

Quickline TV Produktgesprächs-Handbuch für Techniker und Shopmitarbeitende

Lieber Techniker und Shopmitarbeiter im Quickline Verbund

Damit unsere Kunden ihre Quickline-Produkte mit maximaler Zufriedenheit nutzen können und ihr als Shop- sowie Installationsmitarbeitende den bestmöglichen Service bieten könnt, haben wir für Euch diese Dokumentation erstellt. Ziel dieser Unterlagen ist es, euch die nötigen Informationen rund um die Quickline TV-Installation und -Nutzung übersichtlich und empfängergerecht zur Verfügung zu stellen. Die nachfolgende Dokumentation ist in verschiedene Kapitel unterteilt, damit ihr gezielt nach der entsprechenden Information suchen könnt.

Inhaltsverzeichnis

1 Alles rund um die Produkterklärung von Quickline TV	2
1.1 Was will ich mit dem Produktgespräch erreichen?	2
1.2 Welche Informationen brauche ich, um meine Ziele zu erreichen?	2
1.3 Dauer des Produktgesprächs.....	3
2 Inbetriebnahme von Quickline TV	3
2.1 Die drei Installationsschritte	4
2.2 Klassifizierung der Funktionen / Themen.....	5
3 Möglicher Gesprächsleitfaden pro Installationsschritt	6
3.1 Schritt 1: Gesprächsleitfaden in der Zeit der „Software-Installation“	6
3.2 Schritt 2: Gesprächsleitfaden in der Zeit des First Install Wizard:	7
3.2 Schritt 3: Gesprächsleitfaden nach der Quickline TV Installation:	8
3.2.1 Mögliche Erklärung zur Funktion „Zapper“:	9
3.2.2 Mögliche Erklärung zur Funktion „TV-Guide“:	10
3.2.3 Mögliche Erklärung zur Funktion „Filter“:	11
3.2.4 Mögliche Erklärung zur Funktion „Aufnahmen“:	12
3.2.5 Mögliche Erklärung zur Funktion „Suche“:	12
3.2.6 Mögliche Erklärung zur Funktion „Spulen, Springen und Pause“:	13
3.2.7 Mögliche Erklärung zur Funktion „Neues Profil erstellen“:	13
3.2.8 Mögliche Erklärung zur Funktion „Einschränkungen für Kinder“:	14
3.2.9 Mögliche Erklärung zur Funktion „Senderliste“:	15
3.2.10 Mögliche Erklärung zur Funktion „My Channel“:	16
3.2.11 Mögliche Erklärung zur Funktion „My Page“:	17
3.2.12 Mögliche Erklärung zur Funktion „Filme on Demand“:	17
3 Welches sind meine Hauptargumente? Und welche Gegenargumente könnte mein Kunde haben?	19
4 Welche Fragen könnten auftauchen und wie will ich darauf antworten?	19

1 Alles rund um die Produktklärung von Quickline TV

Die Installation beim Kunden beinhaltet einerseits die technische Installation der Produkte und andererseits die freiwillige Vorstellung/Einführung von Quickline TV. Bei der Produktklärung soll dem Kunden das Fernseherlebnis von Quickline TV in einem persönlichen Rahmen näher gebracht werden. Zusätzlich können mögliche zukünftige Unsicherheiten auf Seiten des Kunden abgeschwächt und offene Fragen beantwortet werden. Dabei wird das Vertrauen des Kunden in die Unternehmung und das Produkt gestärkt. Das Produktgespräch ist nicht zwingend durchzuführen, wird jedoch von uns bei einem Hausbesuch empfohlen. Auch kann es einem Shopmitarbeitenden helfen, Quickline TV kundenorientiert vorzustellen.

Das Produktgespräch ist individuell nach den Wünschen und Bedürfnisse des Kunden zu gestalten. Der nachfolgende Leitfaden soll dir helfen, das Gespräch strukturiert durchführen und mögliche Produktfunktionen optimal nach Kundenbedürfnissen aufzeigen zu können.

1.1 Was will ich mit dem Produktgespräch erreichen?

Das Produktgespräch verfolgt folgende Ziele:

1. Quickline TV dem Kunden persönlich näher bringen
2. Quickline TV zum Erlebnis machen – Interesse des Kunden wecken
3. Offene Fragen des Kunden beantworten
4. Angst vom „Neuen“ nehmen
5. Hilfeleistung

1.2 Welche Informationen brauche ich, um meine Ziele zu erreichen?

Du kannst dich auf das Produktgespräch optimal vorbereiten, indem du einige wichtige Fragen vor dem Gespräch oder direkt beim Kunden abklärst. Dies ermöglicht dir, den Inhalt des Gesprächs strukturiert zu gestalten und dessen Inhalt bestmöglich auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden auszurichten.

Dabei helfen dir folgende Informationen:

1. Was für ein Produkt hatte der Kunde vor Quickline TV?

- = Erwähne dem Kunden die Vorteile von Quickline TV gegenüber anderen Produkten auf dem Markt. Wecke sein Interesse in das neue Produkt und beeindrucke ihn mit unseren neuartigen Funktionen, welche sein Fernseherlebnis noch persönlicher machen.

2. Wie sieht das bisherige Fernseherlebnis des Kunden aus?

- = Diese Frage ist zentral und entscheidet darüber, auf welche Funktionen/Use Cases du im Sofagespräch unbedingt eingehen solltest. Dies macht die selbständige Nutzung nach dem Sofagespräch für den Kunden einfach und er kann nach seinem gewohnten TV-Verhalten Quickline TV nutzen.

1.3 Dauer des Produktgesprächs

Wir empfehlen für die Produktklärung eine Dauer von ca. 20 bis 30 Minuten (Start Quickline Box exkl. technische Installation). Bitte denke daran, dass Kunden in dieser kurzen Zeit nicht alle Informationen bis ins Detail aufnehmen können. Es ist daher umso wichtiger, dass du gezielt Use Cases aufgreifst, welche dem Kunden wichtig sind oder wo zukünftig allenfalls Probleme auftreten können.

2 Inbetriebnahme von Quickline TV

Nachfolgend werden die Quickline Funktionen kurz beschrieben und es wird dir aufgezeigt, wie du diese dem Kunden kurz und einfach näher bringen kannst. Bevor wir jedoch mit der Beschreibung der Funktionen beginnen, werden dir nachfolgend die Installationsschritte der Quickline TV Box aufgezeigt. Dabei erfährst du, welche Schritte du mit dem Kunden durchgehst und worauf du dabei achten musst.

2.1 Die drei Installationsschritte

Die Quickline Box Installation besteht aus drei Schritten:

Abfolge der Installation	Inhalte der Installationsschritte	So sieht es aus....
	<ul style="list-style-type: none"> • RCU – Pairing • Software-Download • Konnektivität (HFC / FTTH) - Switch HFC zu FTTH 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Einstellung Hauptprofil (Profilname, Farbauswahl, PIN-Code Eingabe, Aktivierung persönliche Einstellungen, Eingabe der Kontaktdaten) • Aktivierung Replay • Eingabe bestätigen 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Nach dem Schritt 1 und 2 gelangst du ins Live-TV von Quickline TV. Ab hier kannst du Quickline TV aktiv dem Kunden vorstellen. 	

Die Installationsdauer der Schritte 1 und 2 dauert insgesamt ca. 10 bis 15 Minuten.

Hinweis: Vorinstallation der Quickline Box im AVOR

Die Vorinstallation im AVOR der Schritte 1 und 2 (die Schritte 1 und 2 müssen gemeinsam installiert werden und lassen sich nicht trennen) der Quickline Box ist auf Grund der Business Rules nur bei Neukunden am Aufschalttag möglich (siehe Business Rules im Fact Sheet). Es muss dabei beachtet werden, dass die Einstellung des ersten Profils (Farbwahl, PIN, Eingabe E-Mail oder Mobilenummer usw.) und die Aktivierung der Replay-Funktion im Falle einer Vorinstallation durch den Partner nicht zusammen mit dem Kunden erstellt werden kann. Der Nachteil dabei ist, dass dem Kunden diese zwei Schritte nachträglich ohne Beispiel erklärt werden müssen und der Kunde nicht von Anfang an mit der Philosophie und Bedienung von Quickline TV in Berührung kommt. Aus diesem Grund empfehlen wir die Vorinstallation der Quickline Box im AVOR nicht.

2.2 Klassifizierung der Funktionen / Themen

Der Gesprächsablauf ist individuell und nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden auszurichten. Dennoch empfehlen wir dir, einige Funktionen zwingend anzusprechen. Folgende Klassifikation der Quickline TV-Funktionen werden empfohlen:

Klassifikation	Beschreibung	Betroffene Funktionen
 <p>Muss dem Kunden „zwingend“ erklärt werden.</p>	<p>Dabei handelt es sich um Funktion welche neu sind oder welche zur optimalen Nutzung eine „Gewohnheit“ voraussetzen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TV-Guide • My Channel • My Page • Bedeutung Haupt- und Subprofile • Replay-Einstellung • Menüführung • Nutzung Quickline TV auf OTT • Live-TV • Spulen und Springen „Informationsbalken“
 <p>Muss dem Kunden „optional“ erklärt werden.</p>	<p>Themen welche nicht unbedingt erklärt werden müssen. Abhängig von den Bedürfnissen und persönlichen Situation des Kunden.</p> <p>Beispiel: Kunde schaut vorwiegend Serien welche er aufgenommen hat. Das Thema „Aufnahmen“ ist somit ein wichtiger Bestandteil seines persönlichen TV-Verhaltens und sollte dem Kunden kurz erklärt werden. Ansonsten ist diese Funktion selbsterklärend und einfach zu nutzen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen für Kinder • Einstellung Senderliste • Aufnahmen • Filme (VoD) • Suchfunktion • Filterfunktion • Zapper • Fernbedienung – „Ein- und Auschalten von Quickline TV“ • Regulierung der Lautstärke

3 Möglicher Gesprächsleitfaden pro Installationsschritt

Du weisst jetzt aus wie vielen Schritten die Installation der Quickline Box besteht und was diese für Themen beinhalten. Ausserdem kennst du die Funktionen welche einem Kunden zwingend erklärt werden müssen. Mit diesem Wissen können wir nun anschauen, wie die Zeit in den einzelnen Installationsschritten zu nutzen ist und wie du die Funktionen, anhand von Use Cases dem Kunden einfach erklären kannst.



3.1 Schritt 1: Gesprächsleitfaden in der Zeit der „Software-Installation“



Die Software Installation (Schritt 1) dauert ca. 6 Minuten. In dieser Zeit empfehlen wir dir folgende Gesprächsthemen:

Gesprächsthemen	Mögliche Erklärung
	Falls der Kunde das System der zwei Fernbedienungen nicht kennt, kannst du ihm hier die Nutzung der zwei Fernbedienungen erklären. Falls der Kunde unsicher ist, kannst du nach der Installation (nach Schritt 1 und 2) den Use Case „Ein- und Ausschalten des Fernsehen“ vom Kunden selbst durchführen lassen.
	Diese Frage hilft dir, um im Schritt 3 gezielt auf das TV-Verhalten des Kunden eingehen zu können. Versuche herauszufinden, wie das TV-Verhalten des Kunden heute aussieht und was er vom Produkt erwartet. <i>Beispiel: Kunde schaut einfach mal, was im TV läuft oder gelaufen ist. Erkläre dem Kunden den TV-Guide, Filterfunktion sowie Zapper.</i>
	Falls der Kunde ein Smartphone und/oder Tablet besitzt, lade mit dem Kunden die Quickline TV App aus dem entsprechenden Store herunter. So kannst du ihm im nachfolgenden Produktgespräch das Zusammenspiel der Quickline Box sowie OTT-Gerät anhand von Beispielen aufzeigen. <i>Beispiel: Kunde schaut gerne Filme an. Erkläre dem Kunden, dass er gemietete Filme auf der Quickline Box nachträglich noch auf seinem OTT-Gerät anschauen kann.</i>

3.2 Schritt 2: Gesprächsleitfaden in der Zeit des First Install Wizard:



Hier kommt der Kunde das erste Mal mit Quickline TV direkt in Verbindung und das Gespräch kann interaktiv werden. Nutze diese Zeit und überlasse dem Kunden die Navigation. Unterstütze ihn jedoch, indem du die einzelnen Schritte und deren Funktionen erklärst.

Gesprächsthemen	Mögliche Erklärung
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  <p>1. Einstellung Profil</p> </div> <p>Einstellung Profile (Profilname, Farbauswahl, PIN-Code Eingabe, Aktivierung persönliche Einstellungen, Eingabe der Kontaktdaten)</p>	<p>Mit Quickline TV können Sie Ihr eigenes Profil erstellen und nach Ihren Wünschen gestalten. Sie haben die Möglichkeit, bis zu zehn persönliche Profile zu eröffnen und diese mit einem PIN-Code zu schützen, so dass keine weiteren Personen auf Ihr persönliches Profil gelangen.</p> <p>Ihr persönliches Profil speichert Ihr Fernseh-Verhalten und schlägt Ihnen auf Sie zugeschnittene Sendungen, Serien, Filme und vieles mehr vor. Jeder mit einem Profil, bekommt seinen eigenen Fernsehkanal (My Channel) und eine eigene elektronische Programmübersicht (My Page). Was das genau ist, können wir später anschauen.</p> <p>Beim Starten Ihrer Quickline TV, können Sie nun erstmalig ein Profil erstellen.</p> <div style="border: 2px dashed red; padding: 5px;"> <p>Hinweis I:</p> <p>Bitte denke daran, dass es sich hier um das Erstprofil handelt und somit die Funktion „Einschränkungen für Kinder“ nicht installiert werden kann. Eine detaillierte Erklärung der verschiedenen Schritte findest du im Kapitel 3.2.7 „Neues Profil erstellen“.</p> <p>Hinweis II:</p> <p>Profile können im Nachhinein auch im Kunden-Cockpit verwaltet werden.</p> </div>
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  <p>2. Replay Aktivieren</p> </div>	<p>Was ist Replay? Was kann ich damit machen?</p> <p>Die Einstellung von Replay ermöglicht Ihnen, Sendungen bis zu 7 Tage in der Vergangenheit anzuschauen.</p> <p>Welche Bedeutung hat die Einstellung von Replay für kommende Profile?</p> <p>Die Funktion Replay können Sie hier einmalig aktualisieren. Jedes weitere Profil welches Sie erstellen, wird die Replay Funktion automatisch übernehmen. Sie können mit der Replay Funktion 7 Tage in der Vergangenheit Sendungen anschauen. Denken Sie daran, dass Replay ab heute laufen wird. D.h. in einer Stunde können Sie Inhalte von einer Stunde anschauen - Morgen können Sie bereits Inhalte von heute anschauen - Eine Woche später können Sie dann auf allen FreeTV Sendern bis zu 7 Tage in der Vergangenheit anschauen. Unabhängig von der Replay-Funktion, kann ein „Restart“ auf allen Sendern gemacht werden (also nicht nur auf FreeTV-Sendern).</p> <div style="border: 2px dashed red; padding: 5px;"> <p>Hinweis:</p> <p>Bitte denke daran, dass es sich hier um das Erstprofil handelt und somit die Replay-Funktion erstmals aktiviert werden kann. Nachfolgende Profile übernehmen die Relay-Einstellungen des Hauptprofils. Die Replay-Funktion kann nachträglich unter dem Menü „Einstellungen“ deaktiviert oder geändert werden.</p> </div>

3.2 Schritt 3: Gesprächsleitfaden nach der Quickline TV Installation:



Nach dem Schritt 1 und 2 gelangt man ins Live-TV auf den Sender SRF1. Nun kannst du je nach Kundenwunsch- und Bedürfnisse, einige Use Cases mit dem Kunden durchspielen. Denke daran, dass einige Funktionen dem Kunden zwingend (siehe Kapitel 2.2) erläutert werden müssen und der Kunde bestenfalls selber navigieren soll. Auch macht es Sinn, wenn du einige Use Cases miteinander verbindest, falls dies dem Kundenbedürfnis entspricht. Die folgenden Use Cases können auch bei der Vorstellung von Quickline TV im Shop übernommen werden.

Nr.	Use Case	Zu erläuternde Funktionen
1.	<i>Kunde verschafft sich als erstes immer einen Überblick was gerade läuft und entscheidet danach, was er sich anschauen möchte.</i>	TV-Guide (3.2.2) Filter (3.2.3) Aufnahme (3.2.4) Suche (3.2.5) Zapper (3.2.1)
2.	<i>Kunde schaut gerne seine Lieblings-Serien.</i>	TV-Guide (3.2.2) Suche (3.2.5) Aufnahme (3.2.4)
3.	<i>Spulen, Springen und Pause Funktion.</i>	Playbar (3.2.6)
4.	<i>Kunde schaut gerne Filme an.</i>	Filme on Demand (3.2.12)
5.	<i>Es handelt sich um einen Familienhaushalt.</i>	Neues Profil erstellen (3.2.7) Einschränkungen für Kinder (3.2.8)
6.	<i>Kunde schaut TV auf einem OTT Gerät/ Kunde hat ein Smartphone und Tablet.</i>	Senderliste (3.2.9)
7.	<i>My Channel</i>	My Channel (3.2.10)
8.	<i>My Page</i>	My Page (3.2.11)

3.2.1 Mögliche Erklärung zur Funktion „Zapper“:



Falls Sie eine Sendung im Live-TV schauen und gerne wissen möchten, was auf anderen Sendern aktuell läuft, dann ist der Quickline TV Zapper genau die richtige Funktion für Sie.

1. Diese Funktion befindet sich im Live-TV und bietet Ihnen eine schnelle Übersicht über alle aktuellen Sendungen. Mit den Pfeiltasten Ihrer Fernbedienung gelangen Sie vom Live-TV aus zum Zapper.
2. Gehen Sie mit der rechten Pfeiltaste zu den anderen Sendern. Während die aktuelle Sendung im Hintergrund weiterläuft, können Sie gleichzeitig sehen was auf anderen Sendern aktuell läuft.
3. Oder Sie bleiben auf einem Sender (Sender mit der „OK“ Taste auswählen) und schauen, was auf diesem Sender nachher noch alles laufen wird.
4. Falls eine andere Sendung Ihr Interesse geweckt hat und Sie mehr darüber erfahren oder aufnehmen wollen, rufen Sie bequem die Senderinformationen auf, indem Sie zur Information „i“ navigieren. Dies können Sie nach Belieben bei jeder Sendung machen.
5. Falls Sie auf einem anderen Sender etwas nach ihrem Geschmack gefunden haben, bestätigen Sie dies ganz einfach mit der „OK“ Taste auf der Fernbedienung und genießen Sie die Sendung.

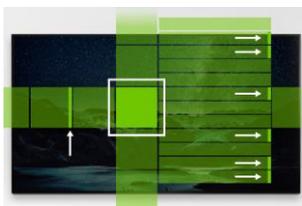
3.2.2 Mögliche Erklärung zur Funktion „TV-Guide“:

Suchen sie eine bestimmte Sendung vom Vortag oder wollen Sie einfach mal schauen was gerade im Fernsehen läuft? Mit dem TV-Guide von Quickline TV wird die Suche nach Ihren Lieblings-Sendungen noch einfacher und lästiges Zappen bleibt Ihnen erspart.

Zum TV-Guide gelangen Sie mit der blauen Taste.



1. Zum TV-Guide gelangen Sie mit der blauen Taste „TV-Guide“ auf ihrer Fernbedienung oder durch das Hauptmenü (Taste „Menü“ auf der Fernbedienung), indem Sie zu TV-Guide navigieren und Ihre Auswahl mit der »OK« Taste bestätigen.



2. Orientieren Sie sich beim TV-Guide an der horizontalen Achse. Der leuchtende Balken bei den Kästchen zeigt Ihnen auf, welche Funktion aktiviert ist. In unserem Beispiel sehen wir, dass die aktuelle Zeit «Jetzt» sowie der Tag «Heute» aktiviert sind. D.h. der TV-Guide bietet Ihnen aktuell den Überblick über die laufende Sendung inklusive deren Fortschritt und die zwei nächsten Sendungen – pro Sender.



3. Wenn Sie wissen wollen, was letzten Sonntagabend im Fernsehen lief – so navigieren Sie ganz einfach mit der Pfeiltaste auf Ihrer Fernbedienung nach links und geben Sie den gewünschten Tag und Zeit ein. Bestätigen Sie Ihre Eingabe immer mit der «OK» Taste. Nun sehen Sie das Fernsehprogramm vom letzten Sonntag ab 20 Uhr auf allen Sendern.

Hinweis:

Die Replay-Funktion wurde gerade erst aktiviert. Denke daran, dass der Kunden diese Funktion noch nicht vollständig nutzen kann. Zeige Ihm trotzdem, wie er Sendungen im Replay findet und Restart nutzen kann.

4. Falls Sie das Fernsehprogramm eines spezifischen Senders interessiert, wählen Sie Ihren Wunsch-Sender aus – beispielsweise SRF 1 - und bestätigen Sie diesen mit der «OK» Taste Ihrer Fernbedienung. Nun erhalten Sie ganz einfach alle Sendungen dieses Senders.

3.2.3 Mögliche Erklärung zur Funktion „Filter“:



Zu viele Infos auf einmal? Dann filtern Sie ganz einfach die Übersicht im TV-Guide nach Genre.

1. Navigieren Sie vom TV-Guide aus mit der rechten Pfeiltaste Ihrer Fernbedienung nach rechts zu den möglichen Filtern.
2. Wählen Sie ein oder mehrere gewünschte Filter aus, so dass nur noch Sendungen der ausgewählten Filter im TV-Guide angezeigt werden.
3. Möchten Sie beispielsweise wissen, was für Kinderspielfilme aktuell laufen, bereits gelaufen sind oder noch laufen werden – so wählen Sie die Filter Spielfilme und Kinder aus.
4. Gehen Sie nach der Filtereingabe mit der linken Pfeiltaste auf Ihrer Fernbedienung zum TV-Guide zurück und geben Sie allenfalls noch den entsprechenden Tag, Zeit und Sender ein. Nun sehen Sie auf einen Blick, was für Kinderspielfilme zu dieser Zeit gelaufen sind. Mit der Filterfunktion grenzen Sie schnell und einfach Vorschläge nach Ihren Wünschen ein.

3.2.4 Mögliche Erklärung zur Funktion „Aufnahmen“:



Sendungen aufnehmen können Sie mit der **Record-Taste**

Direkt aus dem TV-Guide können Sie ausserdem eine unlimitierte Anzahl Sendungen parallel aufnehmen und verpassen somit nie ihre Lieblings-Sendungen.

1. Um eine Aufnahme zu starten, drücken die ganz einfach die Taste Record auf ihrer Fernbedienung. Sie können Ihre Aufnahme für alle Profile oder nur für Ihr eigenes Profil aktivieren.

Hinweis:

Wir empfehlen die Aufnahmen nur auf dem entsprechenden Profil zu aktivieren. Die Inhalte der getätigten Aufnahmen werden als persönliches TV-Verhalten gespeichert und somit beim My Channel und My Page vorgeschlagen. Somit erhält jede Person auf Ihrem persönlichen Profil für Sie zugeschnittene Empfehlungen. So verhindern Sie z.B. auch, dass Ihr Kind Ihre Aufnahmen sehen kann. Nicht privat gespeicherte Aufnahmen können von allen Profilen angeschaut werden.

2. Ihre Aufnahmen können Sie dann ganz einfach im Hauptmenü von Quickline TV (zum Hauptmenü gelangen Sie immer durch das drücken der Taste „Menü“ auf Ihrer Fernbedienung) unter „Aufnahmen“ auswählen und zu jedem erdenklichen Zeitpunkt anschauen.

3.2.5 Mögliche Erklärung zur Funktion „Suche“:

Wissen sie genau was Sie suchen, wissen aber nicht, wann und wo die Sendung gelaufen ist? Dann suchen Sie gezielt nach ihrer Lieblings-Sendung mit der Suchfunktion von Quickline TV.

1. Drücken Sie auf ihrer Fernbedienung die „Menü“ Taste und wählen Sie die Funktion „Suchen“ aus.
2. Im Menü unter «Suchen» können Sie nun nach Serien, Filmen, Schauspielern und Regisseuren suchen. Falls Sie den spezifischen Namen eines Films nicht wissen, suchen Sie nach Stichworten oder Themen, welche in der Beschreibung vorkommen könnten.
3. Geben Sie nun den Namen Ihrer Lieblings-Sendung ein. In unserem Falle suchen wir nach der beliebten Sendung „Lieblings-Sendung des Kunden“ (Kunden nach seiner Lieblings-Sendung fragen). Buchstaben in der ersten Line bestätigen Sie mit der oberen Pfeiltaste auf Ihrer Fernbedienung, Buchstaben in der Mitte können Sie mit der Taste „OK“ bestätigen und Buchstaben welche sich in der unteren Linie befinden bestätigen Sie mit der untern Pfeiltaste.

- Nach der Eingabe können wir nun ganz links zu Ihrer Wunsch-Sendung navigieren. Danach können Sie mit der «OK» Taste die entsprechende Sendung/Serie auswählen und allenfalls gleich anschauen oder aufnehmen.

3.2.6 Mögliche Erklärung zur Funktion „Spulen, Springen und Pause“:

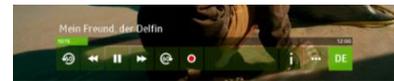
Die gelbe Taste führt Sie ins Menü «Profile»



- Wähle mit dem Kunden eine laufende Sendung aus.
- Auf Ihrer Fernbedienung können Sie ganz einfach Pause drücken, Vorwärts- und Rückwärtsspulen sowie an den Anfang der Sendung springen.
- Oder drücken Sie die Taste «OK» auf Ihrer Fernbedienung um die Playbar anzuzeigen. In der Playbar sehen Sie nun den Sendungsfortschritt. Zudem können Sie auch von hier aus auswählen, ob Sie die laufende Sendung von Anfang an schauen möchten, 60 Sek. Rückwärts- und Vorwärtsspulen, anhalten möchten oder aufnehmen möchten. Unter „i“ (Information) erhalten Sie ausserdem detaillierte Informationen zur laufenden Sendung. Indem Sie ganz nach rechts navigieren, können Sie zudem die Sprache ändern falls die Sendung in einer anderen Sprache verfügbar ist.

3.2.7 Mögliche Erklärung zur Funktion „Neues Profil erstellen“:

Um weitere Profile zu eröffnen, drücken Sie auf Ihrer Fernbedienung auf die Taste „Profile“. Hier können Sie ein Profil erstellen oder zu einem anderen Profil wechseln. Navigiere zu „Neues Profil“ und eröffne mit dem Kunden sein persönliches Profil.



- Löschen Sie den bestehenden Profilnamen in dem Sie zum «X» navigieren. Geben Sie nun Ihren Wunschnamen ein, welcher mindestens auf 5 Buchstaben bestehen sollte. Buchstaben in der ersten Line bestätigen Sie mit der oberen Pfeiltaste Ihrer Fernbedienung, Buchstaben in der Mitte können Sie mit der Taste «OK» bestätigen und Buchstaben, welche sich in der unteren Linke befinden, bestätigen Sie, indem Sie die untere Pfeiltaste drücken. Bestätigen Sie durch OK Ihren Namen.
- Wählen Sie Ihre Lieblingsfarbe aus und bestätigen Sie Ihre Farbauswahl mit der «OK» Taste.
- Erstellen Sie Profile mit einem Kinderschutz (siehe Funktion «Einschränkungen für Kinder»). Hier lässt sich unter anderem der Zugang zum Bereich Miet-Filme mit erotischem Inhalt sperren.

Hinweis:

Aktuell lässt sich ein Kinderprofil einfacher auf einem OTT-Gerät einstellen. Dies bietet dir zugleich die Möglichkeit, dem Kunden Quickline TV auf einem OTT-Gerät vorzustellen. Eröffnung eines Kinderprofils siehe Kapitel 3.2.8 „Einschränkungen für Kinder“.

4. Wählen Sie, ob Sie das Profil mit einem PIN-Code schützen wollen oder nicht. Sie können Ihren PIN unter den Einstellungen jederzeit wieder ändern oder deaktivieren.
5. Entscheiden Sie selbst, ob von jedem Einkauf eines Filmes ein PIN eingegeben werden muss oder nicht.
6. Quickline TV unterbreitet Ihnen passende Vorschläge die Ihrem Fernseh-Verhalten entsprechen.
7. Ihre Profilangaben wie Name und PIN erhalten Sie ganz einfach per SMS oder E-Mail zugeschickt. Geben Sie entweder Ihre E-Mail oder Mobile ein.
8. Falls Sie nachträglich Ihr Profil ändern möchten, können Sie dies jederzeit unter dem Menüpunkt «Einstellungen-Aktuelles Profil».

Typ:

Auf Grund der Bedienung/Handhabung, lässt sich ein neues Profil bequem auf Ihrem Smartphone und Tablet erstellen.

3.2.8 Mögliche Erklärung zur Funktion „Einschränkungen für Kinder“:

Bestimmen Sie, wann und was Ihre Kinder sehen können. Mit der Funktion «Einschränkungen für Kinder» von Quickline TV verhindern Sie, dass Ihre Kinder Zugang zu bestimmten Sendern, Sendungen und Filme erhalten oder mieten können.

1. Eröffnen Sie ganz einfach ein neues Profil auf ihrer Quickline Box oder auf Ihrem Smartphone oder Tablet. Mit der Aktivierung dieser Funktion lässt sich der Zugang zum Bereich Miet-Filme mit erotischem Inhalt sperren. Weiter können keine Filme ohne Zustimmung der Eltern gemietet werden. Die Trailers (also die Vorschau der Filme) sind nicht Teil des Kinderschutzes und können trotz PIN-Schutz angeschaut werden. Der Zugang zu den Profileinstellungen ist jedoch eingeschränkt.
2. In einem weiteren Schritt können Sie nur die Sender auswählen, welche Sie für Ihr Kind freischalten wollen. Auch können Sie die Zeit definieren, wann ihr Kind Quickline TV nutzen

kann. Die Alters-Empfehlung von Sendern wird jedoch nicht berücksichtigt. D.h. es können auch Sender/Sendungen geschaut werden, die grundsätzlich zum Beispiel nur ab 16 Jahren empfohlen werden.

3. Nun können wir das Profil fertig erstellen. Bitte denken Sie daran, dass die Aufnahmen, welche für andere Profile öffentlich gemacht werden, nicht nur auf einem Erwachsenenprofil gespeichert sind. Kinder können auch auf diese Aufnahmen zugreifen.
4. Falls sie die Funktion «Einschränkungen für Kinder» deaktivieren oder nachträglich auf einem bereits existierenden Profil aktivieren möchten, ist dies jederzeit unter dem Menüpunkt «Einstellungen-Einschränkungen» möglich.

Typ:

Es macht Sinn, ein neues Profil auf dem OTT Gerät zu erstellen.

3.2.9 Mögliche Erklärung zur Funktion „Senderliste“:

Erstellen Sie Ihre persönliche Senderliste mit Ihren Wunschsendern. Sie können jederzeit Ihre Sender nach Ihren Wünschen sortieren und somit Ihre persönliche Reihenfolge festlegen – einfach und intuitiv direkt auf Ihrem Smartphone und Tablet.

1. Senderlisten können nur auf einem Smartphone oder Tablet erstellt werden. Erstellte Senderlisten können Sie dann aber auch auf ihrem Fernsehen auswählen.
2. Falls Sie bestehende Senderlisten ändern oder löschen möchten, ist dies jederzeit unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ möglich.
3. In Ihrer Quickline TV App unter „Einstellungen“, können Sie nun ganz einfach Ihre persönlichen Senderlisten erstellen – bis zu zehn Senderlisten pro Profil. Wählen Sie ihre gewünschten Sender aus und ziehen Sie diese mit drag and drop nach rechts. Jederzeit können Sie neue Sender hinzufügen oder löschen.
4. In ihrer Quickline TV App können Sie nun im Live-TV oder TV-Guide immer Ihre Senderlisten aufrufen. Durch das Auswählen der Senderlisten, wird Ihnen nur der Inhalt ihrer Wunschsender angezeigt.
5. Auch auf Ihrem Fernsehen können Sie ganz einfach ihre erstellten Wunsch-Senderlisten welche Sie auf ihrem Smartphone und Tablet erstellt haben, auswählen. Die Senderlisten finden Sie nach ihrem Profilnamen unterhalb des Menüs „ALLE Sender“ (aktuell noch DEFAULT). Wählen Sie mittels «OK» Taste die Senderliste Ihrer Wahl aus. Nun erscheinen im Live-TV sowie TV-Guide, nur noch die Inhalte Ihrer Wunschsender.

Hinweis:

Eine Senderliste kann momentan nur auf einem OTT-Gerät erstellt werden. Falls der Kunde eine Senderliste wünscht jedoch kein Smartphone oder Tablet besitzt, richte Ihn die Senderliste vor Ort ein oder verweise Ihn auf den Kundendienst. Wir arbeiten daran diese Funktion auch auf dem TV im Ersten Quartal 2017 zur Verfügung zu stellen.

3.2.10 Mögliche Erklärung zur Funktion „My Channel“:



My Channel
Mit der Taste «O» gelangen Sie zu

Quickline TV bietet ihnen ein entspanntes und spannendes Fernseherlebnis. Denn Quickline TV lernt – was sie mögen.

1. My Channel ist Ihr eigener Sender mit persönlichem Inhalt – lästiges zappen fällt weg. My Channel ist immer auf der Nummer 0 im Live-TV abrufbar und funktioniert wie eine Playlist mit Vorschlägen zu Filmen und Serien. Benutzen Sie die Pfeiltasten ihrer Fernbedienung um den Inhalt ihres My Channel abzurufen.
2. Alle Empfehlungen können Sie direkt anschauen. Ist ein zukünftiger Vorschlag dabei, können Sie die Sendung aufnehmen. Mit der Zeit erhalten Sie immer präzisere Vorschläge zur Sendungen, die genau richtig für Sie sind. Schauen sie vorwiegend Dokumentationen über Tiere, so schlägt My Channel ihnen Tier-Dokumentationen aus allen Sendungen vor. Die Auswahl ist riesengross, denn die Quellen für My Channel sind aktuelle und zukünftige Sendungen, das 7 Tage Replay-Angebot, eigene Aufnahmen sowie Inhalte aus dem VoD/Film Bereich. Natürlich erhält jede Person, die ein Profil erstellt hat, ihren eigenen My Channel.
3. Ihren persönlichen Sender My Channel finden Sie auch auf ihrer Quickline TV App. Gehen Sie auf Ihrem Profil ins Live-TV. Sie kommen sofort auf Ihren persönlichen Sender.

Hinweis:

Aktuell werden bei den Vorschlägen die Sprache nicht berücksichtigt. D.h. es werden dem Kunden von allen Sendern in allen Sprachen Inhalte empfohlen.

3.2.11 Mögliche Erklärung zur Funktion „My Page“:

My Page erreichen Sie mit der Menü-Taste.



My Page ist Ihre persönliche elektronische Programmzeitschrift. Natürlich erhält jede Person, die ein Profil erstellt hat, Ihre eigene My Page.

1. Zur My Page gelangen Sie wenn Sie im Menü „My Page“ auswählen. In Ihrer persönlichen Programmzeitschrift My Page erhalten Sie alle Informationen auf einen Blick. My Page schlägt viele Sendungen vor, die zu Ihnen passen und nach ihrem Geschmack sind. Alle Vorschläge sind auf einer Seite übersichtlich für Sie zusammengestellt: Tipps zu Filmen und Serien passend zu Ihrem Profil, Empfehlungen der Redaktion, Übersicht aller Blockbusters, Filme on Demand, Vorschlag von Aufnahmen, welche sie gemacht haben, die meist gesehene Sendung von gestern und von letzter Woche, sowie die Sendung welche Sie zuletzt angesehen haben. Von ihrer My Page aus, kommen Sie auch ganz einfach zu den meistgesehenen Filmen.
2. Ihre persönliche Programmübersicht My Page finden Sie auch auf Ihrer Quickline TV App. Gehen Sie ins Menü und wählen Sie My Page aus.

3.2.12 Mögliche Erklärung zur Funktion „Filme on Demand“:

Menü-Taste zu Filme on Demand



Filme mieten auf Knopfdruck. Die Filme stehen Ihnen dann 48 Stunden zur Verfügung.

1. Zu den Filmen gelangen Sie über die „Menü“Taste auf Ihrer Fernbedienung.
2. Um Ihnen den Überblick zu vereinfachen, sind die Filme unterteilt in: Für Dich: Hier befinden sich alle Filme, welche Sie bereits gemietet haben und noch schauen können. Top 100: Die meist geschauten Top 100 Filme. Neue Filme: Filme die neu im VoD Store sind Last Chance: Nutzen Sie Ihre Chance und schauen Sie Filme, bei denen schon bald die Lizenz abläuft. Alle Filme: In diesem Menü finden Sie alle Filme nach Alphabet unterteilt, welche in der Videothek angeboten werden.
3. Wenn Sie nach einem bestimmten Film oder einer Filmgruppe suchen, dann gehen Sie ins Menü Alle Filme und navigieren Sie mit ihrer Fernbedienung ganz nach rechts. Wählen Sie eine oder mehrere Filmgruppen aus welche sie interessieren. Danach werden Ihnen alle Komödien welche Ihnen in der Videothek zur Verfügung stehen angezeigt. Falls Sie einen bestimmten

Film oder Filme mit einem bestimmten Schauspieler suchen, können sie unter dem Menü Suchen machen.

4. Wählen Sie Ihren Wunschfilm mit der «OK» Taste auf Ihrer Fernbedienung aus. Die Detailansicht zeigt Ihnen nun einen Kurzbeschrieb des Films.
5. Wollen Sie den Film mieten, wählen Sie Ausleihen und bestätigen Ihre Auswahl mit „OK“ auf der Fernbedienung.
6. Oder schauen Sie zuerst die Vorschau des Filmes an. Wählen Sie dazu Trailer und bestätigen Sie dies mittels «OK» auf Ihrer Fernbedienung

Hinweis:

Aus rechtlichen finanztechnischen Gründen können keine Filme auf einem OTT-Gerät gemietet werden. Filme aus der Videothek müssen über die Quickline Box gemietet werden. Gemietete Filme können in der Miet-Zeitspanne sowohl auf dem TV-Gerät wie auch auf der App angeschaut werden.

3 Welches sind meine Hauptargumente? Und welche Gegenargumente könnte mein Kunde haben?

Argumente des Kunden	Meine Gegenargumente
Die Sender-Navigation / Sender-Übersicht ist komplizierter als vorher. Warum wurde dies so gemacht?	<p>Etwas Neues ist immer anders bzw. ungewohnt und scheint auf den ersten Blick komplizierter als das Vertraute. Wir glauben, dass sich das Nutzerverhalten dank den "Empfehlungen" bei Quickline TV mit der Zeit automatisch verändern wird.</p> <p>Ausserdem bietet der TV-Guide von Quickline TV den Vorteil, dass man schnell und gezielt nach den Liebessendungen suchen kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Filtern nach Genre - Filtern nach Zeit - Filtern nach Tag - Filtern nach Sender
Warum gibt es im TV-Guide keine Bildvorschau vom Live-Sender im Hintergrund - wie bei Verte!?	Bei Quickline TV haben wir im TV-Guide ein neues Konzept umgesetzt. Die Bildvorschau vom Live-Sender ist aktuell nicht vorgesehen.

4 Welche Fragen könnten auftauchen und wie will ich darauf antworten?

Was ist der Unterschied zu Verte! - Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> • Persönliches Fernsehen (My Page, My Channel, Einschränkungen für Kinder, Profile) • Restart auf allen Sender (max. 2h) • Quickline TV App auf bis 5 Geräte (4 Geräte können parallel genutzt werden, Profilzugriff, Fernprogrammierung, Aufnahmen ansehen, Gemietet Filme anschauen) • Bis zu 1500h Aufnahmen
Warum gibt es keine Teletext-Funktion?	Die Teletext-Funktion wird zeitnah nach Marktstart kommen.
My Channel und My Page: Wo ist der Unterschied?	My Channel befindet sich auf Kanal 0. Es ist der persönliche Fernsehsender mit Empfehlungen von Sendungen, die zum Profil passen. My Page ist die persönliche Programmzeitschrift. Sie geht noch einen Schritt weiter. Die Empfehlungen umfassen auch Highlights der letzten Woche, Tipps für kommende Sendungen, VoD Filme.
Warum kann man über die Box nicht Radio hören?	Die Radio-Funktion wird zeitnah nach Marktstart kommen.
Werden meine Aufnahmen nach einer gewissen Zeit gelöscht?	<p>Nein, deine Aufnahmen werden auf deiner Quickline Box nicht automatisch gelöscht. Falls du deine Aufnahmekapazität erreicht hast, kannst du manuell alte Aufnahmen löschen und somit wieder neue Aufnahmen starten.</p> <p>In der Quickline TV App werden die Aufnahmen nach 180 Tagen gelöscht.</p>
Können Aufnahmen von der Verte! - Plattform auf Quickline TV übernommen werden?	Nein, die Aufnahmen können nicht übernommen werden, da die beiden Plattformen unterschiedliche, nicht kompatible Formate verwenden.

	Wechselt der Kunde von Verte! zu QL TV (Beispiel von «AiO M 1.0» (Verte! Bundle) zu «AiO M» (QLTV Bundle) so bleibt Verte! für einen Monat (30 Tage) aktiv. Der Kunde kann somit allfällige PVR-Aufnahmen oder die in den letzten 24h gemieteten Filme noch nachkonsumieren.
Wie lernt mein Fernseher mich kennen? Wie soll das gehen?	Die Empfehlungssoftware von Quickline TV lernt aufgrund Ihres Sehverhaltens (Aufnahmen, Aufnahmen schauen, live! TV und Replay schauen, Filme mieten, Likes & Dislikes von Filmen, Genres etc.) laufend dazu und bereitet die Empfehlungen auf Ihrem persönlichen Kanal (My Channel und My Page) je nach Profil entsprechend an.