

Quickline Usergroup

22. März 2016



Bandbreitenentwicklung

Internet und All-in-One

Erik Burkhard





Inhalt

1. Neue Bandbreiten per 1.3.2016
2. Mögliche zukünftige Bandbreiten-Anpassungen



Neuerungen

Neu:

Verdoppelung der Bandbreiten in den höchsten Abos auf dem Kabelnetz:

- + Speed Internet L
- + Speed Internet XL
- + Speed All-in-One L
- + Speed All-in One XL

Wie bisher:

Unverändert günstige Preise

Die Fiber Bandbreiten bleiben wie bisher (bereits erhöht per 23.11.2015)

Konklusion:

Quickline bietet massiv mehr Leistung zu unverändert günstigen Preisen



Produkte – All-in-One Kabel

Kombi-Pakete

XL

L

M

S

	All-in-One XL	All-in-One L	All-in-One M	All-in-One S
Internet Download Upload	400 Mbit/s 40 Mbit/s	200 Mbit/s 20 Mbit/s	50 Mbit/s 5 Mbit/s	20 Mbit/s 2 Mbit/s
Festnetz Swiss Flat inkl. Gratis-Telefonie in alle CH-Netze	✓	✓	✓	✓
Mobile Smart Start und CHF 10.- Rabatt auf Smart Flat-Abos	gratis	gratis	gratis	gratis
TV Paket Sender davon HD	Vertel TV ²⁾ Plus und Entertainment 215+ 100+	Vertel TV ²⁾ Plus 190+ 75+	Vertel TV ²⁾ Plus 190+ 75+	Digital-TV Plus 190+ 75+
Videothek 7 Tage Replay Livepause, Vor- und Zurückspulen Aufnahme ³⁾	2100+ Filme 75+ Sender ✓ 400 Stunden	2100+ Filme 75+ Sender ✓ 200 Stunden	2100+ Filme 75+ Sender ✓ 100 Stunden	X X X X
Mobile-TV Sender/davon HD	130+/40+	130+/40+	130+/40+	130+/40+
Kosten pro Monat	CHF 130.-	CHF 105.-	CHF 85.-	CHF 60.-
Ohne Festnetz	CHF 115.-	CHF 90.-	CHF 70.-	CHF 45.-

22.03.2016 | Quickline Usergroup

	All-in-One XL*
Download	250 Mbit/s
Upload	20 Mbit/s
Restliche Ausprägungen	• unverändert


Das All-in-One XL* ist ein identisches Produkt wie das normale XL, jedoch mit reduzierter Bandbreite. Dies kommt nur bei Kunden zur Anwendung, bei welchen die Anschlüsse nicht tauglich sind für die volle Bandbreite.

Anpassungen ggü. aktuellem Portfolio

Internet	<ul style="list-style-type: none"> + Download bei AiO L und XL + Upload bei AiO L und XL
Restliche Ausprägungen	• unverändert



Produkte – Internet Kabel

Internet 

	XL	L	M	S
	Internet XL	Internet L	Internet M	Internet S
Download	400 Mbit/s	200 Mbit/s	50 Mbit/s	20 Mbit/s
Upload	40 Mbit/s	20 Mbit/s	5 Mbit/s	2 Mbit/s
Personal Cloud Online-Speicher inklusive	20 GB	10 GB	10 GB	5 GB
Kosten pro Monat	CHF 90.–	CHF 65.–	CHF 50.–	CHF 35.–

Anpassungen ggü. aktuellem Portfolio

Internet

- + Download bei Internet L und XL
- + Upload bei Internet L und XL

Restliche Ausprägungen

- unverändert

Migrationen

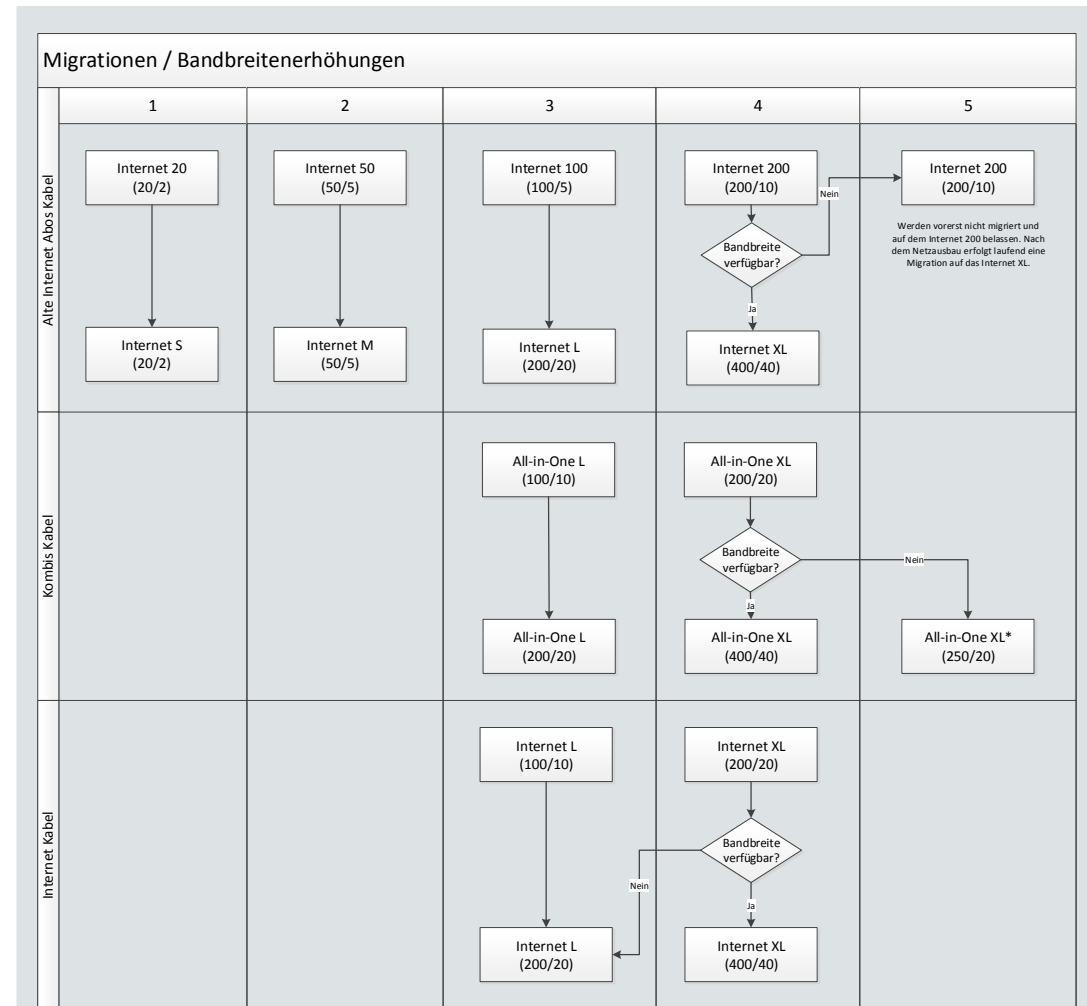
Migrationsregeln

- Die **alten Internet Kabel Abos** „Internet 20 bis 200“ werden per Launchtermin automatisch auf „Internet S bis XL“ migriert.

Ausnahme:
Die Internet 200 Kunden welche nicht Internet XL (Bandbreite 400/40) tauglich, sind, werden vorerst nicht migriert und bleiben auf dem Internet 200. Sobald die jeweiligen Netze für die Bandbreite 400/40 ausgebaut sind, werden sie auf Internet XL migriert.
- Die **alten All-in-One Abos** «Light / Bronze / Gold / Platin» wurden per 23.11.2015 gefreezt und erhalten keine Anpassung der Bandbreiten. Dasselbe gilt für **Take 2 Abos**.
- Die **Internet L und Internet XL Abos** erhalten die neuen Bandbreiten.

Ausnahme:
Die Internet XL Kunden welche nicht tauglich sind für die Bandbreite 400/40 werden auf ein Internet L migriert.
- Die **All-in-One L und All-in One XL** Abos erhalten die neuen Bandbreiten.

Ausnahme:
Die All-in-One XL Kunden welche nicht tauglich sind für die Bandbreite 400/40 werden auf ein All-in-One XL* migriert und erhalten die reduzierte Bandbreite von 250/20 Mbit/s.





Voraussetzungen

Voraussetzungen

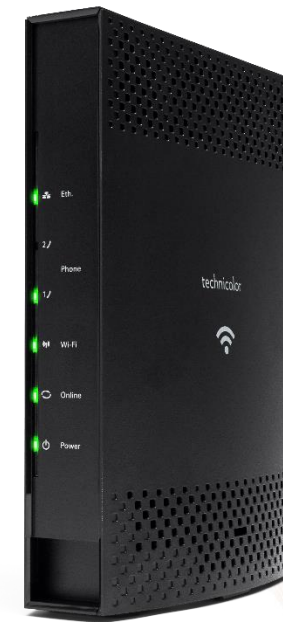
Um die Bandbreite von 400/40 Mbit/s anbieten zu können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Netzausbau muss abgeschlossen sein (CMTS und Frequenzen)
- Neues Modem Technicolor TC7230 muss installiert sein

Vor den Migrationen wird bei Kunden der folgenden Abos ein Austausch nicht tauglicher Modems gegen ein TC7230 durch die Netzbetreiber initialisiert:

- Internet 200
- Internet XL
- All-in-One XL

Die Anleitung des Technicolor TC7230 ist auf der [Quickline Homepage](#) abrufbar.





Verkaufsargumente

Produkt	
✓ Fair	Der Kunde erhält effektiv die angepriesene Bandbreite. Bei einer Einschränkung (AiO XL*) wird der Kunde transparent darauf hingewiesen.
✓ Mehr Leistung	Verdoppelung der Bandbreite der höchsten Internet und All-in-One Abos.
✓ Preis-/Leistungsverhältnis	Mehrleistung der höchsten Internet und All-in-One Abos zum bisherig günstigen Preis.

<i>Gegenüberstellung</i>	Quickline	Swisscom
Leistungsversprechen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunden erhalten die Leistung welche angepriesen wird und zahlen somit für die effektive Leistung. ▪ Fair und transparent. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunden erhalten auf Kupfer nicht immer die angepriesene Leistung. Sie stellen Maximalwerte dar. ▪ Kunden auf Kupferbasis erhalten bei Vivo M und L exkl. Festnetz dieselbe Leistung zu unterschiedlichen Preisen.
Mindestvertragsdauer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keine Mindestvertragsdauer. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mindestvertragsdauer 12 Monate.
Preise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je nach Höhe der Kabelanschlusskosten (variabel je Kabelnetzunternehmen) liegt der Gesamtpreis deutlich unter dem Swisscom Niveau. 	



Mögliche zukünftige Bandbreiten-Anpassungen

XL

All-in-One XL

Internet
Down / Upload 400/40 Mbit/s

Personal Cloud*
Speicher inkl. 40 GB

TV Vertel TV
Paket Plus & Entertainment
Sender/HD 215+/100+
71 Replay 75+ Sender
Videothek 2'100+ Filme
Aufnahme 400 Stunden
Mobile TV ✓

Festnetz
Swiss Flat

Mobile Smart Start Gratis

CHF 130.00/Mt.

3 Monate gratis

L

All-in-One L

Internet
Down / Upload 200/20 Mbit/s

Personal Cloud*
Speicher inkl. 20 GB

TV Vertel TV
Paket Plus
Sender/HD 190+/75+
71 Replay 75+ Sender
Videothek 2'100+ Filme
Aufnahme 200 Stunden
Mobile TV ✓

Festnetz
Swiss Flat

Mobile Smart Start Gratis

CHF 105.00/Mt.

3 Monate gratis

M

All-in-One M

Internet
Down / Upload 50/5 Mbit/s

Personal Cloud*
Speicher inkl. 10 GB

TV Vertel TV
Paket Plus
Sender/HD 190+/75+
71 Replay 75+ Sender
Videothek 2'100+ Filme
Aufnahme 100 Stunden
Mobile TV ✓

Festnetz
Swiss Flat

Mobile Smart Start Gratis

CHF 85.00/Mt.

3 Monate gratis

S

All-in-One S

Internet
Down / Upload 20/2 Mbit/s

Personal Cloud*
Speicher inkl. 5 GB

TV Digital TV
Paket Plus
Sender/HD 190+/75+
Mobile TV ✓

Festnetz
Swiss Flat

Mobile Smart Start Gratis

CHF 60.00/Mt.

3 Monate gratis

Vivo XL	Vivo L	Vivo M	Vivo S	Vivo XS
Internet 1 Gbit/s max. Down- & Upload*	Internet 300 Mbit/s max. Down- & Upload*	Internet 100 Mbit/s max. Down- & Upload*	Internet 20 Mbit/s max. Down- & Upload*	Internet 10 Mbit/s max. Down- & Upload*
Swisscom TV 2.0 plus <input type="checkbox"/> Optional mit TV 2.0 light	Swisscom TV 2.0 plus <input type="checkbox"/> Optional mit TV 2.0 light	Swisscom TV 2.0 plus <input type="checkbox"/> Optional mit TV 2.0 light	Swisscom TV 2.0 basic <input type="checkbox"/> Optional mit TV 2.0 light	Swisscom TV 2.0 basic <input type="checkbox"/> Optional mit TV 2.0 light
Festnetz Unlimitierte Anrufe in alle CH-Netze Unlimitierte Anrufe ins Ausland (EU, USA) <input type="checkbox"/> Optional ohne Festnetz	Festnetz Unlimitierte Anrufe in alle CH-Netze Unlimitierte Anrufe ins Ausland (EU, USA) <input type="checkbox"/> Optional ohne Festnetz	Festnetz Unlimitierte Anrufe in alle CH-Netze Kostenlose Anrufe ins Ausland (EU, USA) bis 30 Min./Mt. <input type="checkbox"/> Optional ohne Festnetz	Festnetz Unlimitierte Anrufe in alle CH-Netze - <input type="checkbox"/> Optional ohne Festnetz	Festnetz Unlimitierte Anrufe in alle CH-Netze - <input type="checkbox"/> Optional ohne Festnetz
Vivo XL Preis pro Monat CHF 169.-	Vivo L Preis pro Monat CHF 149.-	Vivo M Preis pro Monat CHF 129.-	Vivo S Preis pro Monat CHF 109.-	Vivo XS Preis pro Monat CHF 89.-

FÜR ALLE UNTER 30

Sunrise home
Internet, Festnetz & TV

MTV home
Internet & TV

Internet Produkte

	Download	Upload	Modem	Monatliche Kosten
<input type="radio"/> internet start	bis zu 20 Mbit/s	bis zu 20 Mbit/s	inklusive	CHF 40.00
<input type="radio"/> internet comfort	bis zu 100 Mbit/s	bis zu 100 Mbit/s	inklusive	CHF 65.00
<input checked="" type="radio"/> internet max giga	bis zu 1 Gbit/s	bis zu 1 Gbit/s	inklusive	CHF 105.00

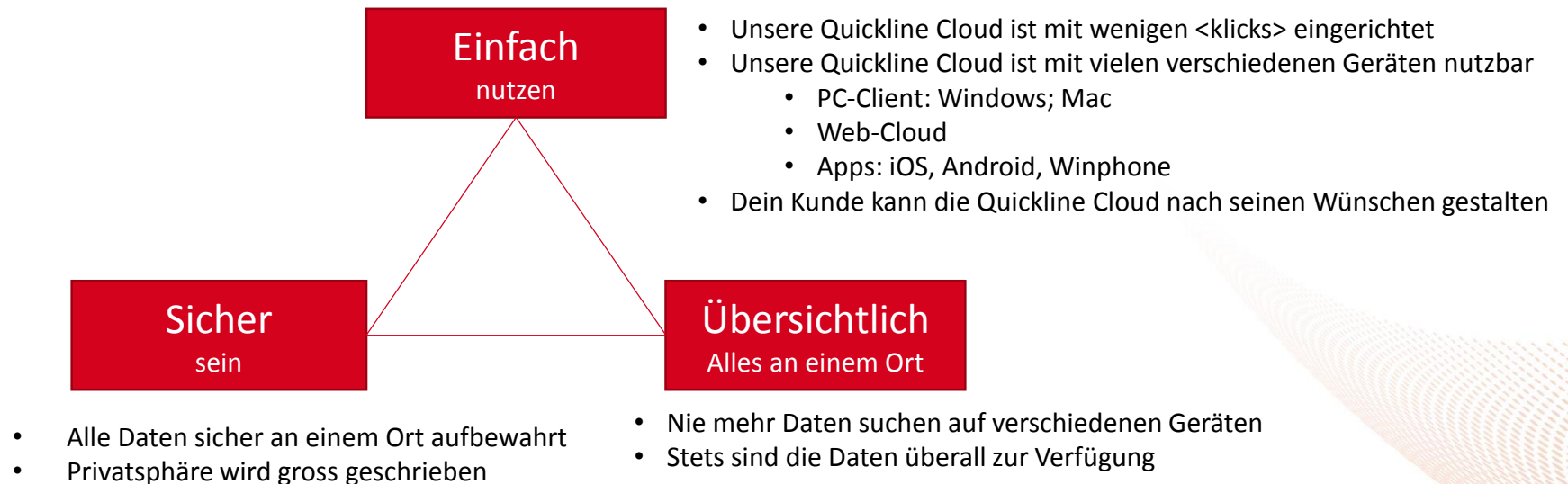
Die Personal Cloud wird zur
Quickline Cloud !





Die Quickline Cloud in der Übersicht

Daten zentral speichern und von vielen verschiedenen Geräten, orts- und zeitunabhängig darauf zugreifen können.





Auf einen Blick

Die Quickline Cloud ist ein Service, den unsere Kunden einzeln oder als Teil Ihres Angebots beziehen können.

- Die Quickline Cloud kann nur nutzen, wer Quickline Kunde ist.
- Je nach Abo ist Speicherplatz bereits inklusive.
- Ergänzend kann eine Erweiterung dazu gebucht werden. Das macht Sinn, wenn Dein Kunde mehr Speicherplatz benötigt.

Denke daran:

Zu jedem Abo kann genau eine Erweiterung dazu gebucht werden. Nicht zwei oder mehr.



Auf einen Blick – Die Details

Unsere Kunden haben folgende Speichergrösse inklusive:

Unsere Kunden haben folgende Speichergrösse inklusive:

All-in-One Kunde M-XL	All-in-One Kunde S Internet Kunde	Kunde Festnetz TV-Digital
Inklusive: 1000 GB (= 1 TB)	Inklusive: 50 GB	Inklusive: -

Eine Option ist zubuchbar:

Option 50 GB = CHF 1,50 / Monat	Option 200 GB = CHF 4 / Monat	Option 1000 GB (1 TB) = CHF 9,90 / Monat
----------------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------------------------------------

- Zwei Speichergrössen kombinieren kann der All-in-One oder Internet Kunde:
 - seinen (im Abo enthaltenen) gratis Speicherplatz
 - eine Option kostenpflichtig buchen
- Eine Option buchen kann der Einzelprodukt Kunde



Gefreezte Produkte

Was passiert mit den Kunden welche noch ein altes Quickline Produkt haben?

Betroffen sind die Kunden mit den Produkten:

Quickline-Produkt	Aktuelle und neue Speicherkapazität
Take 2 HD	5 GB
Take 2 HD Premium	5 GB
All-in-One Bronze	5 GB
All-in-One Gold	10 GB
All-in-One Platin	15 GB

- Erhalten die neue Quickline Cloud
- Behalten ihren alten gratis Speicherplatz
- Behalten ihre alte Speicheroption
- Können keine alte Speicheroption mehr buchen



Business Rules

Die wichtigsten Business Rules in Kürze:

All-in-One Kunde M-XL	All-in-One Kunde S Internet Kunde	Kunde Festnetz TV-Digital
Inklusive: 1000 GB (= 1 TB)	Inklusive: 50 GB	Inklusive: -

- Upgrade
 - Wirksamkeit: Zum 1. des Folgemonats

- Downgrade
 - = Kündigung
 - Kündigungsfrist 3 Monate

- Der Einzelprodukt-Kunde kann eine kostenpflichtige Speicher-Option buchen (es gelten die Business Rules der Speicher-Optionen)

Option 50 GB = CHF 1,50 / Monat	Option 200 GB = CHF 4 / Monat	Option 1000 GB (1 TB) = CHF 9,90 / Monat
---------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------------------

- Es kann nur eine Option gebucht werden
- Downgrade
 - = Kündigung
 - Kündigungsfrist 1 Monat

- Upgrade
 - Wirksamkeit: Sofort
 - Keine Frist einzuhalten
 - Abrechnung pro rata



Migrationsprozess

Migration ist vom 18. – 22.04.2016:

- In dieser Zeit hat der Kunde zwar Zugriff auf seine Cloud, jedoch können keine neuen Daten hochgeladen, Daten gelöscht oder mit Freunden geteilt werden!
- Alle Daten auf der Personal Cloud werden auf die Quickline Cloud migriert

Wie erhält der Kunde seine neue Quickline Cloud nach der Migration:

Web-Cloud:	<ul style="list-style-type: none">• Einfach wie gehabt anmelden unter: www.quickline.ch/cloud
App's:	<ul style="list-style-type: none">• Aktualisierungsmeldung erscheint• App aktualisieren• Mit bestehendem Login einloggen und neue Cloud nutzen
Desktop-Versionen (Windows und Mac):	<ul style="list-style-type: none">• Alter PC-Client löschen• Neuen PC-Client herunterladen• Links der neuen PC-Client ab 22.4.2016 (im Verlaufe des Tages) auf der neuen Cloud Homepage

QMC News

Marc Loosli



- **News aus QMC Release 9.1 – 9.2**
- **Ausblick auf QMC Release 9.3**
- **Wechselprozesse**
- **E-Learning**
- **Weiteres**

QMC Release 9.1

QMC Release 9.1

DEV-2113 ONP: Minimale Portierungszeit auf 7 Arbeitstage senken

Die minimale Portierungszeit für Festnetz und Mobile, sprich ab Portierung einleiten bis zur Ausführung, konnte neu auf 7 Arbeitstage gesenkt werden. Früher war diese auf 10 Arbeitstage oder höher.

Der Zeitpunkt wird beim Einleiten der Portierung berechnet. Falls das erfasste Portierungsdatum kleiner als 7 Arbeitstage ist, wird dies entsprechend angepasst (wie bisher).

QMC Release 9.02


QMC Release 9.2

Projekt: HFC 400 1/3

Internet 400/40 resp. 250/20 wurde implementiert (Internet XL/XL* und All-in-One XL/XL*) inkl. einer Arbeitsaufgabe für einen Modemwechsel, wenn ein bestehender Kunde kein Docsis 3.0 fähiges Modem hat.

- Bestellt ein bestehender Kunde das Internetabonnement XL resp. XL*, welcher über ein älteres Modem verfügt, welches nicht Docsis 3.0 fähig ist oder zu wenig Downstream-Tuner hat, so wird eine Arbeitsaufgabe für den Modemwechsel ausgelöst.
- Wird der Abowechsel im QMC erfasst, so wird auf die erstellte Arbeitsaufgabe hingewiesen:

Internet Abowechsel

Es wurde eine Arbeitsaufgabe erstellt, da das neue Abo ein neues Modem benötigt, [Workflow-ID](#) .

Der Abowechsel wurde per 01.03.2016 in Auftrag gegeben.

Aboinformationen

QMC Release 9.2

Projekt: Cloud 2.0 1/3

Cloud 2.0 wurde technisch implementiert, die Umstellung auf das neue Produkt erfolgt im April 2016. Die Cloud wird neu als eigenständiges Produkt ausgewiesen und hat somit eine eigene Rubrik im QMC erhalten.

Option bestellen

- Neu ist die Cloud als eigenständige Rubrik im QMC vorhanden (siehe Printscreen auf nächster Folie).
- In der Rubrik «Cloud» kann eine Cloud-Option bestellt werden. Das Basisprodukt, welches im Abonnement des Kunden enthalten ist, wird auf der Übersicht angezeigt.
- Nutzt der Kunde ein «altes» Abonnement (bspw. All-in-One Bronze), so muss er zuerst auf ein neues Produkt wechseln, bevor er weitere Cloud-Optionen bestellen kann.

QMC Release 9.2

Projekt: Cloud 2.0 2/3

Analysefunktionen aufrufen

– Die Funktion Statusabfrage wird über die Rubrik «Cloud» aufgerufen.

The screenshot shows the QMC user interface. At the top, there is a header with the text "Medien-Ansatz: Active gelassen 13, 1000 Medien" and "Kunden-Nr.: [redacted]". On the right side of the header, there are links for "Kundennummer", "zu Favoriten hinzufügen", and "Kundeninfo anzeigen". Below the header, the main content area is titled "Cloud > Übersicht". On the left side, there is a sidebar menu with various categories: "Favoriten", "Info", "Kundendaten", "Finanzen", "Werkzeuge", "Endgeräte", "Kombi", "Internet", "Cloud", "Übersicht", "Festnetz", "Mobile", "Digital-TV", and "Zusatzdienste". The "Cloud" category is highlighted with a red circle. In the main content area, there is a section titled "Cloud-Produkte verwalten" with a sub-header "Sie können Ihren Speicherplatz mit einer Option erweitern.". Below this, there is a table with the following columns: "Typ", "Name", "Enthaltene Datenmenge", "Gültig von", "Gültig bis", and "Mindestvertragsdauer". The table contains one row: "Basisprodukt - enthalten in All-in-One M", "Quickline Cloud 1TB", "1000 GB". Below the table, there is a link "Nicht aktive Optionen einblenden". At the top right of the "Cloud-Produkte verwalten" section, there are three buttons: "Reprovisionierung", "Statusabfrage", and "Option bestellen". The "Statusabfrage" button is highlighted with a red circle.



QMC Release 9.2

Projekt: Cloud 2.0 3/3

Cloud-Dienste werden über die Kündigungsseite gekündigt

Servicekündigungen

Service	Status	Startdatum	Kündigungsfrist	In Kombi	Kombi Beziehung	Kündigung per
Internet XL	Aktiv	28.01.2016	28.07.2016	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
Quickline Swiss Flat	Warte auf definitives Portierungsdatum	08.02.2016	28.07.2016	Ja	kündbar	<input type="text"/>
Vertel - Mietbox 7 Pay-Pakete aktiviert. Im Vertrag-Nr: [REDACTED]	Aktiv	28.01.2016	28.01.2016	Nein		<input type="text"/>
Vertebox		28.01.2016				<input type="text"/>
All-in-One XL	Aktiv	28.01.2016	28.07.2016			<input type="text"/>
Smart Start	Rufnummer aktiv	28.01.2016	28.01.2017	Nein		<input type="text"/>
Quickline Cloud 200 GB	Aktiv	03.02.2016	03.02.2016	Nein		<input type="text"/>
Security Package	Aktiv	28.01.2016	28.01.2016	Nein		<input type="text"/>



QMC Release 9.2

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-1420 Kündigung Security Package

Das Security Package kann neu über die Kündigungsseite gekündigt werden.

Werkzeuge > Kündigungen

Favoriten Seite hinzufügen

- Info
- Kundendaten
- Finanzen

Werkzeuge

- Übersicht
- Kündigungen**
- Scheduler
- SMS
- Sperrern Nein
- Profile verwalten
- Provisioning
- Aufschaltungen
- Umzug/Tech. Wechsel

Servicekündigungen

Service	Status	Startdatum	Kündigungsfrist	In Kombi	Kombi Beziehung	Kündigung per
Internet 100	Aktiv	01.01.2015	28.02.2014	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
Quickline Swiss Flat	Leitung aktiv	12.09.2012	28.02.2014	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
Verte! - Mietbox 2 Pay-Pakete aktiviert. Im Vertrag-Nr:	Aktiv	16.12.2014	28.02.2014	Ja	mit Kombi kündbar	<input type="text"/>
L Vertebox		16.12.2014				<input type="text"/>
Smartcard 1 Pay-Pakete aktiviert.	Aktiv	04.12.2009	04.01.2010	Nein		<input type="text"/>
All-in-One Gold	Aktiv	01.01.2015	28.02.2014		Kombi	<input type="text"/>
Security Package	Aktiv	29.08.2012	29.11.2012	Nein		<input type="text"/>

QMC Release 9.2

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-743 Formular Namensänderung

Das Formular für den Wechsel des Inhaber-Names ist im QMC unter Kundendaten > Dateien > Namensänderung generierbar.

Aus Datenschutzgründen ist die Namensänderung nur in der Konstellation (Heirat/Scheidung, amtliche Namensänderung sowie Firmengründung) erlaubt.

Künftig kann das Formular auch vom Kunden über das Cockpit heruntergeladen werden.

Namensänderungsantrag

Ich habe meinen Vor- und/oder Nachnamen und/oder Firmennamen geändert.

Grund:

- Offizielle Namensänderung
- Änderung des Familiennamens (Heirat / Scheidung)
- Änderung des juristischen Namens einer Firma (HR-Auszug)

	Bisher	Neu
Kunden-Nr	123456789	123456789
Firmenname*		
Anrede (Frau/Herr)	Frau	Frau
Name	Käser	Muster
Vorname	Melanie	Melanie

(*) Privatpersonen müssen keine Firmennamen angeben.



Datum _____ Unterschrift (bestehender Name) _____ Unterschrift (neuer Name) _____

Ausweiskopie beilegen

Damit wir den Namensänderungsantrag ausführen können, benötigen wir aus rechtlichen Gründen eine Ausweiskopie:

- Amtlicher Nachweis (gültiger Pass, Identitätskarte, Führerausweis oder Niederlassungsbewilligung)
- Auszug aus dem Zivilstandsregister
- HR-Auszug bei Änderung des juristischen Namens einer Firma

Dieses Formular bitte zusammen mit den notwendigen Nachweisen an uns retournieren.

 
Meine Entscheidung
quickline.ch

QUICKLINE

QMC Release 9.3

Mitte April 2016

Partnertests: 21. März bis 1. April 2016



QMC Release 9.3

Projekt: Office Voice

Das Business-Produkt Office Voice wurde analog vBPX im QMC implementiert.

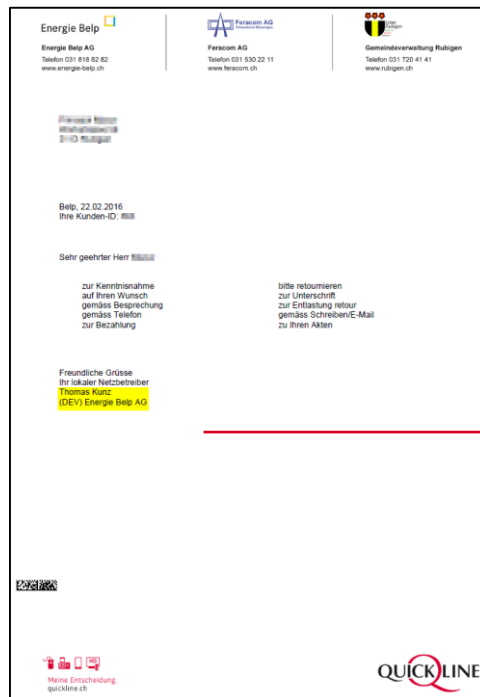
Die Anleitung dazu wird mit den Release Notes in den kommenden Tagen versendet.

QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-2092 manuelle Briefvorlagen mit persönlichen Namen ergänzt

Die manuellen Briefvorlagen sind standartmässig mit dem persönlichen Namen ergänzt.
Möchte ein Partner dies nicht, so kann diese Funktion ausgeschaltet werden.



Freundliche Grüsse
Ihr lokaler Netzbetreiber
Thomas Kunz
(DEV) Energie Belp AG

QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-190 Verbindungsnachweis per E-Mail

Ab der Verrechnungsperiode Mai 2016 werden die Verbindungsnachweise den Kunden automatisch per E-Mail zugestellt. Dies bedingt, dass bei den Kunden eine E-Mail-Adresse im QMC-Account

Wir haben allen Partner eine Liste mit den Kunden, welche heute den Verbindungsnachweis abonniert und keine E-Mail-Adresse im QMC hinterlegt haben, zugestellt damit fehlende E-Mail-Adressen im QMC ergänzt werden können.

Bei Kunden wo keine E-Mail-Adresse im QMC hinterlegt ist, wird der Verbindungsnachweis per E-Mail an den Partner zugestellt. Der Partner druckt den Verbindungsnachweis aus und sendet ihn dem Kunden per Post.

Die Kunden erhalten ab dem 24. Mai 2016 die Möglichkeit, im Cockpit den Verbindungsnachweis per E-Mail zu abonnieren.

Der heutige CDR-Report wird nach der Einführung des neuen Verbindungsnachweises abgeschaltet.

QMC Release 9.3

DEV-276 Kundenauszug

Der Kundenauszug zeigt alle Abonnemente und Endgeräte, welche der Kunde aktuell nutzt.

Das Dokument kann im QMC unter Kundendaten > Dateien > Dokument generieren > Kundenauszug generiert werden.

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

Übersicht über Ihre Quickline Daten

Installationsadresse

Kundennummer	68
Partnernummer	9
Name	Eilonwy
Vorname	Princess
Strasse, Nr.	Kirchweg 18
PLZ, Ort	3366 Bettenhausen
E-Mail	68@maildomain.ch
Festnetz Privat	+41 31 999 91 24

Ihre aktiven Endgeräte:

Kabelmodem (THG 570)	00:24:d1:9d:0b:b9
Smartcard (QuickLine DigitalTV)	017 5862 7676-2
SIM-card (SIM-Karte Nano)	89410229624300041867
Verte! Cable STB (UFH 969sw)	00:d0:55:1a:75:d5

Übersicht über Ihre Quickline Produkte

Ihr Kombiprodukt:

All-in-One Gold	aktiv	ab: 25.07.2011
All-in-One L	bestellt	ab: 01.04.2016

Ihr Internetabo:

Internet 100	in Kombi	ab: 01.10.2013
IP-Adresse	automatisch	

Ihr Cloud Produkt:

Quickline Personal Cloud 10GB	In Produkt enthalten	
Quickline Cloud 200 GB	Option	26.01.2016

Ihr Festnetz:

062 961 41 24 Quickline Swiss Flat	In Kombi	ab: 28.11.2007
------------------------------------	----------	----------------

Ihr(e) Mobileabo(s):

079 792 46 10 Smart Flat S		ab: 28.12.2011
----------------------------	--	----------------

QMC Release 9.3

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-1578 Adressenreport erweitern

Der bestehende Adressenreport wurde mit folgenden Feldern erweitert:

- Wohnungen (Bezeichnung)
- Stockwerk
- OTO Nr
- EWID
- EGID
- Fixe IP (Komma getrennt)/ Kunde CPE Adresse (Format: 155.188.22.11/BC:29:37:EC:AA:9E)
- IP Range
- Alle Geräteadressen (in einem Feld)
- Festnetz Telefon Tarifplan (SwissFlat, Flatline24, Standard Tarifplan)

Wechselprozesse

E-Mail, Mobile, Smartcard, Festnetz

Wechselprozesse

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-741 Wechselprozess E-Mail, QMC Release 9.1

E-Mail Wechselprozess

- Eine oder alle E-Mail Adressen können einem anderen Kunden übertragen werden
- Der Kunde muss zwingend das Formular «Antrag E-Mail Wechsel» unterzeichnen
- Wechsel ist auch KNU übergreifend möglich

Wechselprozesse

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-740 Wechselprozess Mobil, QMC Release 9.1

Mobil Wechselprozess

- Eine oder alle Mobil-Nummern können einem anderen Kunden übertragen werden
- Der Kunde muss zwingend das Formular «Übernahmeerklärung Rufnummer» unterzeichnen
- Wechsel ist auch KNU übergreifend möglich

Wechselprozesse

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-742 Wechselprozess Smartcard, QMC Release 9.1

Smartcard Wechselprozess

- Eine oder alle Smartcards können einem anderen Kunden übertragen werden
- Wechsel ist nur KNU intern möglich

Wechselprozesse

Wunsch QL Partner/TP-Gruppe

DEV-739 Wechselprozess Festnetz, QMC Release 9.2

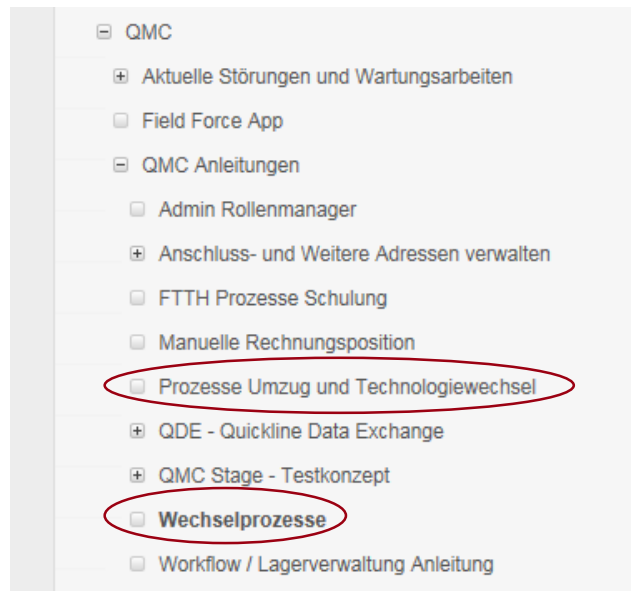
Festnetz Wechselprozess

- Eine oder alle Festnetz-Nummern können einem anderen Kunden übertragen werden
- Der Kunde muss zwingend das Formular «Übernahmeerklärung Rufnummer» unterzeichnen
- Wechsel ist auch KNU übergreifend möglich

Wechselprozesse

Anleitung Wechselprozesse

Die Anleitung zu den Wechselprozessen ist im Partner-Wiki abgelegt.



Wechselprozesse

Wichtige Hinweise

Die Anleitung (Version 3.0) zeigt mittels Screenshots und kurzen Erklärungen dazu, wie die Wechselprozesse eingeleitet werden.

Wichtig: Ist der Workflow für den Wechselprozess abgeschlossen, so kann der eingeleitete Wechsel nicht mehr aufgehoben werden.

Ist der Workflow für den Wechselprozess noch in Bearbeitung, so ist in der Workflow-Ansicht ersichtlich, bei welchem Partner er aktuell in Bearbeitung ist (siehe folgende Folien).



Kurzanleitung Wechselprozesse:
E-Mail, Mobile, Smartcard und Festnetz

Version	Author	Date	#Req.Changes with brief description and state here any changes in scope
0.1	Roland Zürcher	21.11.2015	Entwurf
1.0	Roland Zürcher	22.12.2015	1. Version Fertiggestellt
2.0	Roland Zürcher	24.12.2015	Erweitert mit STB/Smartcard
3.0	Roland Zürcher	14.01.2016	Erweitert mit TEL/Festnetz



Wechselprozesse

Info-Ansicht wenn der Workflow noch keinem 2. Kunden zugewiesen ist

The screenshot shows the QUICKLINE DEV interface for a customer named 'Festnetz Firma'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Kundendaten', 'Finanzen', 'Werkzeuge', 'Endgeräte', 'Kombi', 'Internet', 'Festnetz', 'Mobile', 'Digital-TV', and 'Zusatzdienste'. The main content area displays customer details such as phone number (+41 31 999 97 12), email (787@maildomain.ch), and address (Jessica Rabbit, Libellenweg 1, 3250 Lyss). It also shows active categories like 'Mail Benachrichtigung', 'Netzprüfung Up/Down', 'Netzprüfung Downstream', and 'SMS Benachrichtigung'. A table of workflows is visible at the bottom, with one entry for 'Mobile Wechsel' in the 'wartend auf Eingabe' status. The 'Befindet sich bei' column in the workflow table is circled in red.

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe	Befindet sich bei
25714	Mobile Wechsel	Leitet einen Wechsel ein	warten auf Eingabe	22.12.2015 09:59:44	22.12.2015 09:59:45		Administration_2	Workflow öffnen



Wechselprozesse

Info-Ansicht wenn der Workflow einem anderen Kunden/Partner zugewiesen ist

The screenshot shows the QUICKLINE DEV interface. The top navigation bar includes 'Kunde suchen', 'Workflows', 'Kunde', 'Programme', 'Tools', and 'lan.rzuерcher'. The left sidebar lists various service categories, all marked as 'aktiv'. The main content area displays customer information for 'Festnetz Firma' (441319999712) and 'E-Mail' (767@matboomat.ch). It includes sections for 'Adressen' (Installation address: Jessica Rabbit, Libellenweg 1, 3250 Lyss), 'Bemerkung/Kommentar', 'Aktive Kategorien' (Mail Benachrichtigung, Netzprüfung Up/Down, Netzprüfung Downstream, SMS Benachrichtigung), 'Weitere Kundendaten' (Bonussystem: Quickline FriendsClub, Node: Node: Bielstrasse 75, Headend: ESAG Headend; Technology: Cable), 'Tickets' (no tickets found), and 'Workflows'. A table lists workflow details for ID 25714, showing it is assigned to '(DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG/100'. The bottom section 'Offene Prozesse' also shows no open entries.

Workflow-ID	Workflow	Aktueller Schritt	Status	Startzeit	Letzte Aktualisierung	Letzter Bearbeiter	Gruppe	Befindet sich bei
25714	Mobile Wechsel	Mobile Wechsel bestätigen	warten auf Eingabe	22.12.2015 09:59:44	22.12.2015 11:47:35	lan.rzuерcher	Administration_1	(DEV) EWA Energie Wasser Aarberg AG/100

E-Learning

FTTH

E-Learning

E-Learning FTTH

Seit dem 11. März 2016 steht das E-Learning zur neuen FTTH-Architektur zur Verfügung.

- Das E-Learning ist in verschiedene Schritte aufgeteilt und kann in Etappen durchgeführt werden resp. es können auch nur die Teile durchgeführt werden, welche den Mitarbeiter direkt betreffen (bspw. Lektion für OTO-Bauftrag).
- Das E-Learning beinhaltet ein Glossar, in welchem die wichtigsten Fachausdrücke erklärt sind.
- Jeder Mitarbeiter hat resp. generiert seinen eigenen Account. Mitarbeiter, welche bereits von einem vorherigen Quickline E-Learning ein Login besitzen, können sich mit diesem anmelden.



E-Learning

E-Learning FTTH - Start

Quickline Neuer FTTH Prozess

Leitfaden FTTH Bestellungen und Kündigung

QUICKLINE

II [Progress Bar] [Refresh] < ZURÜCK WEITER >



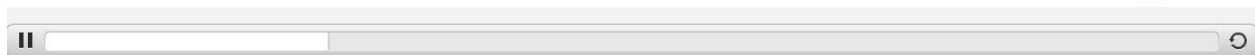
E-Learning

E-Learning FTTH - Modulübersicht

Document, Menu, Question mark icons

- Voraussetzungen FTTH Bestellungen
- FTTH Workflow bearbeiten
- FTTH OTO Bauauftrag
- FTTH Patchauftrag
- FTTH Kündigung
- FTTH Linien ohne aktive Services ermitteln

QUICKLINE



E-Learning

E-Learning FTTH - Bedienung



Weiteres



Weiteres

Express Ticket

Die Kundendienst-Funktion «Express Ticket» wird Ende März 2016 eingestellt, da sie mit Dezide abgelöst wurde.

Die betroffenen Partner, welche Express Ticket aktiviert hatten, wurden per E-Mail informiert

Info > Tickets

Favoriten Seite hinzufügen

Info

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

Kundendaten

- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi aktiv ●
- Internet aktiv ●
- Cloud aktiv ●

Tickets

Starte neues Troubleshooting Neues Ticket

Status	Datum / Zeit ▼	Ticket #	Titel	Name	URL
Beendet	18.03.2016 11:52:17	QL-0000001	Problem mit dem Aufbau von...	Service-Desk (Service/Support)	Ticket öffnen
Beendet	18.03.2016 11:55:17	QL-0000002	Multimediale...	Frank (Service/Support)	Ticket öffnen
Beendet	18.03.2016 11:56:17	QL-0000003	...	Frank (Service/Support)	Ticket öffnen
Beendet	18.03.2016 11:56:17	QL-0000004	Frank (Service/Support)	Service-Desk (Service/Support)	Ticket öffnen
Beendet	18.03.2016 11:56:17	QL-0000005	Frank (Service/Support)	Service-Desk (Service/Support)	Ticket öffnen

1 - 5 von 17 Einträge

Express Tickets Neues Express-Ticket

Es sind keine Tickets für den Kunden vorhanden.

Weiteres

QMC SPOC E-Mail 1/3

Zweck:

- Melden von Konfigurationsanpassungen an den QMC Partner Einstellungen
- Zusenden von wiederholende QMC Probleme (Excel Template)
- Aktivieren von QDE
- Ergänzungen oder Anfragen zu eingegebene T&P Themen
- Zustellung von Informationen und Beschlüssen zu QMC Funktionsänderungen/-neuerungen
- Anfrage zum Repriorisieren von Issus, T&P Pendenzen, aufgrund veränderten Marktsituation

Guideline:

- Dient nicht als Ersatz für TXP
- Antwortzeit beträgt grundsätzlich 2-3 Arbeitstage
- Es werden nur Anfragen der QMC Partner SPOC (bei länger Abwesend vom Stv.) beantwortet
- Kommunikation erfolgt ausschliesslich über die E-Mail Adressen

Weiteres

QMC SPOC E-Mail 2/3

QMC Partner SPOC (ehemals QMC Testverantwortlicher)

- Falls der Partner über ein T&P Gruppen-Mitglied verfügt, wird dies aufgrund der Synergienutzung automatisch QMC Partner SPOC
- Bei den übrigen Partner sollte der QMC Partner SPOC ein advanced User im Bereich QMC und Partner-Schnittstellen (QDE, Billing etc.) sein
- Koordination des Testing beim Partner und Melden von Feedback zu neuen QMC Release
- Schulen der internen Mitarbeiter zu neuen QMC Funktionen, Releases, Prozessänderungen
- Koordination und Beantworten von internen QMC Anfragen
- Betreuung/Ansprechperson für die Partner Schnittstellen (QDE, Billing, etc.) ggü. Quickline AG
- Koordination der Einpflege neuer QL Billing Product Id
- Melden von Konfigurationsanpassungen an den QMC Partner Einstellungen

QMC Partner SPOC Stv.

- Dient als Stv. in Abwesenheit des QMC Partner SPOC
- Erhält alle Kommunikations-E-Mail an die QMC Partner SPOC als Kopie

Weiteres

QMC SPOC E-Mail 3/3

QMC SPOC Quickline AG

- Die Rolle wird primär durch den Product Owner QMC wahrgenommen, ergänzt durch die Teamleiter SW Operation, SW Development sowie Director Innovation & Development

Leistungen von QL an den QMC Partner SPOC

- Erhält alle Informationen zu neuen QMC Releases, Prozessen und Partner-Schnittstellen (QDE, Billing etc.) inkl. den Billing Product ID Listen
- Zugang zu QMC Testumgebung und Vorabrelease (in der Regel 3 Wochen vor dem Release)
- Spezieller Zugang zum Melden von Fehler in Test Releases via TXP
- Informationen zu QMC Funktionsänderungen/-neuerungen (wo sinnvoll mit Anleitungen)
- Zugang zu QMC SPOC E-Mail-Adresse, gemäss definierten Guideline
- 1-2 pro Jahr Organisation eines Austausches- und Informationsanlass aller QMC SPOC Personen
- Min. 1-2 Jährliche Partner Besuch durch QMC Fachperson der Quickline AG (falls gewünscht)

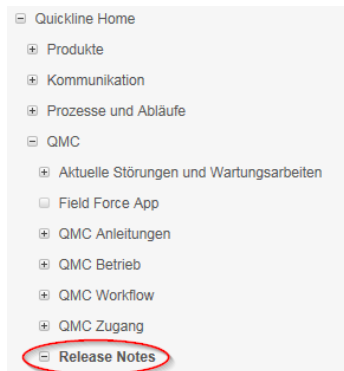
Weiteres

Partnertests

Jedes Release wird 2 Wochen für Partnertests zur Verfügung gestellt. Dies dient dazu,

- Fehler frühzeitig zu eruieren und möglichst noch vor dem Rollout beheben zu können
- neue Funktionen kennen zu lernen und auszuprobieren (Know-how Aufbau)

Informationen zur Releaseplanung und dem Testkonzept sind im Partner-Wiki enthalten





Weiteres

Partner-Wiki

Wird laufend aufgeräumt und mit neuen Inhalten versehen – ein gelegentlicher Blick rein lohnt sich!

Tools > Allgemein > Quickline Wiki

Quickline Wiki

The screenshot shows the Quickline Wiki interface. On the left is a sidebar with a navigation menu under the 'Quickline' tab. The menu items are: Quickline Home, Produkte, Promotionen, Marketing Kommunikation | Market Development, Prozesse und Abläufe, QMC, Schulungen, Sitzungen / Organisation, Vertrieb, Projekte, and Support. The main content area is titled 'Quickline Home' and includes a search bar with the text 'Suchen im Quickline Partner Wiki' and a search button labeled 'Los'. Below the search bar is a section titled 'Zuletzt aktualisiert' (Recently updated) with a list of three items: '01 Ansprechpartner | Verantwortlichkeiten | Themen' (updated 1 minute ago), 'Theodora' (updated 2 minutes ago), and '02 Neukunden-Kommunikation' (updated 3 minutes ago). A fourth item, 'Sponsoring' (updated 4 minutes ago), is partially visible. A search bar at the top right of the page contains the text 'Suchen'.

Weiteres

Warum ist das Geburtsdatum ein Pflichtfeld?

Für gewisse Produkte besteht die gesetzliche Pflicht (Fernmeldegesetz), das Geburtsdatum des Kunden zu prüfen.

- Deshalb wird bei der Erfassung eines Kunden, das Geburtsdatum verlangt und ist somit ein Pflichtfeld.
- Bei der Nutzung der QDE-Schnittstelle, gilt es sicherzustellen, dass die Geburtsdaten an QMC übermittelt werden.

Fragen ?

Fragen und Antworten

Fragen und Antworten (Valaiscom)

- **Bezeichnung SSID und WPA Schlüssel auf Willkommensbrief nicht verständlich für Kunde. Kann man diese abändern, zbs. Netzwerkname und WLAN Passwort?**

Dies konnten wir beim PM (Matthias Heri) platzieren. Der Brief sollte nun wie folgt ergänzt werden: Netzwerkname (SSID) + WLAN Passwort (WPA Schlüssel) – bis zur Umsetzung wird es aber noch etwas dauern.

- **Sperrliste (Anzeige Sperrgrund) – wurde im Meeting vom 20.10.15 als Pendezen angenommen, wie ist der Stand?**

Ist in der Software Entwicklung pendent. Dies Analyse hat länger gedauert. Problem wurde erkannt und ist nun in der Entwicklung. Grundsätzlich ist wichtig, dass die User Group eine reine Informationsveranstaltung ist und keine Pendenzen geführt wird. Somit verfolgen wir auch keine Pendenzen aus Sitzungen. Wir geben die aktuellsten Informationen transparent an Euch zurück.

- **Komplizierte Rechnungsstellung bei Kombiabos wie AIO M ohne Festnetz – kann man hier nicht 1 Position mit 1 Tarif machen?**

Hier braucht Matthias Heri ein Beispiel. Die Telefonie wird aber bewusst als Rabatt angezeigt, da der Kunde nur 15.- CHF einspart und die Telefonie 20.- Kosten würde.

- **Automatischer Abowechsel Internet (Internet 100 - Upload von 5 auf 10 zbs)**

Abos werden automatisch angepasst. Das Factsheet wurde von Matthias Heri bereits an alle Partner verschickt.

Fragen und Antworten (Valaiscom)

- Sind bei einer neuen DVB-C Karte die Pay TV immer noch für einige Zeit freigeschaltet? Falls ja, wie lange? Geht dies auch ohne Aufschaltung/Pairing im QMC?

Ja, die Promo gibt es noch und ist ab dem ersten Einstecken der Karte für 22 Tage aktiv.

- Bei der Aktivierung von Freeze bei Verte muss man immer alle 75 Sender einzeln bestätigen/anklicken. Ein Button mit „alle Sender“ wäre von Vorteil.

Dies muss über die Ideenplattform gemeldet werden. Wie eine Umsetzung erfolgt oder nicht, wird in der Tools & Prozesse Gruppe dann entschieden.

- Beim Senderwechsel Verte erscheint immer ein grosser Infobalken (Sender usw.) und bleibt bis ca. 10 Sekunden. Kunden bemängeln dies.

Auch dies muss über die Ideenplattform gemeldet werden. Der Kunde kann aber auch einfach „Exit to TV“ drücken, dann verschwindet der Balken sofort.

Fragen und Antworten (GGS)

- Der Kunde meldet sich online über die Quickline Homepage an. Er wünscht ein All-in-One L mit einer zusätzlichen Verte! Box. Der Kunde kann zwar das Kombi bestellen aber er kann keine 2. Verte! Box selber bestellen. Er hat nur die Möglichkeit unter Bemerkungen seinen Wunsch zu hinterlegen. Spätestens wenn wir den Kunden betreffend Installation kontaktieren kann er uns seinen Wunsch auch telefonisch angeben.

Dies vor Vision zu realisieren macht keinen Sinn. Dieser Wunsch kann aber in der Ideenplattform platziert werden. Wie eine Umsetzung erfolgt oder nicht, wird in der Tools & Prozesse Gruppe dann entschieden.

- Wieso ist es für den Kunden nicht möglich, bei seiner online Bestellung auch gleich eine 2. Verte! Box (Abbild) mit zu bestellen?

Weil dies einen grossen Impact auf den gesamten Bestellprozess inkl. Workflows hat. Die Kundenbedürfnisse sind bis heute dazu eher bescheiden gewesen und konnten so anders abgedeckt werden. Eine Entwicklung kann auf der Ideenplattform eingegeben werden.

- Weiteres Beispiel: Der Kunde bestellt ein All-in-One S und wünscht noch zwei zusätzliche Smartcards. Nun kann er nur das Kombi bestellen aber die weiteren Smartcards noch nicht. Auch hier wäre es von Vorteil, der Kunde könnte direkt bei der online Bestellung eine 2. oder 3. Smartcard bestellen.

s. Frage 1

- Im Weiteren haben wir viele Kundenanfragen betreffend Mobile im Ausland. Gerne würden die Kunden ein Paket dazu mieten betreffend Datenvolumen.

Das Bedürfnis ist uns bekannt und unser PM ist in der Diskussion mit Sunrise. Jedoch ist noch kein Zeithorizont bekannt.