Adressmutationen einreichen

E-Mail

Versendet am 25.02.2015 13:33
Versender noreply@quickline.ch
Empfänger myqltest.adr7@quickline.ch

Betreff
Achtung Ihr E-Mail Konto wird gelöscht.

Inhalt
Liebe Kundin, lieber Kunde

Ihr Internetvertrag wird auf den 28.02.2015 gekündigt.
Ihr E-Mail Konto: myqltest.adr7@quickline.ch wird gelöscht. Bitte beachten Sie, dass Sie 30 Tage nach der Kündigung keinen Zugriff mehr auf Ihr E-Mail Konto haben.
Ihre E-Mails und die Daten werden unwiderruflich gelöscht.

Ihre Quickline

Statusinformation



Kündigung AiO Premium

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

Alices Sister, Eichenweg 29, Solothurn
Kunden-Nr.: 100065147 ((DEV) GA Weissenstein GmbH) Kundennummer ☆ zu Favoriten hinzufügen Kundeninfo anzeigen

Digital-TV > Übersicht > Kündigen zurück zu Übersicht

Kündigung für:

Paket: PREMIUM Themenpaket: Pay-TV/Radio
Frühester Kündigungstermin: 28.02.2015 23:59:59

Beim zu kündenden PREMIUM Paket handelt es sich um ein Kombi-Paket. Möchten Sie die im PREMIUM inklusiven Pakete behalten?

PREMIUM Inklusiv-Pakete

Paket	Status
ENTERTAINMENT	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>
PLUS	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>
SPORTS	<input type="button" value="Ja"/> <input type="button" value="Nein"/>

Möchten Sie das PREMIUM Paket kündigen? Die ausgewählten Inklusiv-Pakete werden auf den Kündigungstermin aufgeschaltet.

Kündigungsdatum:

Favoriten

- History
- Workflows
- Scheduler
- Tickets
- FTTH verwalten

Info

- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Mobile inaktiv ●

Digital-TV aktiv ●

- Übersicht
- Aufschalten
- Box verwalten

Zusatzdienste



Abholeinladung bei Shop Bestellungen

- Bei einer Quickline Shop - Bestellung aus dem Extranet mit Lieferart „Quickline Shop“, erscheint nun im Aufschaltungs- Workflow nach dem[Lieferschein versenden] Schritt ein Kontrollkästchen mit dem Text „Soll die Abholeinladung erstellt und versendet werden?“. Der Schritt [Abholeinladung erstellen] und der SMS und Email Versand erfolgt nur im Fall wenn das Kontrollkästchen auf „Ja“ gesetzt ist.



Netbuilder Performance verbessern

Der Aufbau der Netbuilder Anzeige wurde komplett umgebaut und die Performance wurde erheblich verbessert

03.03.2015 | Quickline Usergroup

Cockpit / Portal (Ende Mai 2015)



Neue Namensgebung

- **myQuickline → Cockpit**
- **myQuickline Login → Quickline Login**
- **Benutzername kann beliebig verändert werden**
- **N Sub Accounts möglich**
- **Ein Login für die ganze Quickline Welt (Cockpit, Portal, QL on Tour, TV Guide, Mobil-TV, Cloud, in Zukunft Vision)**



Quickline Portal

Profil anpassen

PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER COCKPIT LI

QUICKLINE

MYQUICKLINE > PROFIL ANPASSEN

Profil anpassen

Benutzername *	<input type="text" value="75"/>	E-Mail Adresse *	75@maildomain.ch
	<div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Die Länge des Benutzernamens muss zwischen 5 und 30 Zeichen sein.</div>	Mobile-Nummer *	+41 79 111 11 11
Nickname	<input type="text" value="Li"/>	Geburtsdatum *	29.12.1955
Nachname *	Shang	Sprache	Deutsch
Vorname *	Li	Jugendschutz	Nein
neue PIN	<input type="text" value="Geben Sie Ihre gewünschte PIN ein"/>		
neue PIN wiederholen	<input type="text" value="Geben Sie Ihre gewünschte PIN erneut ein"/>		

* Diese Einstellungen können im Kundencenter bearbeitet werden.

ÄNDERN





Quickline Portal

Passwort ändern

PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER COCKPIT LI

QUICKLINE

MYQUICKLINE > PASSWORT ÄNDERN

Passwort ändern

Benutzername 75

Altes Passwort

Neues Passwort

Neues Passwort wiederholen

Auf allen Geräten abmelden

ÄNDERN

Das Passwort muss enthalten:

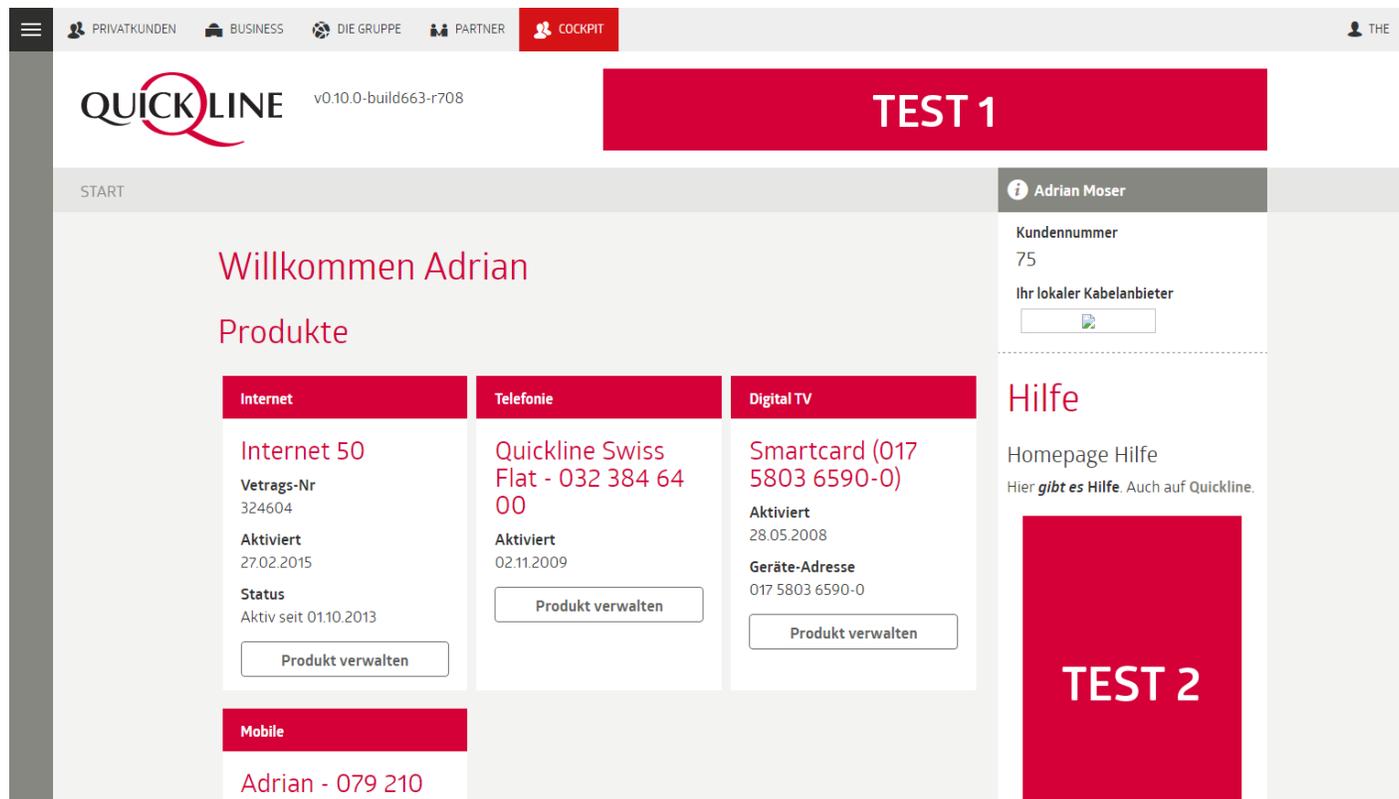
1. mindestens 8, maximal 16 Zeichen
2. mindestens 1 Ziffer (0-9) oder 1 Sonderzeichen (-,?!*!@)
3. mindestens 1 Grossbuchstaben
4. mindestens 1 Kleinbuchstaben
5. keine Umlaute (ä, ö, ü), Akzente (é, è, à, ...) oder Leerzeichen

Gross- und Kleinbuchstaben werden unterschieden,
z.B. abcd-xyz ist ein anderes Passwort als Abcd-XYZ



Cockpit

Einstiegsseite



The screenshot displays the Quickline Cockpit user interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for PRIVATKUNDEN, BUSINESS, DIE GRUPPE, PARTNER, and COCKPIT. The COCKPIT tab is active. Below the navigation bar, the Quickline logo and version information (v0:10.0-build663-r708) are visible. A large red banner at the top right contains the text "TEST 1".

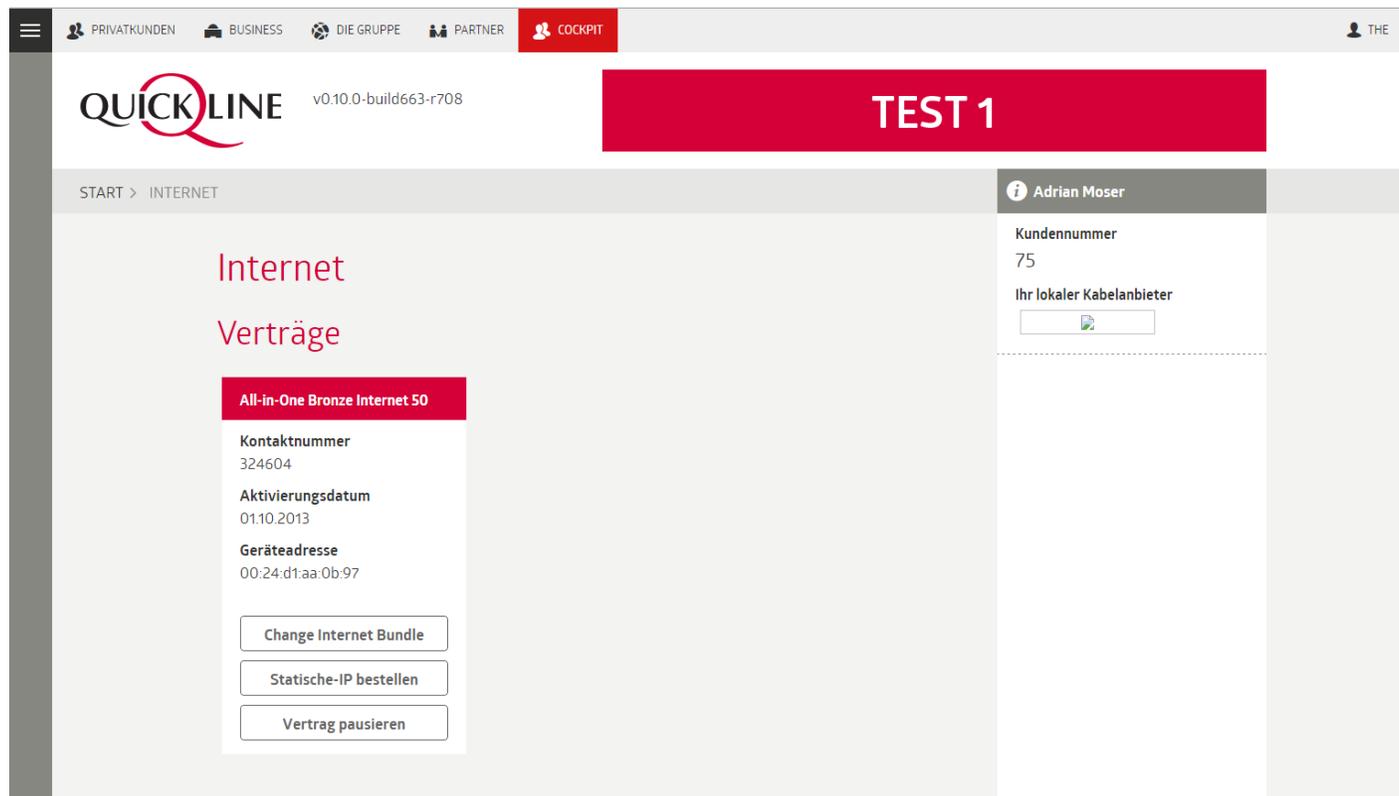
The main content area is divided into several sections:

- START**: A section with the heading "Willkommen Adrian" and "Produkte".
- Internet**: A card for "Internet 50" with details: Vertrags-Nr 324604, Aktiviert 27.02.2015, Status Aktiv seit 01.10.2013, and a "Produkt verwalten" button.
- Telefonie**: A card for "Quickline Swiss Flat - 032 384 64 00" with details: Aktiviert 02.11.2009, and a "Produkt verwalten" button.
- Digital TV**: A card for "Smartcard (017 5803 6590-0)" with details: Aktiviert 28.05.2008, Geräte-Adresse 017 5803 6590-0, and a "Produkt verwalten" button.
- Mobile**: A card for "Adrian - 079 210".
- Hilfe**: A section with the heading "Hilfe" and sub-heading "Homepage Hilfe". It includes the text "Hier gibt es Hilfe. Auch auf Quickline." and a large red banner at the bottom right containing the text "TEST 2".

On the right side, there is a user profile card for "Adrian Moser" with the following details: Kundennummer 75, Ihr lokaler Kabelanbieter, and a profile picture placeholder.

Cockpit

Internet - Verträge



The screenshot displays the 'Cockpit' web interface for 'Internet - Verträge'. The top navigation bar includes 'PRIVATKUNDEN', 'BUSINESS', 'DIE GRUPPE', 'PARTNER', and 'COCKPIT'. The 'QUICKLINE' logo and version 'v0.10.0-build663-r708' are on the left, and a red 'TEST 1' banner is on the right. The main content area shows 'Internet Verträge' for user 'Adrian Moser'. A card for 'All-in-One Bronze Internet 50' lists details: 'Kontaktnummer: 324604', 'Aktivierungsdatum: 01.10.2013', and 'Geräteadresse: 00:24:d1:aa:0b:97'. Action buttons include 'Change Internet Bundle', 'Statische-IP bestellen', and 'Vertrag pausieren'. A right sidebar shows user information: 'Adrian Moser', 'Kundennummer: 75', and 'Ihr lokaler Kabelanbieter' with a profile picture placeholder.



Cockpit

TV und Radio

The screenshot shows the 'Cockpit' web interface for 'TV und Radio'. At the top, there is a navigation bar with icons for 'PRIVATKUNDEN', 'BUSINESS', 'DIE GRUPPE', 'PARTNER', and 'COCKPIT'. The 'COCKPIT' icon is highlighted. To the right of the navigation bar is a user profile icon labeled 'THE'. Below the navigation bar is the 'QUICKLINE' logo and the version/build number 'v0.10.0-build663-r708'. A large red banner with the text 'TEST 1' is positioned below the logo. The main content area is divided into two columns. The left column features the heading 'TV und Radio' and a dashed box containing a plus sign and the text 'TV- oder Radio-Pakete bestellen'. Below this is a red header for 'Smartcard (017 5803 6590-0)' and a list of details: 'Aktivierungsdatum 28.05.2008' and 'Geräteadresse 017 5803 6590-0'. Three buttons are provided: 'Pay-Pakete verwalten', 'Favoriten verwalten', and 'Kosten anzeigen'. The right column shows a user profile for 'Adrian Moser' with the 'Kundennummer 75' and a field for 'Ihr lokaler Kabelanbieter' with a small image icon.



Cockpit

Pay Pakete verwalten

The screenshot shows the 'Cockpit' web interface for 'Pay Pakete verwalten'. The top navigation bar includes 'PRIVATKUNDEN', 'BUSINESS', 'DIE GRUPPE', 'PARTNER', and 'COCKPIT'. The 'COCKPIT' tab is active. The main header features the 'QUICKLINE' logo and version 'v0.10.0-build663-r708'. A red banner displays 'TEST 1'. The breadcrumb trail is 'START > DIGITAL-TV > PAY PACKAGES'. The user profile 'Adrian Moser' is shown with 'Kundennummer 75' and 'Ihr lokaler Kabelanbieter'.

Pay-Pakete verwalten

Pay-Pakete für Smartcard device # 138687

Eigene Pay-Pakete verwalten

Verfügbare Pay-Pakete

Albanian	Bosnian	Brazilian
Gruppenname International	Gruppenname International	Gruppenname International
Status Bestellbar	Status Bestellbar	Status Bestellbar
Preis CHF 19.90	Preis CHF 14.90	Preis CHF 36.90
Weitere Paket-Informationen	Weitere Paket-Informationen	Weitere Paket-Informationen
Pay-Paket bestellen	Pay-Paket bestellen	Pay-Paket bestellen



Cockpit

Telefonie

PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER COCKPIT THE

QUICKLINE v0.10.0-build663-r708 TEST 1

START > TELEFONIE

Telefonie

Port Line Zusätzliche Kosten anzeigen

Festnetz

+
Add Line

Quickline Swiss Flat - 032 384 64 00

Gestartet am
02.11.2009

Status
Leitung aktiv

Callbox status
inaktiv

Lockset
Alle Anrufe zulassen (kein Sperrset)
inaktiv

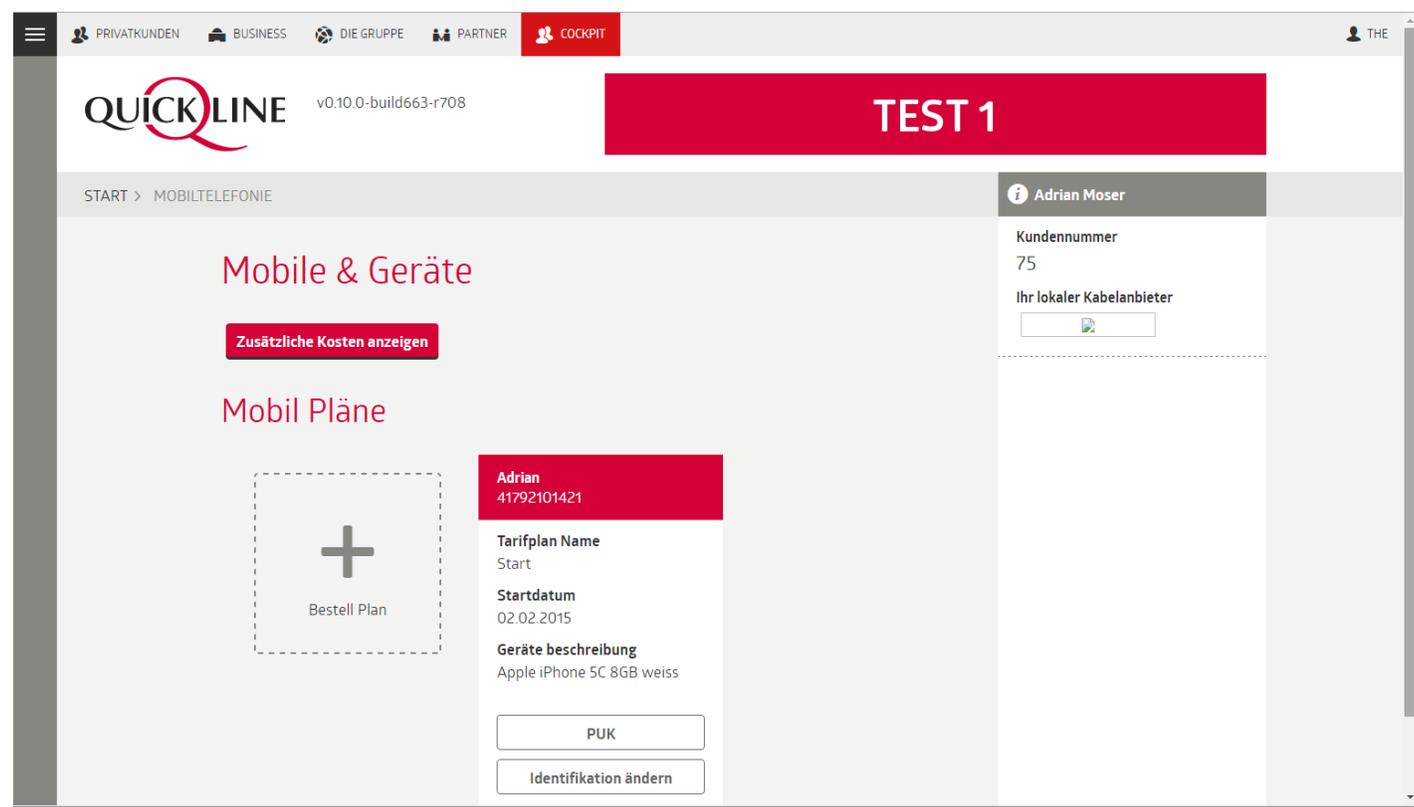
Adrian Moser

Kundennummer
75

Ihr lokaler Kabelanbieter

Cockpit

Mobile & Geräte



Navigation: PRIVATKUNDEN BUSINESS DIE GRUPPE PARTNER **COCKPIT** THE

QUICKLINE v0.10.0-build663-r708 **TEST 1**

START > MOBILTELEFONIE

Mobile & Geräte

Zusätzliche Kosten anzeigen

Mobil Pläne

+
Bestell Plan

Adrian
41792101421

Tarifplan Name
Start

Startdatum
02.02.2015

Geräte beschreibung
Apple iPhone 5C 8GB weiss

PUK

Identifikation ändern

Adrian Moser

Kundennummer
75

Ihr lokaler Kabelanbieter

03.03.2015 | Quickline Usergroup

Kommunikation / Testplattform



Kommunikation von QMC Themen

- **Es erfolgt nur noch eine Mitteilung per E-Mail an QL-OPInfo wenn grösser Teile der QMC Plattform gestört sind (Häufig genutzte Funktionen stehen nicht zur Verfügung)!**
- **Es sind alle noch anstehenden Patches mit Status, Zeitpunkt der Bereitstellung und einer kurzen Beschreibung im Partner Wiki veröffentlicht und einsehbar sein**
- **Es wird einmal in der Woche (Donnerstag 12:15 Uhr) über den Mittag ein Wartungsfenster definiert in welchem das QMC Kurzzeitig nicht zur Verfügung stehen kann, dies wird nicht mehr per E-Mail angekündigt. Die Release Informationen sind im Partner Wiki zu finden**
- **Eine vollständige Liste aller bekannten P1/P2 Themen wird ab ca. April im Partner Wiki veröffentlicht**

Testplattform

- T&P Mitglieder erhielten während den letzten Monaten im Rahmen eines Testversuch jeweils 2 Wochen vor Produktivschaltung des QMC Releases Zugang auf eine Testplattform
- Der Zugang wird aufgrund des positiven Feedback auf sämtliche QL Partner ausgeweitet
- Koordination erfolgt jeweils über eine Kontaktperson pro Partner (wird in den nächsten Wochen per E-Mail erfragt)

03.03.2015 | Quickline Usergroup

Redesign Mobile 2015



Trennung von Abo und Gerät

Quickline Mobile «Smart»: wie es funktioniert

1 Sie wissen genau, für was Sie wie viel bezahlen?

Quickline Mobil «Smart» trennt Ihre monatliche Kosten in:

- Abo-Vertrag – die Kosten für Ihre Smartphone-Nutzung.
- Handy-Plan – die Kosten für Ihr neues Handy geteilt in 24 monatlichen Raten ohne Zinsen und Gebühren.

Abo-Vertrag + Handy-Plan = Monatliche Kosten

2 Ohne neues Handy sparen Sie Bares.

Mit Quickline Mobil Smart wird es günstiger:

- Wenn Sie Ihr Handy abbezahlt haben, zahlen Sie nur noch Ihr Abo.
- Brauchen Sie gar kein neues Handy, zahlen Sie von Anfang an nur das Abo.

3 Sie möchten sofort ein neues Handy?

Auch wenn Ihr Handyvertrag zum Beispiel noch 6 Monate läuft, ist das mit Quickline Mobil Smart kein Problem!

- Bezahlen Sie einfach Ihre ausstehenden Raten.
- Wählen Sie ein neues Handy mit einem neuen Geräteplan.

Quickline Mobile «Smart»

Smart – Deine Abo Wahl war noch nie so einfach

Smart Flat-Abos

Keine Vertragslaufzeit

In der ganzen Schweiz:

- ✓ unlimitiert telefonieren in alle Netze
- ✓ unlimitierte SMS/MMS
- ✓ unlimitiertes surfen
- ✓ volle Kostensicherheit

<p>Smart Flat S <i>Gelegenheitsnutzer</i></p> <hr/> <p>500 MB mit vollem Speed – Geschwindigkeitsreduktion</p> <hr/> <p>CHF 40.-/Mt.</p>	<p>Smart Flat M <i>Alltagsnutzer</i></p> <hr/> <p>1.5 GB mit vollem Speed – Geschwindigkeitsreduktion</p> <hr/> <p>CHF 55.-/Mt.</p>	<p>Smart Flat L <i>Vielnutzer</i></p> <hr/> <p>5 GB mit vollem Speed – Geschwindigkeitsreduktion</p> <hr/> <p>CHF 75.-/Mt.</p>
---	--	---

Kombinieren Sie Quickline Mobil Smart Flat mit einem All-in-One Bronze, Gold oder Platin und profitieren Sie von einem Rabatt von CHF 5.-/Monat auf Ihr Mobil-Abo.

Smart Start

- ✓ Unlimitiert telefonieren ins Quickline Fest- und Mobilnetz
- ✓ 30Rp./Min. in andere Netze
- ✓ Unlimitiert SMS/MMS
- ✓ Kostensicherheit beim Surfen
- ✓ vollen Speed bis 50 MB, danach Geschwindigkeitsreduktion

<p>Smart Start <i>Wenignutzer</i></p> <hr/> <p>CHF 10.-/Mt.</p>

- ✓ Einfach, fair und transparent
- ✓ Keine Vertragslaufzeit
- ✓ Kündigung jederzeit möglich
- ✓ 3 Monate Kündigungsfrist auf Ende Monat
- ✓ «SIM only»
- ✓ Keine Fair-Use



Quickline Mobile «Smart»

Dein Geräteplan für Dein Wunschhandy

Ihr Weg zum Wunschhandy

Ihr neues Handy bequem in 24 monatlichen Raten zahlen – ohne Zinsen und Gebühren! Je nach Wunsch mit oder ohne Anzahlung.



Beispiel
iPhone 6 16GB



Handy-Plan 0	
Anzahlung	CHF 0.–
Rest über 24 Monate	

Beispiel iPhone 6	
Verkaufspreis	769.– CHF
./. Anzahlung	0.– CHF
Restbetrag	769.– CHF
= Monatlich	32.– CHF

Handy-Plan 149	
Anzahlung	CHF 149.–
Rest über 24 Monate	

Beispiel iPhone 6	
Verkaufspreis	769.– CHF
./. Anzahlung	149.– CHF
Restbetrag	620.– CHF
= Monatlich	25.80 CHF

Handy-Plan 299	
Anzahlung	CHF 299.–
Rest über 24 Monate	

Beispiel iPhone 6	
Verkaufspreis	769.– CHF
./. Anzahlung	299.– CHF
Restbetrag	470.– CHF
= Monatlich	19.55 CHF

Der Restbetrag ist jederzeit rückzahlbar. Keine Teilzahlungen möglich. Falls das Abo gekündigt wird, wird der Restbetrag sofort fällig. Pro Abo kann ein Handy mit einem Handy-Plan finanziert werden.

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

Die Anzahlung wird immer der laufenden Rechnung belastet.



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 auf den 1. des Folgemonates**



Business Rules der Gerätepläne

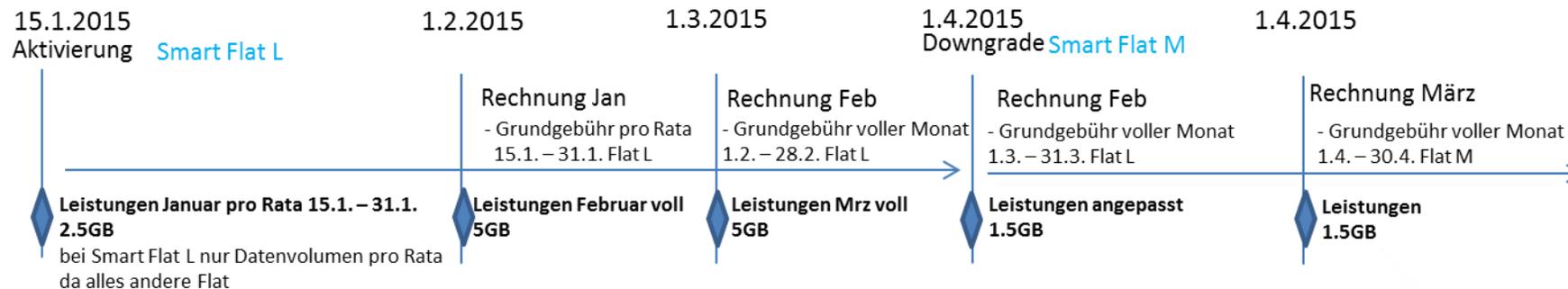
Generelle Business Rules

- ✓ **Es kann kein Geräteplan existieren ohne einen Service von Quickline**
 - ✓ Es kann vorkommen, dass ein Geräteplan kurzfristig ohne Abo existiert. UseCase: Abo-Bestellung muss gelöscht werden und eine neue erfasst werden. In diesem Fall wird ein Workflow eröffnet, damit das neue Abo und der existierende Geräteplan verknüpft werden müssen.
- ✓ **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).**
- ✓ **Kündigung oder neues Gerät beziehen frühestens 120 Tage nach Aktivierung des Geräteplans möglich. Sonst keine Kündigungsfrist für Geräteplan. Kündigung Geräteplan per sofort oder auf ein bestimmtes Datum möglich.**



Abo-Verrechnungen

Grundgebühr- und Inklusivleistungen werden pro Rata verrechnet

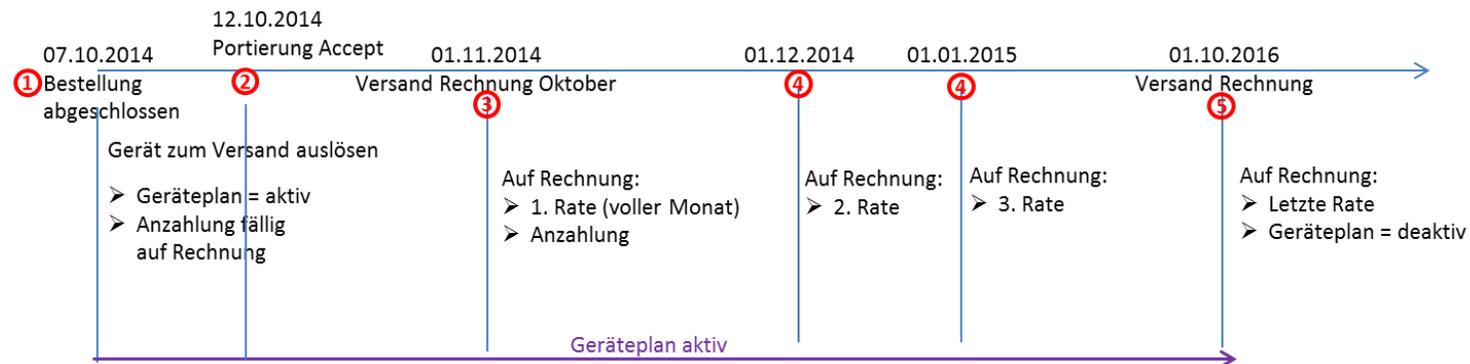


- ✓ Die Grundgebühren und auch AiO-Rabatt werden pro Rata berechnet, falls Aktivierung unter dem Monat stattfinden.
- ✓ Auch die Leistungen werden entsprechend pro Rata verrechnet.
- ✓ Up- und Downgrade nur auf 1. des Folgemonates möglich.



Geräteplan-Verrechnungen

Bestellung Geräteplan



- ① Bestellung abgeschlossen und Portierung wird eingeleitet.
- 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

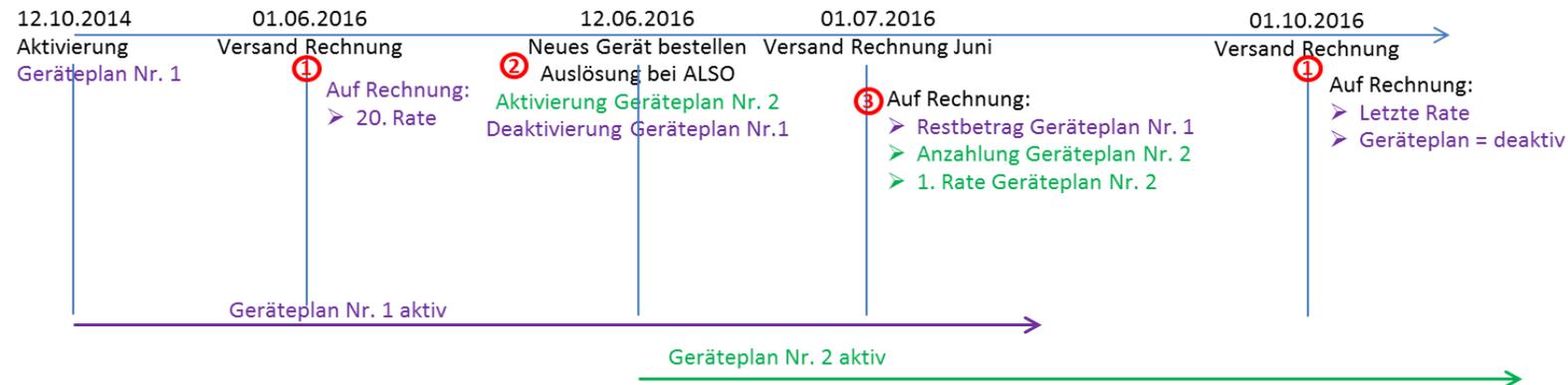
Weiterführende Bestimmungen

Wird das Gerät direkt bei Bestellung abgegeben (Abgabe durch Shop / Drittkanal wie MoZo, Post, etc.) wird der Geräteplan sofort aktiv. Auch in diesem Fall wird die Anzahlung auf die Rechnung geschrieben!



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 Geräteplan Nr. 1 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 1. des Folgemonates) auf ein neues Abo wechseln, auch innerhalb der Mindestvertragsdauer.
- ✓ Kunden ohne Gerätebezug können jederzeit wechseln ohne Wechselgebühr, auch innerhalb der Vertragsdauer.
- ✓ Die Wechselgebühr entspricht dem «Restwert» des aktuellen Handys, welches mit dem Abo finanziert wurde. Sie wird wie folgt berechnet:
Ausstehende Laufzeit in Tagen * 30 % der Abogrundgebühr
Ausnahme Budget Plus = Ausstehende Laufzeit in Tagen * 50 % der Abogrundgebühr
- ✓ 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).
- ✓ Zwangsmigration: Kunden auf dem aktuellen Budget ohne Datenoption und QL Mobil Standardtarifplan werden per 1.3. auf das neue Smart Start migriert. Kunden mit der Datenoption werden angeschrieben und ein Wechsel auf Smart Flat S empfohlen.

Weitere Informationen

Factsheet

Vorgehen bei Spezialfällen / Ausnahmen

Für folgende Spezialfälle / Ausnahmen haben wir Prozesse definiert. Diese sind auf dem Quickline Wiki detailliert beschrieben.

- ✓ Besteltes Gerät ist nicht mehr erhältlich / ausverkauft. Der Kunde muss sich für ein anderes Gerät entscheiden.
- ✓ Eine Abo-Bestellung wird gelöscht, aber Geräteplan ist bereits aktiv. Neue Abobestellung muss erfasst werden und der Geräteplan damit verknüpft werden (Kein Geräteplan ohne Abo).
- ✓ Kunde entscheidet sich für anderes Gerät. Gerät kann nur zurückgenommen werden, wenn in Originalverpackung.
- ✓ Falscher Geräteplan aktiviert. Geräteplan kündigen und neuen Geräteplan durch Quickline Kundendienst eröffnen lassen.
- ✓ Ein Downgrade nach einem Upgrade vor 90 Tagen muss beim Quickline Kundendienst beantragt werden mit Begründung.
- ✓ Kulanzregel bei Abowechsel von «alt» auf Smart. Auf die Wechselgebühr kann verzichtet werden, wenn:
 - ✓ Wechselgebühr < CHF 100 und der Kunde ein neues Geräte bezieht
- ✓ Rufnummerübernahme durch eine Drittperson. Formular «Rufnummerübernahme»
- ✓ Mutation KNU: Kann nur gemacht werden, wenn Vertragsinhaber identisch. Ansonsten muss «Rufnummerübernahme» gemacht werden.



Weitere Informationen

Es gilt noch folgendes zu beachten

- ✓ Cash-Rabatt nur reaktiv anbieten!
- ✓ Zeitpunkt Auslieferung Geräte – quasi sofort – bei Aktivierung Geräteplan
- ✓ Anzahlung Handy-Plan immer auf der Rechnung
- ✓ Ein Abo-Wechsel «von alt» auf Smart kann nicht rückgängig gemacht werden!
- ✓ Lieferart «Eigenes Lager» neu auch direkt im QMC
- ✓ IMEI ist immer noch Pflicht, jedoch für Gerätepush nicht mehr massgebend!
- ✓ Jugendabo-Bestellung bestehende Kunden: Ausweis vom Vertragsinhaber nicht mehr Pflicht.
- ✓ Kündigung Abo: Der KNU hat die Wahl, ob die 3 Monate noch verrechnet werden sollen oder nicht («Auf Verrechnung verzichten»). Der KNU wird dementsprechend auch nicht belastet. Der Restbetrag des Geräteplans wird immer verrechnet!



FAQs seit dem Launch von Smart

Bitte beachten!

Abowechsel «alt» auf «Smart»

- Ein initiiertes Abowechsel kann unter keinen Umständen rückgängig gemacht werden! Die Wechselgebühr wird sofort auf die laufende Rechnung geschrieben.

Neue SIM-Karte bei Abowechsel

- Wird im QMC beim Abowechsel auch gleich eine neue SIM-Karte «bestellt», muss die SIM-Karte im Workflow aufgeschaltet werden! Nicht über «SIM-Karten-Wechsel»!

Mitarbeiter-Rabatt KNU

- Der Mitarbeiter-Flag kann auch auf die neuen Smart-Mobilabos gesetzt werden. Er kann jedoch nicht auf die Handy-Pläne gesetzt werden.

Ratenzahlungsvereinbarung

- Das Handy / resp. der Geräteplan wird unabhängig von der Unterzeichnung des Vertragsdokumentes aktiviert. Es sollte jedoch darauf geachtet werden, dass dieses Dokument immer unterzeichnet wird vom Kunden. Den KNU steht es frei, bei Nicht-Unterzeichnung des Dokumentes den Geräteplan zu kündigen.

Bestellungen von alten Abos

- Bestellungen von alten Abos, welche nicht bis zur Lancierung von Smart eingegeben wurden können nachträglich nicht eingegeben werden.

03.03.2015 | Quickline Usergroup

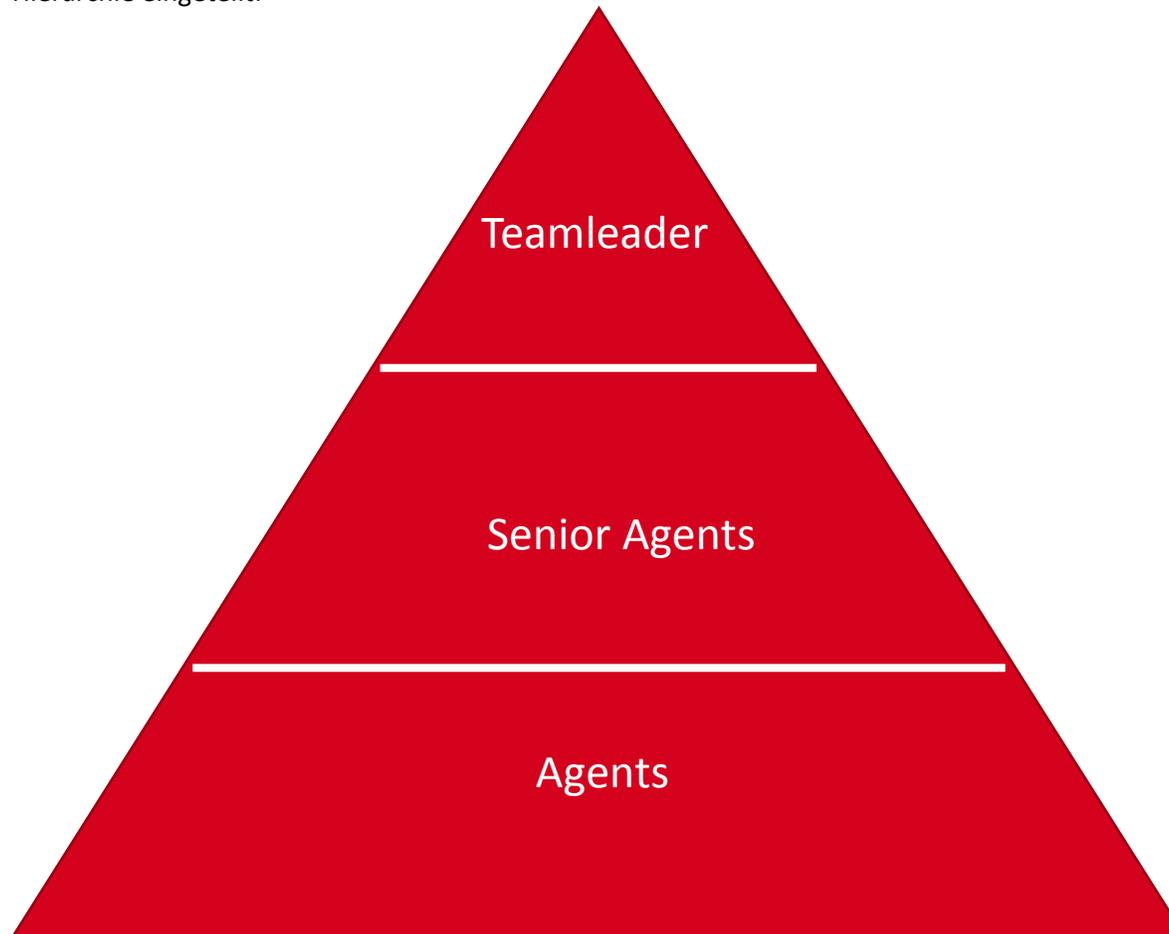
Quickline Kundendienst 2015

Administration



Struktur des Quickline Kundendienstes

Der Quickline Kundendienst ist in zwei Abteilungen aufgeteilt, den Administrative Kundendienst und der Technische Kundendienst. Bei beiden Parteien werden die einzelnen Mitarbeiter in die folgende Hierarchie eingeteilt:



Organigramm Administration



▲ Teamleader

▲ Stv Teamleader

▲ Senior

Teamleader Administration



Fachaufgaben Tobias Lüdi:

- Verantwortung und Verwaltung der Einsatz- und Ferienplanung
- Kontakt und Verantwortung zu Tempobrain inkl. Planung der externen Mitarbeiter
- Qualität der Tickets und Anrufe messen und bewerten
- Kontrolle und Weiterleitung von Tickets in der Triage
- Schulungsbedürfnisse abschätzen und falls nötig Schulungen organisieren
- Verantwortung, Pflege und Weiterentwicklung der Telefonanlage Kundendienst
- Statistiken (Anrufe, Tickets, etc.) für Mitarbeiter und Vorgesetzte bereitstellen
- Führen von Probezeit, Standort halb- und Endjahresgesprächen mit Mitarbeitern des eigenen Teams
- Mithilfe beim Rekrutierungsprozess neuer Mitarbeiter

Der administrative Kundendienst

Fachaufgaben, Stufe Senior:

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Quality Check von Tickets und Anrufen
- Weiterentwicklung des Kundendienstes fördern
- Bearbeitung und Kommunikation der übertragenen Projekte
- Unterstützen und schulen von Partnern bei Migrationen
- Durchführen von Schulungen inkl. Partnerschulungen
- Hinweis auf mögliche Prozess-Änderungen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Weiterentwicklung der Kundendienstprozesse



Oona Hertig



Fachaufgaben, Oona Hertig:

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Stellvertretung Tobias Lüdi
- Quality Check von Tickets und Anrufen
- Weiterentwicklung des Kundendienstes fördern
- Bearbeitung und Kommunikation der übertragenen Projekte
- Unterstützen und schulen von Partnern bei Migrationen
- Durchführen von Schulungen inkl. Partnerschulungen
- Hinweis auf mögliche Prozess-Änderungen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Weiterentwicklung der Kundendienstprozesse
- Verantwortung für das Nummernportierungsgeschäft (ONP)
- Abarbeiten der Nummernportierungsfälle (In- und Outport) Festnetz und Mobil

Der administrative Kundendienst

Der administrative Kundendienst bearbeitet neben den Produkthanfragen von Endkunden hauptsächlich sämtliche Anliegen unserer Partnernetze. Damit das Leistungsversprechen gegenüber unseren Endkunden, Partnern, sowie die Qualität und Quantität der geleisteten Aufgaben eingehalten werden kann, werden pro Stufe die Fachaufgaben wie folgt aufgeteilt:

Fachaufgaben, Stufe Agent:

- Entgegennahme von telefonischen Kunden- und Partneranfragen
- Mitarbeit bei Bearbeitung der Tickets mit administrativen Fragen
- Triagieren von Kundenanfragen per Mail und der Anfragen im Ticketpool
- Instandhaltung und Erweiterung des Quickline Wiki
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeitung aller Anliegen im Telefonportierungsgeschäft (ONP)
- Unterstützung der Senior und Teamleiter Mitarbeiter im Alltag



Carlo Huber



Fachaufgaben, Carlo Huber:

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Abarbeiten der Nummernportierungsfälle (In- und Outport) Festnetz und Mobil
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeiten aller Anfragen im Berner Glasfasernetz
- Bearbeiten der Administrativen Korrespondenz im Quickline Einzugsgebiet

Nathalie Jakob



Fachaufgaben, Nathalie Jakob:

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Verantwortung und bearbeiten aller Anfragen im Berner Glasfasernetz
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeiten der Administrativen Korrespondenz im Quickline Einzugsgebiet

Daniel Imhof



Fachaufgaben, Daniel Imhof

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Bearbeiten aller Anfragen im Berner Glasfasernetz
- Bearbeiten der Administrativen Korrespondenz im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet

Beqir Fetahi



Fachaufgaben, Beqir Fetahi

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Abarbeiten der Nummernportierungsfälle (In- und Outport) Festnetz und Mobil
- Bearbeiten der Administrativen Korrespondenz im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet

Harun Rahimi



Fachaufgaben, Harun Rahimi

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Abarbeiten der Nummernportierungsfälle (In- und Outport) Festnetz und Mobil
- Bearbeiten der Administrativen Korrespondenz im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet

Sovanni Rim



Fachaufgaben, Sovanni Rim

- Mitarbeit bei Call- und Ticketvolumen
- Pflege und Kontrolle des Quickline Wiki
- Abarbeiten der Nummernportierungsfälle (In- und Outport) Festnetz und Mobil
- Bearbeiten der Administrativen Korrespondenz im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeiten aller Anfragen im Berner Glasfasernetz

Tagesgeschäft – Hauptherausforderungen 1 / 2

FTTH Bern

- Entgegennahme von telefonischen und schriftlichen Kundenanfragen
- Bearbeiten der eingehenden Neuanmeldungen
- Entgegennahme und Behebung von Supportfällen (inkl. allfälliger Gerätewechsel etc.)
- Durchführen von Kündigungen
- Sicherstellen des Geräterückgabeprozesses
- Bearbeitung aller Anliegen im Telefonportierungsgeschäft (ONP)

ONP

- Entgegennahme von telefonischen und schriftlichen Kundenanfragen
- In- und Outports von Festnetz und Mobileanfragen
- Schnittstelle für unsere Partner zu Sunrise
- Erfassen von Sunrise Incidents (Sunrise Jira)
- Sicherstellen der Portierungsprozesses (In- und Outport, Terminierung)
- Bearbeitung und Kontrolle der POA Formulare (korrekte Erfassung)

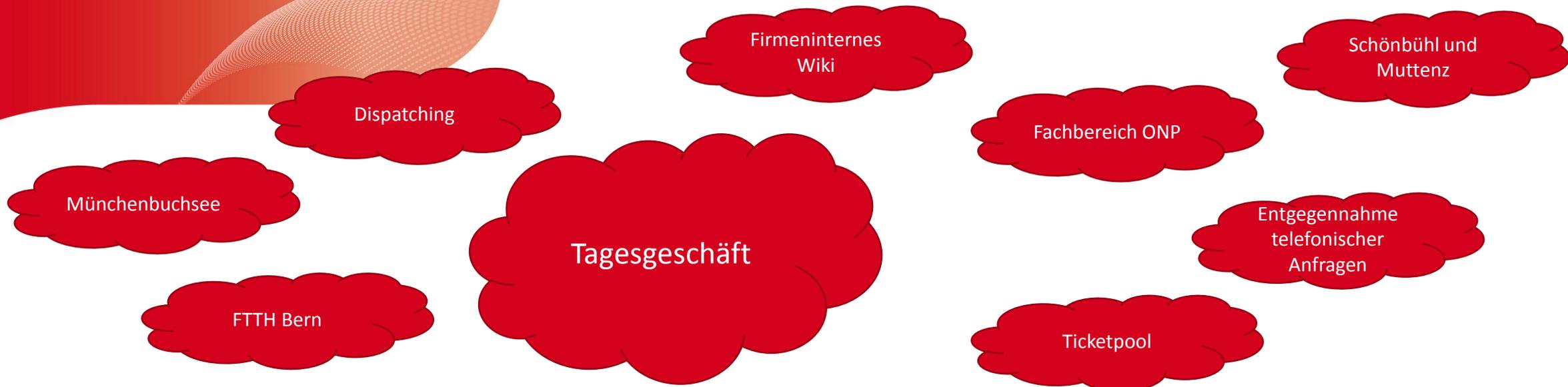
Tagesgeschäft – Hauptherausforderungen 2 / 2

Münchenbuchsee

- Entgegennahme von telefonischen und schriftlichen Kundenanfragen
- Bearbeiten der eingehenden Neuanmeldungen (Workflows)
- Durchführen von Kündigungen
- Sicherstellen des Geräterückgabeprozesses
- Bearbeitung aller Anliegen im Telefonportierungsgeschäft (ONP)

Dispatching / Ticketsystem

- Bearbeitung von mail2Ticket Anfragen
- Bearbeitung von Tickets (Partner, Shops)
- Sicherstellen der Ticketqualität
- Sicherstellen der SLA
- Ticketzuweisungen in die entsprechenden Pools (Partner, Support, Administration, etc.)



- Entgegennahme von telefonischen Kunden- und Partneranfragen (Info- und Partnerlinien)
- Mitarbeit bei Bearbeitung der Tickets mit administrativen Fragen
- Triagieren von Kundenanfragen per Mail und der Anfragen im Ticketpool
- Instandhaltung und Erweiterung des Quickline Wiki
- Bearbeitung der eingehenden Neuanmeldungen im Quickline Einzugsgebiet
- Bearbeitung aller Anliegen im Telefonportierungsgeschäft (ONP)
- Unterstützung der Senioragenten und Teamleiter im Alltag

Parameter	Leistungsziele der Quickline AG gegenüber Kunden
Erreichbarkeit für Endkunden	Montag bis Freitag: 8.00 bis 21.00 Uhr Samstag: 10.00 bis 19.00 Uhr
Ø Wartezeit bei telefonischer Anfrage	<60s
Ø lost call rate bei telefonischer Anfrage	<8%
1st call resolution	>90% direkt im Call

Kundendienst	Leistungsziele der Quickline AG gegenüber Partner
Erreichbarkeit Partner-Line	Montag bis Freitag: 8.00 bis 17.00 Uhr Montag bis Freitag: 17.00 bis 21.00 Uhr, eingeschränkter Admin-Support Samstag: 10.00 bis 19.00 Uhr, eingeschränkter Admin-Support
Ø Wartezeit auf Partner-Line	< 40s (aktuell 34s)
1st call resolution	Rascher Zugriff auf Senior Level im 1st Level Support von QLAG-Kundendienst
Ticketbearbeitung	Innerhalb der vereinbarten Zeiten

Tickets	Prio 1 (Ausfall bei >100 Kunden)	Prio 2 (Ausfall bei einem Kunden)	Prio 3 (Probleme beim Aufschalten)	Prio 4 (Restliche Tickets)
Erste Reaktionszeit	<30 Min.	<10h	n/a	<3AT ¹⁾
durchschnittliche Behebungszeit	<4h	<1AT ¹⁾	< 1AT ¹⁾	3AT ¹⁾
Informationsrhythmus bei länger Behebungszeit	Krisenstab	2AT ¹⁾ / 2AT ¹⁾ / 3AT ¹⁾ / nach Vereinbarung		

Wichtige Punkte beim Ausfüllen eines Tickets

Beispielprodukt „QMC“

- Es sollte ein Titel gewählt werden, der das Problem oder den Fehler so gut wie möglich beschreibt. Titel wie „Fehler“ oder „QMC“ sind keine aussagekräftigen Ticket Titel
- Das Problem oder Fehlverhalten sollte bei der Beschreibung inkl. Herleitung so gut wie möglich dokumentiert werden.
- Die Angabe der Fehlerzeitpunkte sind für uns sehr wichtig. Aus diesem Grund ist beispielsweise das Datum ein Pflichtfeld
- Geben Sie immer das verwendete QMC-Login an
- Sollte es sich um einen Workflow handeln, so kann die WF-ID im gleichnamigen Feld eingetragen werden
- Handelt es sich um einen QMC Fehler so ist die QMC-Fehlernummer einzutragen
- Bei Login oder Funktionsproblemen sollte der verwendete Browser inkl. Der Browser-Version angegeben werden
- Um die Nachvollziehbarkeit zu verbessern, ist es bei vielen Fehlermeldungen allgemein sinnvoll einen Screenshot dem Ticket anzuhängen

03.03.2015 | Quickline Usergroup

Eure Fragen – unsere Antworten





KNU-Fragen

Frage

Ist es möglich auf dem Kündigungsschreiben den Hinweis (Email-Konto wird unwiderruflich gelöscht) einzubringen?

=> Dies wird mit dem nächsten QMC Release 8.9 implementiert

KNU-Fragen

Frage

Wenn der Kunde bei der Online-Bestellung WLAN wünscht und sich danach um entscheidet, ist es im WF nicht möglich das Gerät abzuändern. Gibt es da eine Möglichkeit ohne die ganze Bestellung zu löschen, das Endgerät zu wechseln?

=> Unter „Service-Bestellungen“ im Dropdown Menu den Dienst „Internet“ wählen, anschliessend auf das Bleistiftsymbol neben dem Dropdown klicken. Danach kann das Endgerät geändert werden.

KNU-Fragen

Frage

Ein Kombi-Kunde hat noch zusätzlich das Premium-Paket, er kündigt das Premium. Nach der Kündigung ist auch das im Kombi inbegriffene Pay-Paket Plus gelöscht. Können wir das anders lösen?

=> Dies wird mit dem nächsten QMC Release 8.9 implementiert

KNU-Fragen

Frage

Ist es möglich auf dem WLAN-Kombimodem zwei verschiedene SSID (2,4GH und 5GH) zu vergeben?

=> Nein. Es wäre technisch auf dem TC7200 umsetzbar, muss jedoch via Tools- & Prozessgruppe beantragt werden.

KNU-Fragen

Frage

**QMC Adresse ändern. Kann der Workflow neu nicht am gleichen Tag bearbeitet werden
(anstatt erst nach 5 Tagen)?**

=> Das ist bereits möglich: Das Feld „Auf Korrektheit geprüft“ muss auf „Ja“ gestellt werden. Danach kann der Workflow durchgeklickt werden. Die 5 Tage Frist sollen verhindern, dass der Kunde fehlerhafte Adressmutationen absetzen kann. Die 5 Tage Frist dienen dem KNU, die vom Kunden im myQuickline erfassten Änderungen zu prüfen.