

Quickline Usergroup

20. Oktober 2015

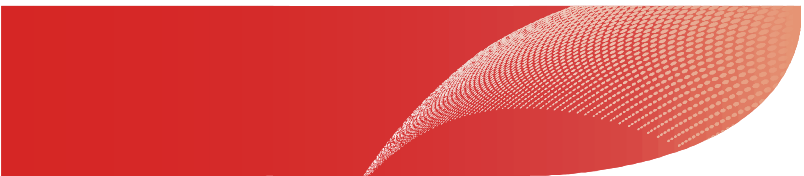


QMC News

Marc Loosli

The logo for QUICKLINE, featuring the word "QUICKLINE" in a serif font. The letter "Q" is stylized with a red circular element that loops around the top and bottom of the letter, extending slightly to the right.

QUICKLINE

- 
- “ **News aus QMC Release 8.10 – 8.12**
 - “ **Umzugsprozess**
 - “ **Neuer Bestellprozess**



QMC 8.10



QMC 8.10

DEV-1325 Dokumentenvorlagen: Rückgabequittung für Endgeräte

Kundendaten > Dateien > Vorlagen anzeigen zurück zu Dateien

Favoriten Seite hinzufügen

- Workflows
- Kundenübersicht
- Scheduler
- Serviceübersicht
- History

Info

Kundendaten

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

Finanzen

Werkzeuge

- Endgeräte
- Kombi Bestellung vorhanden ●
- Internet Aktivierung ●
- Festnetz Aktivierung ●
- Mobile inaktiv ○
- Digital-TV Aktivierung ●

Dokumentvorlagen

Dateiname	Beschreibung	
Abowechsel Bestaetigung.docx	Bestätigung Abowechsel	Dokument generieren
Bestaetigung Wechsel.docx	Bestätigung Umzug/Techn. Wechsel	Dokument generieren
Etikette.docx	Etikette	Dokument generieren
Hausinstallation anpassen.docx	Hausinstallation anpassen	Dokument generieren
IP Subnetz Antrag.docx	IP Subnetz Antrag	Dokument generieren
Kein Hausanschluss.docx	Gebäude ohne Hausanschluss	Dokument generieren
Kuendigung.docx	Kündigungsbrief	Dokument generieren
KuendigungZahlungsverzug.docx	Kündigungsbrief nach Zahlungsverzug	Dokument generieren
Kurzbrief.docx	Kurzbrief	Dokument generieren
LSV.docx	LSV	Dokument generieren
Namensaenderung.docx	Namensänderung	Dokument generieren
Nummerportierung Formular fehlerhaft.docx	Nummerportierung Formular fehlerhaft	Dokument generieren
Reminder_Formulare.docx	Reminder Formulare	Dokument generieren
Reminder_Kabelmodem_anschliessen.docx	Reminder Kabelmodem anschliessen	Dokument generieren
RueckgabequittungGeraete.docx	Rückgabequittung für Endgeräte	Dokument generieren



QMC 8.10

DEV-995 Gutschriften – Ausweisen des Restbetrages auf Rechnung

Rechnungsdetails

Suchtext Von Bis

Periode Start	Periode Ende	Produkt	Beschreibung	Anzahl	EP	VP	Gutschrift
September 2015							
01.09.2015	30.09.2015	Quickline All-in-One Bronze - Festnetz	1.9.2015 - 30.9.2015	1	22.24	70.00	
01.09.2015	02.09.2015	Quickline All-in-One Bronze - Festnetz	Promotionsperiode: 1.9.2015 - 2.9.2015	0	-1.28	-4.67	Promotion
30.09.2015		Setup-Gebühr WLAN Modem	Übertrag WLAN-Gutschrift vom Juli 2015	1	0.00	-19.00	Gutschrift aus Kulanz
30.09.2015		Anrufe QuickLine - Netz lokal	Anschluss: 0279232464 / Periode: September 2015	37	0.00	0.00	
30.09.2015		Anrufe Festnetz national	Anschluss: 0279232464 / Periode: September 2015	313	8.72	0.00	
30.09.2015		Anrufe Mobil- / Pagernetze national	Anschluss: 0279232464 / Periode: September 2015	35	7.23	0.00	
30.09.2015		Anrufe 0800 Gratisnummern	Anschluss: 0279232464 / Periode: September 2015	4	0.00	0.00	
August 2015							
01.08.2015	31.08.2015	Quickline All-in-One Bronze - Festnetz	1.8.2015 - 31.8.2015	1	22.24	70.00	
01.08.2015	31.08.2015	Quickline All-in-One Bronze - Festnetz	Promotionsperiode: 1.8.2015 - 31.8.2015	1	-19.20	-70.00	Promotion
31.08.2015		Setup-Gebühr WLAN Modem	Übertrag WLAN-Gutschrift vom Juli 2015 (Restbetrag 19,00)	1	0.00	-50.00	Gutschrift aus Kulanz



QMC 8.10

DEV-809 Workflows: Lieferart editierbar

Lieferart kann innerhalb des Workflow nachträglich verändert werden



QMC 8.10

DEV-794 Briefvorlage Kündigung nach Zahlungsverzug

Kundendaten > Dateien > Vorlagen anzeigen

Favoriten Seite hinzufügen

- Workflows
- Kundenübersicht
- Scheduler
- Serviceübersicht
- History

Info

Kundendaten

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

[zurück zu Dateien](#)

Dokumentvorlagen

Dateiname	Beschreibung	
Abowechsel Bestaetigung.docx	Bestätigung Abowechsel	Dokument generieren
Bestaetigung Wechsel.docx	Bestätigung Umzug/Techn. Wechsel	Dokument generieren
Etikette.docx	Etikette	Dokument generieren
Hausinstallation anpassen.docx	Hausinstallation anpassen	Dokument generieren
IP Subnetz Antrag.docx	IP Subnetz Antrag	Dokument generieren
Kein Hausanschluss.docx	Gebäude ohne Hausanschluss	Dokument generieren
Kuendigung.docx	Kündigungsbrief	Dokument generieren
KuendigungZahlungsverzug.docx	Kündigungsbrief nach Zahlungsverzug	Dokument generieren



QMC 8.11



QMC 8.11

DEV-786 Notizfeld in Hauptansicht Workflow

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (256479)

Kunde: Siegrist, Eric- Zähringerstrasse 42, 3012 Bern
QMC-ID: **NEU** Partner-Kundennr.: **NEU**
Telefon: +41 792214651 E-Mail:
Vermittler: 100275934 - Romanelli QL Shop Münchenbuchsee **Info:**

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (256479)

Priorität	Workflow-Datum	Task-Datum	Workflow	Aufgabe	QMC User-ID	Kunde	Partner Kd. Nr.	WorkflowID	Aufschaltung	Process Info
Hoch	19.10.2015 13:59	19.10.2015 13:57	Services Bestellung	Manuelle Bonitätsprüfung	0	Siegrist, Eric		256479	09.11.2015	Test Infofeld



QMC 8.11

DEV-816 Kundensuche für bestehende Kunden

Kundensuche innerhalb des Extranet wurde verbessert



QMC 8.12



QMC 8.12

DEV-1252 ONP Liste um Mobile und offene Portierungen erweitern

Programme > Berichte > Technik

Technische Berichte

Bericht

ONP Liste

Format

PDF

Partner

EWA Energie Wasser Aarberg AG

Anzeigen

Herunterladen

Zurücksetzen

ONP Liste 19.10.2015 14:00:00 bis 30.12.2015 13:00:00							Stand: 19.10.2016 13:04:14 / msoost
ONP Datum	Kunden Nr.	Name	Vorname	Strasse	Ort	Nummer	
19.10.2015 14:00:00	100079507	Ruhner	Daniel	Chüsseberg 14	Seedorf BE	41792925154	
26.10.2015 15:00:00	100132371	Peter	Alexander	Büemli matschstrasse 9	Aarberg	41799356237	
29.10.2015 10:00:00	100309064	Lobsiger	Trudi	Sägweg 13	Aarberg	032 3921566	
02.11.2015 10:00:00	100297055	Fehr	Thomas	Mühlau damm 10	Aarberg	031 8694117	



QMC 8.12

DEV-1172 Geräterückforderungsschreiben um Gerätepreis erweitern

Preis für nicht zurückgegebene Endgeräte wird automatisch gem. Guidelines berechnet und nach Bestätigung automatisch ins ERP verrechnet



QMC 8.12

DEV-1124 Bonitätsprüfung - Regelung der Kautionsbetrag wird automatisch gemäss Guidelines berechnet

Workflows

Bearbeitungsübersicht Prozess: Services Bestellung (256479)

Kunde: Siegrist, Eric- Zähringerstrasse 42, 3012 Bern
QMC-ID: **NEU** Partner-Kundennr.: **NEU**
Telefon: +41 792214651 E-Mail:
Vermittler: 100275934 - Romanelli QL Shop Münchenbuchsee **Anfo:**

Manuelle Bonitätsprüfung

Manuelle Bonitätsprüfung
Grund: Adresse wurde nicht gefunden

Abgefragte Adresse:
Eric Siegrist
Zähringerstrasse 42
3012 Bern

Bonitätswert: [REDACTED]
Die Farbe Rot signalisiert, dass entweder entsprechend hoch kategorisierte Zahlungserf

Bestellung freigeben Kautions verlangen Reminder in 5 Tagen

Höhe der Kautions: 387.00 CHF

Kommentar:

Oktober 2015 | PM-rb

Mehrwertdienste Mobile

Schulung User Group - 20. Oktober 2015





Mehrwertdienste Mobile

Wichtige Informationen im Umgang bei Anfragen zu Mehrwert-Diensten

Ein Quickline Kunde bekommt keine nicht bestellten Mehrwertdienst-SMS oder Anrufe!

- Grund: Jede Bestellung von Mehrwertdienst-Angeboten muss vom Kunden per SMS oder über eine Webseite (auch Mobil-Webseite) bestätigt werden!
 - Dieses Vorgehen hat zur Zeit nur Sunrise mit Ihren Anbietern in Betrieb.
 - Seit der Einführung dieses Systems muss Sunrise deshalb keine Charge Backs bei den Anbietern mehr tätigen! Es ist keinem Anbieter möglich das System zu umgehen.
-
- Bei Beschwerden immer sofort über das QMC die Mehrwertdienste sperren!
 - In erster Linie müssen sich die Kunden selber beim Dienstanbieter beschweren.
 - Mit dem Schlüsselwort «STOP ALL» an den entsprechenden Anbieter können sämtliche Dienste dieses Anbieters abbestellt werden.
 - Hilfestellungen an den Kunden:
 - System erklären, dass ohne Zustimmung der Kunden keine Mehrwertdienste verrechnet werden können
 - Eine Liste sämtlicher Sunrise Mehrwert-Anbieter findet man hier:
 - Bei den Anbietern können die Nachweise (Opt-Ins) verlangt werden.
 - Allgemein ist insbesondere bei Mobilien-Webseiten Vorsicht geboten, was man genau kauft! Im Kleingedruckten kann sich auch bei einem auf den ersten Blick «einmaligen Kauf» ein Abo verstecken, was sich immer automatisch verlängert.

Mobile

- › Handy einrichten
- › Anrufeinstellungen
- › Schnellabfragen (USSD)
- › Kostenkontrolle
- › Vertragsdetails
- › SIM-Karte
- › Mobilfunknetz
- › App «Mein Konto»
- › iPhone
- › Sunrise Services
 - › SMS Premium Services
 - └ Premium SMS Anbieter
 - › Signalton
 - › MMS-Viewer
 - › Auskunftsdienst 1818
 - › Spezial- und Kurznummern
- › Prepaid aufladen

Privatkunden > Support > Mobile > Sunrise Services > SMS Premium Services > Premium SMS Anbieter

Sie finden hier alle Premium-SMS-Anbieter und können den Anbieter direkt per Telefon oder E-Mail kontaktieren.

Ausserdem können Sie bei Sunrise den Zugang zu Premium-SMS gratis sperren lassen. Die Sperrung können Sie online in «Mein Konto» vornehmen. Klicken Sie dazu beim gewünschten Produkt auf «Details» und anschliessend auf die Registerkarte «Sperrungen». Alternativ können Sie die Sperrung auch über unsere Hotline 0800 707 707 veranlassen.

Im Feld «Servicenummer» können Sie nach der Kurznummer suchen, von der Sie die SMS/MMS erhalten.

Im Feld «Servicepartner» können Sie nach dem Anbieter suchen, von dem Sie die SMS/MMS erhalten.

Im Feld «Kategorie» können Sie nach inhaltlichen Themen suchen, die in den SMS/MMS enthalten sind.

Servicenummer:

Servicepartner: ▾

Kategorien: ▾



Limitenüberwachung liegt beim KNU!

QuickLine Variable Kosten Überwachung

Vom 1. July 2015 00:00 - 25. July 2015 05:34

Partner: KFN Kabelfernsehen Nidwalden AG

User ID	Partner #	Name / Firma	Vorname	Strasse	PLZ / Ort	Gebühren	Limite
100111790	10016895	Cicccone	Concetta	Werkstrasse 5	6382 Büren NW	CHF 164.66	CHF 150.00
					Festnetz	CHF 164.66	
100269803	10024147	Mathis-Odermatt	Luzia	Uertestrasse 1	6362 Stansstad	CHF 195.93	CHF 150.00
					Mobil	CHF 25.06	
					Festnetz	CHF 170.87	
100235987	10023475	Meier	Armin	Hangstrasse 5	6383 Dallenwil	CHF 184.15	CHF 150.00
					Mobil	CHF 184.15	
100187916	10022607	Schwitzky	Sören	Rotzhalde 9A	6370 Stans	CHF 231.47	CHF 150.00
					VOD	CHF 127.50	
					Festnetz	CHF 103.97	
100109978	10014928	Wanzenried	Walter	Rotzbergstrasse 17A	6362 Stansstad	CHF 605.42	CHF 150.00
					Festnetz	CHF 0.00	
					Mobil	CHF 605.42	

Dezide

Prozessgesteuertes Kundendienst Tool



Ausgangslage

Damit wir dem Grundgedanken der schnellen, qualitativ hochstehenden Antwortgebung an den Kunden weiter nachleben können, wurden verschiedenste Tools evaluiert. Der Entscheid fiel auf Dezide, einer prozessgesteuerten Wissensdatenbank.

Dies ist ein Beratungstool, welches im Umgang mit Endkunden bereits täglich im Kundendienst QLAG eingesetzt wird. Basis dazu geben über 500 Prozessschritte in verschiedensten Ausprägungen über alle Produkte, welche wir im Quicklinegebiet anbieten. Dies technisch wie auch administrativ.

Ziel ist es, dass im Umgang mit den Endkunden im Quickline Verbund nach einheitlicher Systematik betreut und noch professioneller beraten werden kann. Dies dient auch der strategischen Vorgabe des Verwaltungsrates der Quickline Gruppe, welcher die Kundenerlebniskette von Quickline weiter entwickeln und mit dem Anstrich Service Champion versehen will.

Referenzen:

LIEBHERR



QUICKLINE

Ziele

Mit der Einführung von Dezide wollen wir unter anderem folgende Ziele erreichen, um den Kunden noch besser betreuen zu können:

- ✓ Senkung der Calldauer, durch den schnellsten Weg zur Problemlösung
- ✓ Erfassung sämtlicher technischen- und administrativen Anfragen
- ✓ Messung und Erhöhung der First Call Resolution Rate
- ✓ Erhebung von Main Call Drivern
- ✓ Vereinheitlichung des Incidentmanagements
- ✓ Wissenstransfer Kundendienst QLAG an die Front zu unseren Partnern und umgekehrt
- ✓ Standardisierung der Ticketinhalte
- ✓ Entlastung der Agenten durch Reduktion der verwendeten Systeme
- ✓ Unterstützung im Cross- & Upselling
- ✓ Minimieren des Churn Risikos
- ✓ Aufbau und Erhöhung der Kundenbindung
- ✓ Erstellung von KPI's
- ✓ etc.

Status

Aktueller Stand von Dezide

Dezide läuft seit Mitte April 2015 im Kundendienst operativ und wird im Tagesgeschäft bei jedem Kunden von Quickline angewandt. Somit haben wir die Möglichkeit erhalten, nach jedem Kundenkontakt einen sauberen Historyeintrag im TicketXpert zu verfassen inkl. der transparenten Darstellung des Lösungsweges resp. des Weges mit welchem man versucht hat die Lösung herbeizuführen.

Es kann beim nächsten Kontakt auf dies referenziert werden und gezielter den Lösungsweg erkundet werden. Die First Call Resolution Rate soll sich mit diesem Vorgehen deutlich verbessern und auf einem hohen Wert einpendeln. Ergänzend wirken wir beim Kunden klarer und präsenter, weil wir nicht x-fach die selbigen Fragen stellen, wenn er nicht den Kundendienstmitarbeitenden vom letzten Kontakt am Telefon hat.

In einem nächsten Schritt wurden die Schnittstellen zu Axiros und QMC integriert. Diese Schnittstellen sind für die Anzeige diverser Werte in Guides notwendig. Ebenfalls können durch diese Schnittstellen, Fragen welche von Dezide gestellt werden, automatisch beantwortet werden.

Ansicht von Dezide



Keine Internetverbindung

Modemwechsel veranlassen. (Ticket an KNU, defektes MD)
Ist das Problem damit gelöst?
1] Ja
2] Nein

Erklärung

Wording:

Wir werden nun ein Ticket an Ihr Kabelnetzunternehmen versenden, damit sie Ihnen ein neues Modem zukommen lassen können.

Wichtig: Wenn hier ein Ticket ausgelöst wird, muss in diesem erwähnt werden, wie die LED's auf dem Modem aktuell leuchten.

Ticketvorlage:

Achtung: Wenn bei dem Kunden eine Portierung hängig ist, kann das Modem nicht ausgetauscht werden.
Bitte den Kunden in diesem Fall so informieren, dass dies erst nach abgeschlossener Portierung gemacht werden kann, da er ansonsten vergebens in den Shop geht bzgl. dem neuen Modem.

Ausgeführte Schritte

- 1) Wie ist der Status des Modems?
» Online
- 2) Ist in der Region bereits eine Störung bekannt?
» Nein
- 3) Kabelverbindung zwischen PC und Modem herstellen.
» Nein
- 4) Modem neustarten um die IP-Lease Tabelle freizugeben.
» Nein
- 5) Funktioniert es mit einem anderen Computer/Ethernet-Kabel?
» Nein
- 6) Leuchtet eine LED am Modem?
» Ja
- 7) Gesamte Verkabelung mit dem Kunde auf Korrektheit überprüfen.
» Nein
- 8) Sind die Messwerte in Ordnung?
» Ja

UserGroup

Fragen von der Valaiscom



QUICKLINE

Fragen vom Büro in Brig

Downgrade Hinweis

Mit der aktuellen Auswahl führen Sie ein Downgrade durch. Bitte beachten Sie:

Die Option Festnetz-Telefonie läuft als Einzelposition weiter und wird Ihnen monatlich zusätzlich verrechnet. Diese Option muss separat schriftlich gekündigt werden oder Sie können den Festnetz-Dienst auch elektronisch im nachfolgenden Schritt 6 Ihrer Bestellung kündigen.

mit bisheriger Auswahl fortfahren

- 1. Suspension:** Wird das Abo bei einer Suspension immer noch um diese Zeit verlängert? Wir haben uns diese Frage gestellt, da es ja allgemein keine Mindestvertragsdauer mehr gibt.
Diese bleibt absolut gleich, siehe: <http://www.quickline.ch/service-support/vertrag-abo/abo-suspension/>
- 2. Ticket:** Beim Erstellen eines Tickets fehlt die Eingabeauswahl FTTH, kann man diese ergänzen?
Wird sobald die neue FTTH Plattform fertig ist integriert. Bis zu diesem Zeitpunkt am besten im Titel den Vermerk FTTH hinschreiben.
- 3. Sperrung:** Falls man dem Kunden das Mobil sperren möchte, geht dies nicht sofort. Man muss es zweimal eingeben, hingegen alle anderen Dienste werden sofort gesperrt.
Benötigen wir ein Ticket und Fallbeispiele. Ist uns nicht bekannt.
- 4. Abowechsel:** Falls ein Bronze oder Goldkunde auf Take 2 wechselt wird der Festnetzanschluss nicht automatisch gekündigt, obwohl dies zur Auswahl steht. Wieso kommt dann noch eine Mail?
Dies wurde umgesetzt und man erhält den Hinweis, dass der Kunde sich entscheiden muss ob der Festnetz möchte oder nicht. Von was für einem E-Mail ist hier die rede?
- 5. Billing:** Monatliche QMC Abrechnung: Bei der Datei VC_CDR_Report.pdf wird nicht die Faktura/Korrespondenzadresse genommen. Kann man dies für Zukunft ändern?
Pendenz wurde durch die Software Entwicklung erfasst
- 6. Online Anmeldung:** Falls sich ein bestehender QMC-Kunde für ein weiteres Produkt anmeldet, erhalten wir eine Mail. Hier ist leider nicht gut ersichtlich, dass dies eine neue Produktbestellung ist. Kann dieses Mail anders gekennzeichnet werden? Die Mail haben die Titel: Bestehender Kunde oder Neuer Kunde.
Das wird durch den Filter im Workflow angezeigt. Sobald ein bestehender Kunde online neu bestellt, sieht der Workflow, dass es diesen Kunden bereits gibt, danach kann man diesen Auftrag mit dem bestehenden Account „mappen“. Aber leider kann dies nicht vorher angeglichen werden, da der Kunde ev. zwei Accounts wünscht.
- 7. Manche Quicklinemails (zbs. Störung Outband Calls FTTH) sind teils kompliziert geschrieben. Was genau wurde nicht verstanden?**

Fragen vom Shop in Visp

1. Bei einer Handy Bestellung (ob an Kunde oder Shop) Eintrag in die History damit man weiss wo das Handy ist oder schon versendet wurde.
Bitte bei idee.quickline.com platzieren. Wir haben keine Möglichkeit die Sendeinformationen / Nachverfolgung im QMC anzuzeigen.
2. Möglichkeit bei Take 2 Abos auch CHF 5.- Rabatt auf Mobile Abo. Kunden kommen so evtl. mit Mobile zu uns da Sie Festnetz nicht brauchen. (Bronze, Gold, Platin)
Bitte bei idee.quickline.com platzieren.
3. Mobile Abos (Upgrade) auf Datum und nicht erst auf Ende des Monats ändern. Ist bei anderen Anbietern möglich.
Bitte bei idee.quickline.com platzieren.
4. Die Lieferung der neuen Handy ist bei uns meisten später als Swisscom und Interdiscount...warum?
Das ist relativ einfach – Bestellmengen und Verträge definieren bei Apple und anderen Händlern die Priorisierung.
Wir setzen aber alles daran, dass wir rasch möglichst Geräte bekommen – evtl. auch aus Deutschland.
5. Wenn bei einer Bestellung das HF Modem eingegeben wird... Warum erkennt das QMC nicht das es sich um ein HF Modem handelt? (bei Kundendaten umstellen Kabel auf FTTH) -> Die Frage ist hier: Alle Neukunden die wir im QMC eingeben, erhalten die Anschlussart Glasfaser und die meisten müssen somit gewechselt werden, ist dies ein aktueller Fehler?
Dies passiert sobald eine Gemeinde (Gebäude) FTTH erschlossen wird. Dies ist ein Prozess der so definiert wurde.
6. Bei einer Suspension kann keine Kündigung eingegeben werden. Suspension muss aufgelöst werden. Die nächsten 3 Monate werden aber voll verrechnet trotz nichtgebrauch?
In den AGBS ist es geregelt und hier steht es auf unserer Homepage: <http://www.quickline.ch/service-support/vertrag-abo/abo-suspension/>
Die Mindestdauer muss min. 2 Monate betragen. Ich zitiere: „Eine frühere Reaktivierung (z.B. bei früherer Rückkehr aus den Ferien) Ihres Internet-Abos ist möglich. In diesem Fall wird Ihnen allerdings der gesamte laufende Monat normal verrechnet.“
7. Kann bei einer Störung zbs. auf Verte eine Meldung eingeblendet werden?
Wird bereits gemacht. Zum Beispiel wenn keine weiteren Streams zur Verfügung stehen. Bei kurzfristigen Problemen wäre der Aufwand zu hoch. Der Fokus liegt bei der Problembehebung.

Weitere Fragen der Valaiscom

- 1. Wir erhalten seit einigen Tagen QL-Mails, wenn wir Kunden sperren und entsperren. Dies ist nicht gewünscht, ausser QL sperrt einen Kunden aufgrund SPAM-Versand. Anpassung möglich?**
-> Da wir diese neu selber kontaktieren müssen (Diese Info haben wir ausserdem nie erhalten, wie werden solche Änderungen zwischen QL und KNU kommuniziert?)
Warum dies plötzlich so angezeigt wird, wird noch geklärt. Es wurde in der ganzen Quickline Gruppe definiert, dass der Erstkundenkontakt immer durch das zuständige KNU erfolgen muss. Daher kommen diese Anfragen direkt zum Kabelnetz.
- 2. Auf der Sperrliste gibt es zum Teil keinen Sperrgrund, ist dies normal?**
Nein, dies ist nicht normal. Grund dafür wird noch gesucht.
- 3. Welche Kundenanfragen werden vom Helpdesk selber gelöst? Wir erhalten teils Tickets (Zum Beispiel Mailpasswort ändern), wird solches nicht von QL selber gelöst?**
Sämtliche Anliegen welche durch das Kabelnetz im Erstkontakt nicht gelöst werden können und Kundenanliegen welche direkt per Telefon durch den Kunden in unseren Kundendienst gelangen. Wie oben erwähnt werden schriftliche Kundenanliegen im Erstkontakt durch das jeweilige KNU behandelt.
- 4. Wir haben teils Workflows, die wir nicht benötigen. Kann man hier irgendwelche Anpassungen vornehmen?**
Solche Anfragen müssen in die Tools & Prozess Gruppe eingereicht werden.