

Quickline

Factsheet Abowechsel bei
Bestandskunden im QMC

ab QMC Release 2018.3

Datum 30.04.2018
Version 1.0 / MKä

Abowechsel bei Bestandskunden via QMC

Ausgangslage: Ab dem QMC Release 2018.3 kann für sämtliche Bestandskunden das neue Produktportfolio 2018 bestellt werden. Aufgrund des Strategie-wechsels von Kombi hin zu Einzelprodukten ist der Prozess im QMC teilweise anders als gewohnt.

Usecases	
Wechsel von Kombi zu Kombi (Kombiwechsel)	<p>Der Kombiwechsel wird wie gewohnt über die Rubrik Kombi vorgenommen. Hier ist <u>kein</u> Wechsel zu Einzelprodukten möglich.</p> <p>Kombiwechsel sind in definierten Fällen während einer Übergangsfrist möglich. User benötigen das Recht „Vorschau Bundle“ (auch PreView Recht genannt), um die vor dem Redesign gültigen Kombis bestellen zu können.</p>
Wechsel von Kombi zu Einzelprodukt	<p>Der Wechsel zu Einzelprodukten erfolgt über eine Rubrik, in welcher Einzelprodukte verfügbar sind (also alle ausser Kombi und Cloud).</p> <p>Bspw. in der Rubrik Internet beim aktuellen Vertrag auf Abowechsel klicken (oder bei Festnetz und Mobil Tarifplanwechsel). Der Bestellprozess wird geöffnet im Panel Internet (oder bei Festnetz im Panel Festnetz). Über „Abo wechseln“ kann das neue gewünschte Einzelprodukt gewählt werden.</p> <p>Der Mechanismus gilt für alle Produkte, welche der Kunde nutzt. Es können alle Produkte in einem Zug gewechselt werden. Im letzten Schritt wird das Datum für den Wechsel ausgewählt. Zu diesem Zeitpunkt wird dann das Kombi aufgelöst und die neuen Einzelprodukte aktiviert. Aufgrund der Änderung des Telefonarifplans sind die Wechsel in der Regel nur per 1. des Folgemonats möglich.</p> <p>Bitte darauf achten, dass der Kunde danach ein konsistentes Abo hat!</p>
Wechsel von Einzelprodukt zu Einzelprodukt	<p>Auf dem gewünschten Produkt kann über Abowechsel (oder bei Festnetz und Mobil Tarifplanwechsel) der Abowechsel eingeleitet werden. Dadurch wird der Bestellprozess geöffnet und über „Abo wechseln“ können die gewünschten Einzelprodukte ausgewählt werden.</p> <p>Der Mechanismus gilt für alle Produkte, welche der Kunde nutzt. Es können alle Produkte in einem Zug gewechselt werden. Im letzten Schritt wird das Datum für den Wechsel ausgewählt. Die Business-Rules für Up- und Downgrades bleiben wie bisher.</p> <p>Bitte darauf achten, dass der Kunde danach ein konsistentes Abo hat!</p>
Wechsel und Neubestellung zusammen	<p>Im neuen Bestellprozess kann ein Abowechsel und eine Neubestellung eines beim Kunden noch nicht vorhandenen Services im gleichen Schritt gemacht werden. Dazu kann über den Bestellprozess sämtliche Wechsel und Neubestellungen die gewünscht sind erfasst werden.</p> <p>Bestellt ein Kunde ein neues Abo und nimmt gleichzeitig ein Abowechsel vor, so wird ein Workflow generiert. Der Abowechsel wird erst eingeleitet, wenn der Workflow verarbeitet ist. Eine Änderung des Aufschaltdatums im Workflow betrifft aber nur die Neuaufschaltung und nicht den Abowechsel.</p>
Neubestellung eines Services für Bestandskunde	<p>In der gewünschten Rubrik auf Bestellen klicken und in der Produktauswahl den gewünschten neue Service wählen (kein Abowechsel). Ablauf wie bisher.</p> <p>Im 2. Schritt werden neu sämtliche Produkte angezeigt, welche der Kunde bereits nutzt. Bei Bedarf können zusätzlich zur neuen Bestellung auch gleich die bestehenden Abos auf die neuen Produkte gewechselt werden.</p> <p>Bitte darauf achten, dass der Kunde danach ein konsistentes Abo hat!</p>

Abbruch und Kündigung

Abbruch

Der Abbruch muss pro Service einzeln vorgenommen werden.

Über die entsprechende Rubrik (bspw. Internet) kann bei dem Abo unter Aktionen Abowechsel abberechnen resp. Tarifplanwechsel abberechnen ausgewählt werden. **ACHTUNG:** Dies geschieht ohne Rückfrage! Also nur drauf klicken, wenn man sicher ist, dass man die Bestellung/Abowechsel abberechnen möchte.

Bitte darauf achten, dass der Kunde danach weiterhin ein konsistentes Abo hat!

Abbruch Workflow

Wird ein Workflow abgebrochen, wo eine Aboänderung (bspw. Internetprodukt-Wechsel) plus eine Bestellung für einen Service (bspw. Festnetz) enthalten ist, so werden beide Änderungen abgebrochen. D.h. es wird immer der komplette Inhalt des Workflow abgebrochen, nicht bloss einen Teil davon.

Kündigung

Es sind keine Kündigungen über den Bestellprozess möglich!

Möchte ein Kunde eines seiner Produkte nicht mehr nutzen, so muss dafür über die Kündigungsseite eine Kündigung eingeleitet werden.

Allgemeine Hinweise

Hinweis zu Darstellung in Breadcrumb des Bestellprozesses

- Die bestehenden Abos sind in grau und in kursiver Schrift dargestellt.
- Neu gewählte Abos sind in schwarzer Schrift dargestellt.
- Durchgestrichen werden Services dargestellt, welche nicht mehr enthalten sind (bspw. keine inkludierte Cloud mehr)
- Das rote Ausrufezeichen zeigt auf, wo ein aktuell ungültiger Tarif vorhanden ist oder wo noch Angaben fehlen.

Beispiel:



Weiterführende Anleitungen

Die Prozesse sind in der Quickline Hilfe (Partner-Wiki) dokumentiert:

- Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen > Internet Uebersicht
- Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen > Festnetz
- Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen > Kombi
- Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen > Quickline TV > Quickline TV Zusatzbox
- Quickline Home > QMC > QMC Anleitungen > Quickline TV > Abowechsel, Umzug & Kündigung

Printscreens zur Veranschaulichung

Festnetz > Übersicht

Festnetz

Linie Nr.	Nummer	Fehler	Portiert	Status	Startdatum	Callbox	Sperrset	Tarifplan	Gekündigt per	Aktionen
1	032 384 50 84	Nein	Ja	Leitung aktiv	30.11.2015 10:00:00	Nein	Alle Anrufe zulassen (kein Sperrset)	Quickline Swiss Flat		Anrufliste Leitungseinstellungen Sperrset Tarifplan wechseln Callbox aktivieren Portierungsdetails Rufnummern-Wechsel steuern
2	032 385 18 80	Nein	Ja	Leitung aktiv	30.11.2015 10:00:00	Nein	Alle Anrufe zulassen (kein Sperrset)	Quickline Swiss Flat		

Navigation: Favoriten, Seite hinzufügen, Info, Kundendaten, Finanzen, Werkzeuge, Endgeräte, Kombi (inaktiv), Internet (Abowechsel pendent), Cloud (aktiv), **Festnetz** (aktiv), Übersicht, Rechnung, Zubehör.

Internet > Übersicht

Internet

ID	Abn.	Von	Bis	Status	Aktionen
205996	Internet M	01.10.2013 00:00:00		verrechenbar	Aktionen
19473	Internet 30	01.08.2004 00:00:00	30.09.2013 23:59:59	verrechenbar	Aktionen Rufnummern Suspension hinzufügen
11030	Liberty (7000/300)	01.11.2003 00:00:00	31.07.2004 23:59:59	verrechenbar	

Keine aktive Verträge ausblenden

Navigation: Favoriten, Seite hinzufügen, Workflows, Kundenübersicht, Scheduler, Serviceübersicht, History, Info, Kundendaten, Finanzen, Werkzeuge, Endgeräte, Kombi (inaktiv), **Internet** (aktiv), Übersicht.

Favoriten

- Info
- Kundendaten
- Finanzen
- Werkzeuge
- Endgeräte
- Kombi Inaktiv ▾

Internet aktiv ●

Übersicht

- E-Mail
- PPPoE
- Statische IP
- Volumen

- Cloud aktiv ●
- Festnetz aktiv ●
- Business Produkte Inaktiv ▾
- Mobile aktiv ●
- Digital-TV Inaktiv ▾
- Zusatzdienste

Bestellung



Internet M	100 / 10 Mbit/s	CHF 50.00/Mt.
<p>Sie können Ihren bestehenden Vertrag übernehmen oder auf ein neues Abo wechseln.</p> <p>Abo wechseln</p>		
Cloud	Ihre Fotos, Dokumente, Kontakte, Musik und Filme überall verfügbar. <input checked="" type="checkbox"/> Quickline Cloud 50GB Inklusive Zusätzlichen Speicher abonnieren	

Ihre Bestellung Details

Total monatliche Kosten	CHF 0.00
Total einmalige Kosten	CHF 0.00

Alle Preise inkl. MwSt.

[Zurück](#) [Weiter](#)

Prozess Information Detail