

# Protokoll Quickline Partnerversammlung



<b>Sitzungsleitung</b>	Nicolas Perrenoud	<b>Sitzungsdatum</b>	15.10.2015	<b>Sitzungszeit</b>	13.30 - 17.30
<b>Protokoll</b>	Jacqueline Blaser	<b>Protokolldatum</b>	27.10.2015		
<b>Sitzungsort</b>	Residenz au Lac, Biel	<b>Dateiname</b>	15-10-15_QL PV_protokoll		

Anwesend	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Adrian Koessler	AKo	EBL Telecom Media AG	EBL
	Thomas Seiderer	TSe	Energie Belp AG	Belp
	Renato Mantese	RMa	Energie Seeland AG	ESAG
	Fritz Aeschbacher	FAe	Energie Wasser Aarberg AG	EWA
	Christian Gerber	CGe	EWS Energie AG	EWS
	Kurt Hohler	KHo	GA Grenchen AG	GAG
	Hans-Jörg Köchli	HKö	GA Region H'buchsee AG	GARH
	Marcel Eheim	MEh	GA Weissenstein GmbH	GAW
	André Schneider	ASc	Gemeindebetriebe Muri	GBM
	Roger Kälin	RKä	ggsnet schwängimatt	GGs
	Jörg Hauser	JHa	interGGA	IGA
	Christian Bircher	CBi	KF Nidwalden AG	KFN
	Marcel Stalder	MSt	Localnet AG	LOC
	Matthias Grossenbacher	MGr	Renet AG	RENET
	Günter Seewer	GSe	Valaiscom AG	VAG
	Stefan Nieland	TRe	Wasserwerke Zug AG	WWZ
	Hanspeter Meili	HMe	Yetnet	Yetnet
	Mark Thommen	MTh	Quickline Business AG	QLBAG
	Markus Definti	MDe	Quickline Business AG	QLBAG
	Andreas Wiget	AWi	Quickline Business AG	QLBAG
	Nicolas Perrenoud	NPe	Quickline AG	QLAG
	Frédéric Goetschmann	FGö	Quickline AG	QLAG
	Remond Krebs	RKr	Quickline AG	QLAG
	Patrick Kocher	PKo	Quickline AG	QLAG
	Erik Burkhard	EBu	Quickline AG	QLAG

Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Martin Maron	MMA	Flims Electric	Flims

<b>Verteiler</b>	<b>Quickline Verbund Kader</b>
------------------	--------------------------------

Die Präsentation „QL PV 15.10.15 inklusive Beilagen“ wurde vorgängig versendet.  
Die aktualisierte Version der Präsentation ist Bestandteil dieses Protokolls. Informationsfolien werden an der Sitzung nicht ausführlich diskutiert, es sei denn es gibt Fragen oder Gegenanträge.

	(E) Entscheid, (P) Pendenz, (I) Info	wer / wann
<b>0.</b>	<b>Neuer Mitarbeiter bei Quickline AG Nidau</b>	
(I)	Erik Burkhard stellt sich kurz vor. Er ist seit Oktober als Teamleader Productmanagement Residential an Board der Quickline AG.	
<b>1.</b>	<b>Protokoll</b>	
(I)	Keine Bemerkungen. Das Protokoll wird verdankt und einstimmig verabschiedet.	

<b>2.</b>	<b>Reporting der Kundenentwicklungen</b>	
(I)	<p>FGö informiert mündlich über die Abo-Entwicklungen.  Nach einem schwächeren zweiten Quartal sind wir im dritten Quartal wieder auf gutem Kurs. Zahlen per Ende September 2015:  144'265 Internet-Kunden  88'388 Telefonie-Kunden  90'000 TV-Kunden (exkl. Smartcard only)  28'200 Verte-Kunden  6'670 Mobile-Kunden</p> <p>Total Kunden: 191'000  Total Services: 363'000  Umsatz pro Mt.: über 9 Mio (ohne GA)  Anzahl Service/Kunde: 1,9  Abo-Wahl Neukunden: 44,6% Inet 20, 16% Inet 50, 37% Inet 100, 2% Inet 200</p> <p>Positivere Kundenentwicklung im Q3. Festnetz etwas weniger als erwartet, sonst in allen Bereichen auf gutem Kurs.</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u>  SNI: TV-Kunden inkl. "Smartcard only". Wünschenswert, wenn dies im Reporting exkludiert werden könnte.  GSe: Wünschenswert wäre auch wenn man die Kombi-Produkte unterscheiden könnte.  NP: Dies kann aktuell nur manuell ausgewertet werden, weil alles auf Service-Stufe abgebildet wird. Ist bereits platziert als Bedürfnis, jedoch nicht hohe Prio.  MEh: Bedauert, dass die Anzahl Inet 20-Kunden so hoch ist. Hier wird viel Potential vergeben.  FGö: Dies schwankt monatlich. Der Mittelwert liegt bei ca. 35%.</p>	
(P)	Reporting-Wünsche werden aufgenommen und geprüft.	F.Goetschmann
<b>3.</b>	<b>Produktmanagement BUSINESS</b>	
<b>3.1</b>	<b>Quickline Office FTTH</b>	
(I)	<p>MDe erläutert die Office Duo-Palette auf FTTH (im Vergleich zu HFC).  Variante 1 = ohne Grundanschluss gegenüber dem Endkunde.  Variante 2 = inkl. Grundanschluss.  Preise sind exkl. MwSt. (im Business-Bereich).  Details siehe Folienpräsentation.</p>	
(I)	<p><u>Fragen/Diskussion</u>  MEh: Müssen Urheberrechtsgebühren bezahlt werden? Antwort: Nein.  MEh: Würde es begrüssen, wenn die Differenz HFC/FTTH einheitlich bei 20.-- liegen würde, z.B. Duo Premium HFC auf Fr. 169.-- senken? Möchte dass dies im Antrag aufgenommen wird. So wären wir auch konkurrenzfähig.  SNI: In Gebieten ohne FTTH-Netze ist die Marktsituation anders.  GSe: Die Palette sollte wie bei den PK-Produkten ohne GA abgebildet werden.  MEh: Wir sprechen nicht über eine grosse Anzahl Kunden. Daher wäre es denkbar, die Produkte ohne GA anzubieten und so abzurechnen.</p>	
(I)	<p><u>Ist es denkbar, dass es im Business-Bereich so gelöst wird?</u>  MGr: Hat eine andere Ausgangslage mit den vielen Netzpartnern. Kann es nicht entscheiden.  NPe: Gewisse Netze haben "Angst" vor der Zahl 25.00 für GA. Politische Dimensionen. Können dies nicht abbilden.  HKö: Würde es über die Leistung nicht übers Netz lösen. Gleicher Preis für HFC wie für FTTH. Und Option symmetrische Bandbreite.</p> <p>Weitere Voten werden kontrovers diskutiert.</p>	

	<p><u>Abstimmung</u> Die Abstimmung wird mehrstufig durchgeführt. 1. Runde: Stimmabgabe durch Partner, welche heute bereits oder demnächst FTTH anbieten. 2. Runde: Restliche Partner</p> <p><b>Antrag 1) Genehmigung der Produktpassung und des Revenue Splits gemäss Variante 1 «ohne Grundanschluss»</b> Dafür (nur FTTH-Partner): GAW, ESAG, EWA, LOC, KFN, GGS, VAL, IGA, QL Enthaltungen: EBL, GARH, RENET</p> <p>dafür (alle Partner): wie oben plus BELP, GAG, GBM, WWZ Enthaltungen: EBL, GARH, Renet, EWS</p> <p><b>Antrag 2) Genehmigung der Produktpassung und des Revenue Splits gemäss Variante 2 «Grundanschluss durch KNU»</b> Kein Thema mehr, nach den obigen Voten.</p>	
(E)	Antrag 1) wird angenommen.	
(P)	Zeitpunkt der Ausrollung ist noch unklar. Auf die nächste PV soll überlegt und dargestellt werden: Was könnte das für HFC-Netze bedeuten?	QLBAG
<b>3.2</b>	<b>Quickline Office Voice</b>	
(I)	AWi stellt neue Box von Innovaphone vor, als Ersatz-Produkt von ISDN Swisscom. Möglichkeit von 2 oder 5 Basisanschlüssen sowie Analog Port für Fax. Provisionierung würde ausserhalb QMC erfolgen (Time-to-market).	
(I)	<u>Diskussion: Wie beurteilen die Partner die "Quick&amp;Dirty-Option", dass Verrechnung als Überbrückung über QLBAG erfolgt?</u> MEh: No-Go, Verrechnung muss über Partner erfolgen. Wie wäre es mit z.B. 3-Länder-Pauschalen? RMA: Unterstützt, dass Verrechnung über Partner erfolgt. RKä: Dito. Es betrifft jedoch nur eine Handvoll Kunden.	
(I)	<u>Ideen / Preismodel</u> Der Kunde kann seine bestehende TVA (PBX) behalten . Die Endgeräte müssen nicht ersetzt werden Der Kunde kann langsam in die neue Welt (All IP) überführt werden Preis Quickline Office Voice <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHF 10.- pro Sprachkanal</li> <li>• CHF 30.- Flat in Schweizer Fest-/ Mobile Netz</li> </ul> Detaillierter Vorschlag erfolgt am nächsten Marketingausschuss.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> SNI: Für Mark.Ausschuss müsste Potential greifbarer gemacht werden (wieviele/welche Kunden etc.). Evtl. sollte direkt auf vPBX gesetzt werden. RKä: So ein Produkt würde sich gut verkaufen. Bei vielen Handwerkern, Kleingewerbe könnten wir Vertrauen gewinnen und hätten Fuss drin. MEh: Lichtschaltproblematik auch aufnehmen.	
(P)	Auftrag für nächsten MA: Projekt weiter verfolgen. Detailkonzept erarbeiten.	QLBAG

<b>3.</b>	<b>Produktmanagement RESIDENTIAL</b>	
<b>3.3</b>	<b>Update Sprachregelung Vision</b>	
(I)	<p>PKo informiert, dass wir aufgrund Swisscom-Medienmitteilung "Ankündigung 4K-Box" unsere Sprachregelung überprüft haben. Dabei haben wir festgestellt, dass unsere "Vision-Sprachregelung" vielerorts nicht bis an die relevanten Touchpoints gelangt ist.</p> <p>Im Mark.Ausschuss wurde diese Situation diskutiert und entschieden, einen Flyer zu kreieren für die proaktive Kommunikation an den POS. Salespitch auf Verte! und Ausblick Zukunft. Mit Rückmeldetalon für Vision. Der Flyer geht in Zirkulation.</p> <p>(I) <u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>GSe: Wir verlieren den Anschluss gegenüber Swisscom und kommunizieren zu konservativ. Wichtig, dass wir Bestandskunden Verte! gegenüber kommunizieren, dass eine geile Lösung im 2016 kommt.</p> <p>MEh: Findet den Flyer gut, umsetzen.</p> <p>HKö: Möchte Kunden brieflich informieren.</p> <p>PKo: QL unterstützt hier gerne. An Sprachregelung halten.</p> <p>NPe: Wichtig ist, dass alle Frontleute Sprachregelung kennen und auch proaktiv kommunizieren.</p>	
<b>3.4</b>	<b>Produkt Roadmap 2018 RES</b>	
(I)	<p>PKo: Stellt vor, wohin die geplante Reise bis 2018 gehen soll. Roadmap ist indikativ und mit Vorsicht zu geniessen!</p>  <p>(I) <u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>4K-Box? Aktuell (noch) kein Thema.</p> <p>Abschaltung UKW? IP-Only? Ist Bestandteil der strategischen Initiativen bei Quickline.</p>	
<b>3.5</b>	<b>Update Redesign 2015</b>	
(I)	<p>Per Mail wurde am 6.10. informiert, dass der geplante Produkt-Launch nicht per 3. November umgesetzt werden kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuer Launch Redesign 2015: Di, 24. November 2015 (Pressemitteilung und Website ebenfalls per 24.11.)</li> <li>• Start Kampagne: Mo. 30. November 2015 bis 24. Dezember 2015</li> </ul> <p>Bis 2 Wochen vorher sollten Factsheets, Verkaufs-Dokumentationen wie auch eLearning verfügbar sein.</p>	

	<p>Ab 4.11. Testumgebung QMC für Partner.</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u>  GSe: Was ist mit Kombi-Bestellungen kurz vorher?  Antwort: Erhalten alle die heutigen Produkte.</p>	
<b>4.</b>	<b>Planung und strategische Fragestellungen</b>	
<b>4.1</b>	<b>Quickline Academy</b>	
(I)	<p>2014 haben wir QL Academy ins Leben gerufen. Es war ein VR-Auftrag, unsere Berater zum Verkäufer ausbilden. Im 2015 komplettes Programm ausgerollt. Details siehe Folienpräsi.</p> <p>Wir haben festgestellt, dass am Anfang viele Anmeldungen kamen, dann gingen die Anmeldungen zurück.</p> <p>Mystery-Shopping wurde auch dieses Jahr durchgeführt. Inkl. Swisscom-Shops. Fazit: Bei Swisscom wird verkauft, bei Quickline "nur" freundlich beraten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was sind die Gründe für das mangelnde Interesse/rückläufige Anzahl Anmeldungen?</li> <li>• Was können wir verbessern?</li> <li>• Was sollen wir einplanen für das Folgejahr?</li> </ul>	
(I)	<p><u>Diskussion</u>  RMA: Gute Sache, viele positive Feedbacks. Ihm fehlte der konkrete Hinweis, ob es eine Folgeschulung oder dieselbe war. Themen weiter entwickeln. Verkäufer, welche bereits geschult wurden noch weiter vertieft schulen.  FAe: Kann dies unterstützen. Es braucht noch viel Trainings.  TSe: Bedürfnis ist da.  GAG: Waren 2015 nicht dabei, weil sie 2014 mitgemacht haben.  GBM: Sind interessiert.  SNI: Trainings evtl. auch durch eLearnings weiter vertiefen.</p>	
(E)	Zusammenfassend: Weiter fahren. Klar deklinieren, ob es sich um Wiederholungs- oder neue Kurse handeln. Verkaufen noch stärker pushen.	
(P)	Planung 2016 erfolgt durch PKo/EBu.	PKo/EBu
<b>4.2</b>	<b>Teleclub Diskussion</b>	
(I)	<p>Antrag GSe: Teleclub soll in HD aufgeschaltet werden.</p> <p>Erläuterung der Rahmenbedingungen durch RKr: Wenn wir Teleclub in HD aufschalten müssen 4 zusätzliche Frequenzen frei gemacht werden sowie gewisse Ergänzungen im Headend bei den Partner.  Bei Quickline müssten auch diverse Anpassungen gemacht werden. Separate Box wird bleiben.</p> <p>Kernfrage: Haben wir deswegen Engpässe?  Gemäss RKr in gewissen Netzen ja.</p> <p><u>Frage: Wollen wir diese Investitionen tätigen? Oder wollen wir die Verhandlungsposition gegenüber Teleclub schwächen?</u></p> <p><u>Diskussion</u>  GSe: Sieht Verhandlungsposition nicht kritisch. Das interessiert TC nicht. VAG hat rund 200 TC-Kunden, die meisten haben auch AiO Gold. Wir bestrafen diese treuen Kunden mit schlechter Bildqualität auf TC und verlieren diese sukzessive. VAG hat genügend Kapazitäten auf dem Netz.  MEh: Sieht Kapazitätsprobleme gemäss Netzplanung. Haben 630 Kunden, Tendenz abnehmend.</p>	

(E/P)	<p>TSe: Wäre interessiert. Braucht aber noch Details, z.B. was würde es auch kostenseitig bedeuten?  AKö: Möchte es auch. Haben viele AiO-Kunden, die drohen, deswegen abzuspringen.</p> <p>Entscheid: Kostensituation abklären und ob verbundswweit oder individuelle Lösungen ausgerollt werden können.</p>	RKr in TK. bis nächste PV.
<b>4.3</b>	<b>Harmonisierung Grundanschluss</b>	
(I)	<p>PKo präsentiert die KNU-Umfrage-Resultate zum Thema "Harmonisierung Grundanschluss". Mitgemacht haben 74% der Partner.</p> <p>Details zu den Ergebnissen siehe Folienpräsentation.</p> <p>Unsere strategischen Arbeitshypothesen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterter Grundanschluss als Produktangebot</li> <li>• Gestaffelte Harmonisierung der Grundanschlusskosten</li> <li>• Inkludieren der GA Kosten in die Produkte</li> <li>• Direkte Kundenbeziehung</li> </ul>	
<b>4.4</b>	<b>Strategie-Tag November</b>	
(I)	<p>Anfangs Jahr haben wir festgelegt, zwei Strategie-Tage durchzuführen. Der Aktionärs-Strategie-Tag hat im Frühjahr stattgefunden. Daraus resultieren die Weiterverfolgung der strategischen Initiativen.</p> <p>NPe möchte wissen, ob der geplante Strategie-Tag vom 3. November mit PV-Teilnehmern durchgeführt werden soll und mit welchen Themen.</p> <p>Themen-Vorschlag seitens Quickline: Harmonisierung Grundanschluss, Einführung CRM im Quickline-Verbund, Produkterlebniskette.</p>	
(I)	<p><u>Weitere Themen? Inputs der Quickline-Partner?</u></p> <p>TSe: Angespannte Ressourcensituation bei Quickline. Viele offene Punkte/Projekte - wann kommen die?</p> <p>NPe: Dies wird bereits auf VR-Stufe eingehend diskutiert. Sieht es weniger zielführend in PV-Diskussion. Auf PV-Stufe sollten eher Produktstrategien diskutiert werden.</p> <p>RMa: Umgang Quickline mit ihren Partnern. Auch in der Kommunikation. Bsp. Die Verzögerung im Rollout FTTH. Kurzfristig und knapp per Mail-Info kommuniziert. Stellt ESAG vor grosse Probleme.</p> <p>NPe: Was ist störend: Die Verzögerung oder die ungenügende Kommunikation? Soll gegenseitige Erwartungshaltung diskutiert werden?</p> <p>GSe: Sieht alle von QL vorgeschlagenen Themen als relevant. Wohin geht die Reise konkretisieren, mit welchen Konsequenzen für Netze etc. Alles auch mal aus der Vogelperspektive betrachten. Und das Thema Public WLAN: weiter verfolgen oder nicht?</p> <p>MEh: Sieht Verlässlichkeit als wichtiges Thema. Netzsituationen und Konsequenzen.</p> <p>HKö: Möchte das Votum von RMa aufnehmen. Es ist wichtig, dass wir zusammen diskutieren. Auslegeordnung machen, Chropfläärete und Verbesserungsvorschläge sammeln.</p>	
(E)	<p>Es wird entschieden, dass der Strategie-Tag am 3.11. durchgeführt wird.</p> <p><u>Themen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonisierung Grundanschluss</li> <li>• Zusammenarbeit: Bedürfnis-Abgleich. Wie funktionieren wir im Verbund? Welche Stellhebel müssen angepasst werden? Was stört? Was kann verbessert werden? Gegenseitiges Verständnis im Dialog schaffen. Klare Abgrenzung gegenüber Aktionärs-Strategie.</li> <li>• Einführung CRM im Quickline-Verbund</li> </ul>	
(P)	Public WLAN in PV wieder aufnehmen.	R.Krebs

<b>4.5</b>	<b>Analyse CRM</b>	
(I)	<p>PKo informiert über das Vorgehen. QL suchte den bedürfnisorientierten Weg und wollte wissen, ob wir als Verbund soweit sind, dass wir ein gemeinsames CRM einführen könnten. Ein CRM Readyness Assessment wurde mittels Befragung durch externe Firma durchgeführt. Key Findings:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die KNU's sind sehr zurückhaltend wenn es darum geht, ihre Kundendaten an Quickline weiterzugeben respektive sie wollen diese nicht an Quickline weitergeben. Insofern besteht generell nicht die Ansicht, dass QL das CRM für die Bearbeitung der KNU-Kunden nutzen soll.</li> <li>- Es besteht der Wunsch, dass die KNU's die Daten von QMC erhalten, um diese für lokale Marktbearbeitung einzusetzen (Verwendung in den KNU-eigenen CRM-Systemen).</li> <li>- Generell ist die Meinung, dass Verkauf, Marketing und Service möglichst nah beim Kunden erfolgen soll und nicht an Quickline (QL) delegiert werden darf.</li> <li>- Schlechte Erfahrungen bezüglich Service und Retention, welche von QL zentral ausgeführt wurden, wurden mehrmals als Beispiel aufgeführt.</li> <li>- Warum sollen wir ein neues gemeinsames System einführen? Zuerst sollte das QMC richtig funktionieren.</li> </ul> <p>Fazit: Wir stellen fest, dass der Verbund dazu nicht bereit ist, wenn Kunden-Daten nicht zentral bewirtschaftet werden dürfen.</p> <p>CRM wird vielerorts auf ein Tool reduziert. Es ist aber eine Philosophie, wie wir Kunden bearbeiten wollen. Details zu den CRM-Zielen siehe Folienpräsi.</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u></p>	
(P)	<p>CBi: Am Strategie-Tag sollte an Assessment angeknüpft werden. Resultate präsentieren. Wo ist der Knopf?  ASc: CRM ist eine Philosophie. Da gehts um Werte, Kultur um sehr vieles.</p>	P.Kocher
<b>6.</b>	<b>Anträge / Inputs aus der Tech-Kommission</b>	
<b>6.1</b>	<b>Info-Update Rollout FTTH-Migration</b>	
(I)	<p>RKr entschuldigt sich für die ungenügende Kommunikation von QL an die Partner. Betreffend dem Partner ESAG war unbekannt, dass eine genereller FTTH-Rollout erst mit der Freigabe des Migrationsstart in Zusammenhang gebracht wird, da alle anderen FTTH-Partner den Rollout bereits seit Monaten (teils Jahren) mit der alten Architektur-Lösung treiben.</p> <p>RKr erläutert, weshalb es zu Verzögerungen kam: Die alte FTTH-Architektur-Lösung unterstützt die Menge an FTTH-FANs und –Produktlösungen nicht mehr! Die neue FTTH-Architektur Lösung beinhaltet neue Vendor-Lösungen (im QL-Verbund neu eingeführt) und eine relativ hohe und somit anspruchsvolle technische Komplexität.</p> <p>Diese Herausforderung konnten wir leider - trotz zusätzlichen externen Supports - nicht in der geforderten und versprochenen Zeitfrist meistern.</p> <p>Der Projektleiter wurde ersetzt, um das Projekt und die Kommunikation zu verbessern. Die aktuelle Projektplanung pro Partner ist der Präsentation zu entnehmen.</p> <p>Termin ESAG im Januar ist 100% verbindlich.</p>	
<b>8.</b>	<b>Diverses</b>	
	<b>Wireless (Input von Localnet / Pendenz aus PV vom 27.8.2015)</b>	
(I)	<p>Situation: Die jungen Generationen haben immer weniger einen Breitbandanschluss zu Hause. Sie können über 4G, 4.5G, 5G und public WiFi zukünftig alle Bedürfnisse abdecken. Wir bauen aber mit sehr hohen Investitionskosten unsere leitungsgebundene Infrastruktur aus. Wir sind also auf Kunden angewiesen. Wo ergeben sich nun unsere Chancen? Die grossen Mobile-Anbieter werden ihre Antennendichte erhöhen müssen. Bei jeder</p>	

(I)	<p>Antenne gibt es einen leitungsgebundenen Anschluss. Können wir dort irgendwie partizipieren? Muss dieses Thema jedes KNU selber angehen oder ist dies auch ein Thema im Verbund?</p> <p>Stellungnahme RKR: QL hat Anfragen von Salt und anderen Mobile-Anbietern erhalten, ob wir Standorte haben, welche wir an Microsell-Lösung anbinden könnten. Standort-Listen gehen nun hin und her. Die Projektunterstützung wird aktiv vorangetrieben, wir suchen Zusammenarbeit. Ist auch Win für Partner (Site-sharing).</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u> Wie geht es weiter? RKR: Projektinitialisierung erfolgt durch Mobile-Anbieter.</p>	
<b>9.</b>	<b>Termine PV 2016</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Di, 23. Februar 2016      13.30 - 17.30h mit anschl. Essen im Palace, Biel</li> <li>• Do, 28. April 2016      13.30 - 17.30h</li> <li>• Mi, 22. Juni 2016      13.30 - 17.30h</li> <li>• Do, 25. August 2016      13.30 - 17.30h</li> <li>• Mi, 26. Oktober 2016      13.30 - 17.30h</li> <li>• Do, 15. Dezember 2016      13.30 - 17.30h      mit anschl. Apéro</li> </ul> <p>Wir werden uns vorbehalten, im Laufe des Jahres allenfalls noch Anpassungen an der Termingestaltung vorzunehmen und insbesondere infolge fehlender Themen die Anzahl PV's zu reduzieren.</p>	

15.10.2015 | Quickline Partnerversammlung

# Quickline Partnerversammlung

15. Oktober 2015

Entschuldigt:



## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |     |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |





## Genehmigung des Protokolls der PV vom 27.08.2015

Entscheide	Ja	Nein
<b>Genehmigung:</b> <i>Die Partnersversammlung genehmigt das Protokoll vom 27.08.2015</i>	✓	
<b>Anpassungen:</b> <i>Keine</i>	✓	

## Agenda

- |  |     |   |
|--|-----|---|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) | (E)   |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |



## Mündliche Information durch Frédéric Goetschmann

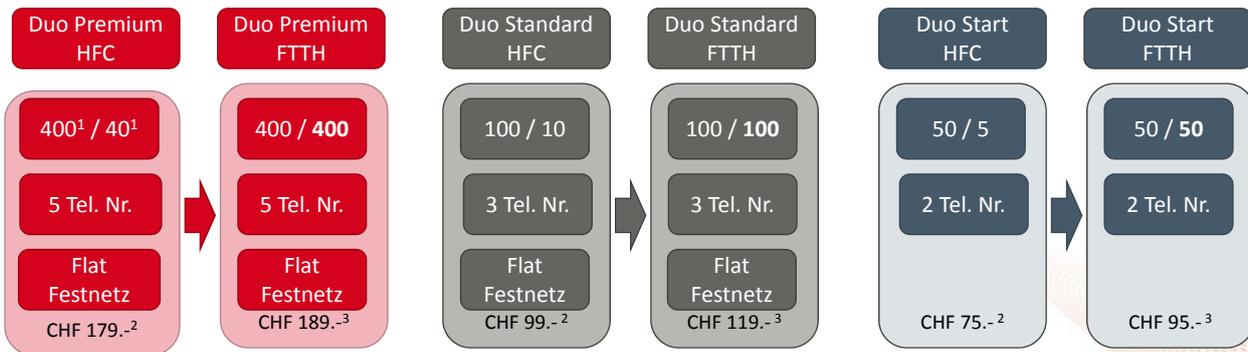
## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |     |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |



## Office Duo auf FTTH

## Vergleich HFC und FTTH



1: Bei nächster Anpassung, analog zu den HFC Privatkundenprodukte 2016

2: Excl. Grundanschluss, jeweils eine unterschiedliche Gebühr

3: Kein Grundanschluss notwendig = Variante 1

Seite 7

15.10.2015 | Quickline Partnersversammlung



## Office Produkte auf FTTH

## Variante 1: «ohne Grundanschluss»

- Die Office Produkte werden ohne Grundanschluss gegenüber dem Endkunden vermarktet
- Der Grundanschluss wird rechnerisch in den Verteilschlüssel integriert
- Die Office Produkte werden somit ohne TV- Produkte bezogen
- Die Bandbreiten sind jeweils Synchron

Position	Duo Start	Duo Standard	Duo Premium	Int. Start	Int. Standard	Int. Premium
Verkaufspreis	95.00 (+20)	119.00 (+20)	189.00 (+10)	90.00 (+20)	115.00 (+20)	170.00 (+20)
Grundanschluss	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00
vPBX	15.00	22.50	37.50	-	-	-
Internet	55.00	45.50	83.50	65.00	90.00	145.00
Gesprächs-DB inkl. Flat.	33.37	50.14	83.69	-	-	-
<b>Ø Umsatz Office Kunde</b>	<b>128.37</b>	<b>143.14</b>	<b>229.69</b>	<b>90.00</b>	<b>115.00</b>	<b>170.00</b>

Seite 8

15.10.2015 | Quickline Partnersversammlung





## Office Produkte auf FTTH

## Variante 1: «ohne Grundanschluss»

Position	Duo Start	Duo Standard	Duo Premium	Int. Start	Int. Standard	Int. Premium
Ø Umsatz Office (HFC)	108.37	123.14	219.69	70.00	95.00	150.00
Ø Umsatz Office (FTTH)	128.37	143.14	229.69	90.00	115.00	170.00
Differenz ggü. HFC	+20.-	+20.-	+10.-	+20.-	+20.-	+20.-
DB KNU (HFC)	57.99	62.15	112.69	44.1	59.85	94.5
DB KNU (FTTH)	80.42	84.87	129.69	65.95	81.7	116.35
Differenz ggü HFC*	+22.43	+22.72	+17.00	+21.85	+21.85	+21.85
DB Quickline(HFC)	50.38	60.99	107.00	25.9	35.15	55.5
DB Quickline (FTTH)	47.95	58.27	100.00	24.05	33.3	53.65
Differenz ggü HFC	-2.43	-2.72	-7	-1.85	-1.85	-1.85

\* Excl. Grundanschluss, jeweils eine unterschiedliche Gebühr



## Office Produkte auf FTTH

## Variante 2: «Grundanschluss durch KNU»

- Die Office Produkte können nur mit einem Grundanschluss bezogen werden
- Der Grundanschluss wird durch jedes KNU individuell über das eigene ERP System verrechnet und bedingt RF- Overlay
- Auch hier sind die Bandbreiten jeweils Synchron

Position	Duo Start	Duo Standard	Duo Premium	Int. Start	Int. Standard	Int. Premium
Verkaufspreis	95.00 (+20)	119.00 (+20)	189.00 (+10)	90.00 (+20)	115.00 (+20)	170.00 (+20)
Grundanschluss	-	-	-	-	-	-
vPBX	16.00	24.00	40.00	-	-	-
Internet	79.00	69.00	106.00	90.00	115.00	170.00
Gesprächs-DB inkl. Flat	33.37	50.14	83.69	-	-	-
Ø Umsatz Office Kunde	128.37	143.14	229.69	90.00	115.00	170.00



## Office Produkte auf FTTH

### Variante 2: «Grundanschluss durch KNU»

Position	Duo Start	Duo Standard	Duo Premium	Int. Start	Int. Standard	Int. Premium
∅ Umsatz Office (HFC)	108.37	123.14	219.69	70.00	95.00	150.00
∅ Umsatz Office (FTTH)	128.37	143.14	229.69	90.00	115.00	170.00
Differenz ggü. HFC	+20.-	+20.-	+10.-	+20.-	+20.-	+20.-
DB KNU (HFC)	57.99	62.15	112.69	44.1	59.85	94.5
DB KNU (FTTH)	70.59	74.75	118.99	56.7	72.45	107.1
Differenz ggü HFC*	+12.60	+12.60	+6.30	+12.6	+12.6	+12.6
DB Quickline(HFC)	50.38	60.99	107.00	25.9	35.15	55.5
DB Quickline (FTTH)	57.78	68.39	110.70	33.3	42.55	62.9
Differenz ggü HFC	+7.40	+7.40	+3.70	+7.4	+7.4	+7.4

\* Excl. Grundanschluss, jeweils eine unterschiedliche Gebühr



## Office Produkte auf FTTH

### Abstimmung Partnersversammlung

Entscheide	Ja	Nein
<b>Genehmigung:</b> <i>Die Partnersversammlung genehmigt die Produktpassung und den Revenue Split gemäss Variante 1 «ohne Grundanschluss»</i>		
<i>Die Partnersversammlung genehmigt die Produktpassung und den Revenue Split gemäss Variante 2 «Grundanschluss durch KNU»</i>		

## Agenda

- |  |     |   |
|--|-----|---|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) | (E)   |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |

### 3. Product Management

#### 3.2 Office Voice



## Quickline Office Voice

### Ersatz für ISDN von Swisscom

- Neue Box von Innovaphone
- Möglichkeit von 2 oder 5 Basisanschlüssen
- Analog Port für Fax
- Provisionierung ausserhalb QMC





## Quickline Office Voice

- Ideen / Preismodel
- Detaillierter Vorschlag erfolgt am nächsten Marketingausschuss
- Der Kunde kann seine bestehende TVA (PBX) behalten
- Die Endgeräte müssen nicht ersetzt werden
- Der Kunde kann langsam in die neue Welt (All IP) überführt werden
- Preis Quickline Office Voice
  - CHF 10.- pro Sprachkanal
  - CHF 30.- Flat in Schweizer Fest-/ Mobile Netz

## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |     |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |



## Sprachregelung Vision

### Sprachregelung für den Produkt Launch Quickline TV:

#### Verfügbarkeit des neuen TVs (HFC und FTTH):

Im 2016 wird das neue Produkt Quickline TV für Kunden im Verbundsgebiet verfügbar sein (siehe aktuelle Sprachregelung im Anhang).

#### Haupt Value Propositions / USPs:

**Innovation:** Das persönlichste Fernsehen, d.h. eine exzellente Recommendation-Funktionalität. Bestes Kundenerlebnis (User Experience) und exzellente Set-Top-Box, die WLAN und TV Box integriert.

**Preis-/Leistung, Fairness und Netz:** Persönlichstes TV in Kombiangeboten, die tatsächlich die Leistung bieten, die sie versprechen (HFC und FTTH).

**Kommunikationsstart:** Gemäss Re-Planning. Genauer Termin folgt.

**Vermarktungsstart und Channels:** Mit Pre-Kampagne. Genauer Termin folgt.

**Retention:** Für den Fall, dass Kunden aufgrund des Wettbewerbsproduktes TV 2.0 „churnen“, werden wir einen dedizierten Vergleich und einen Retention Flyer/ Vision Page erstellen. <http://qlgroup.quickline.ch/vision/>. Termin KW43

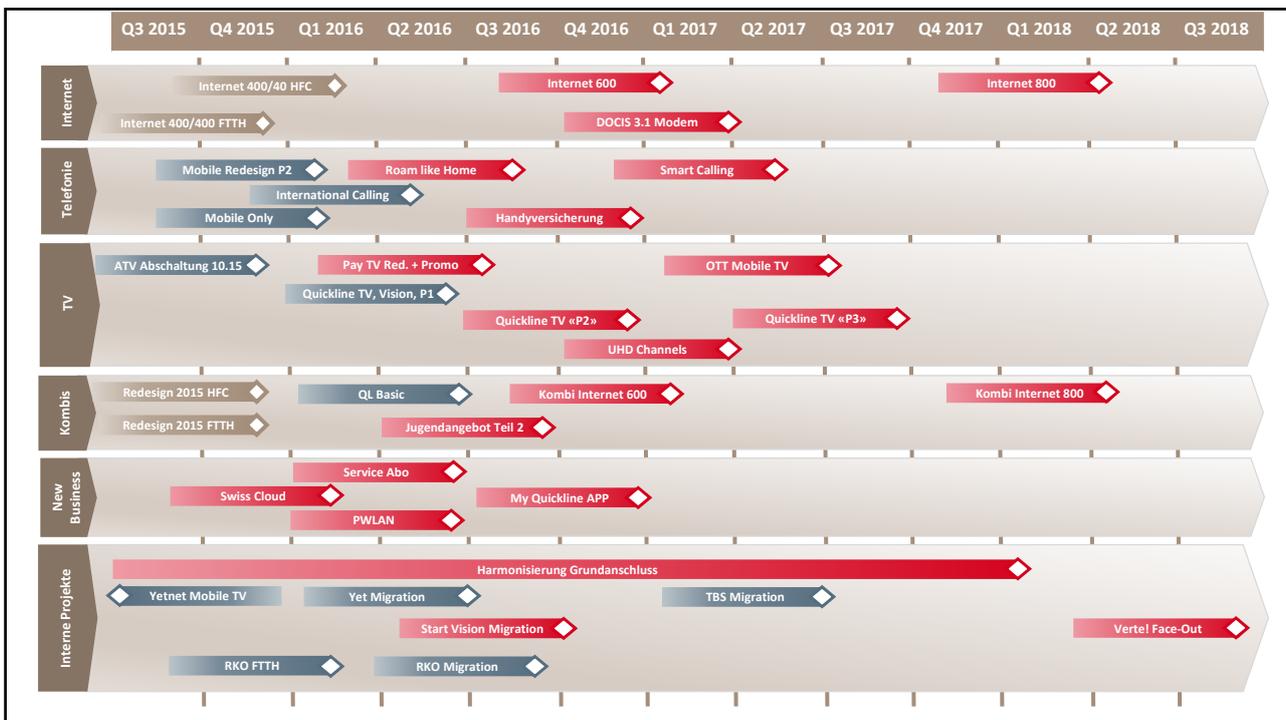
## Agenda

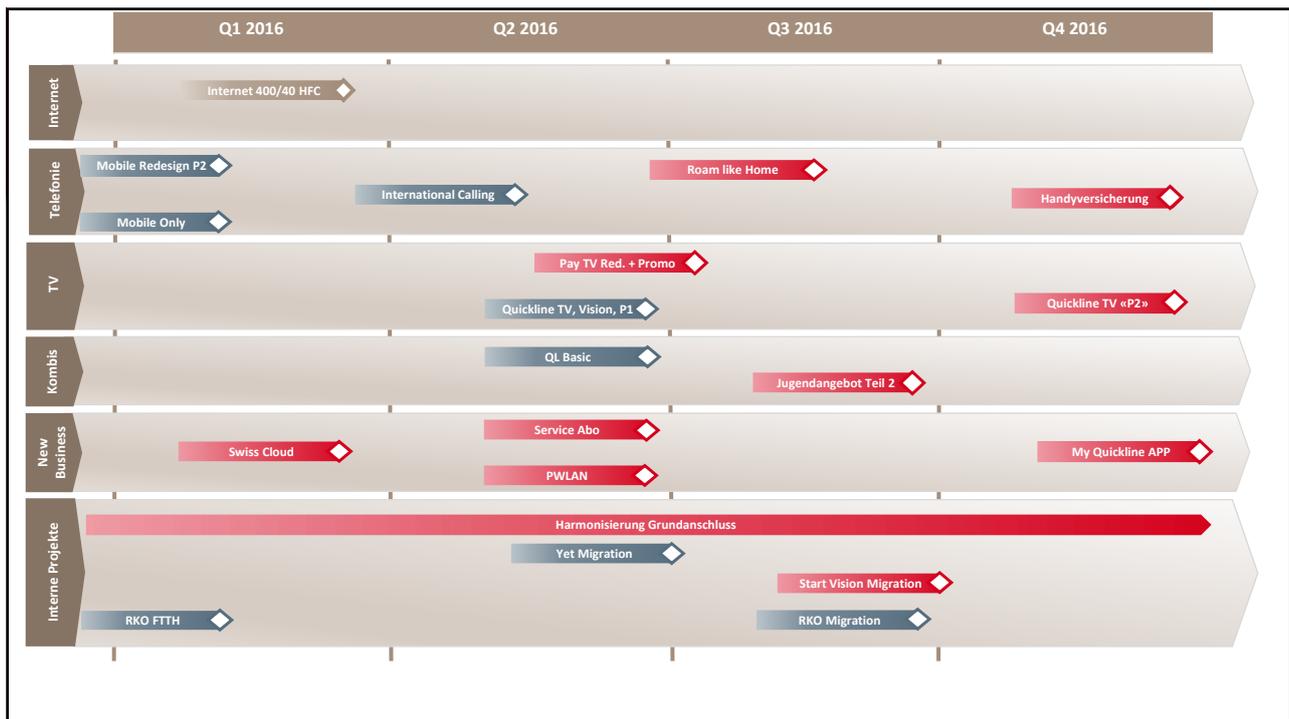
- |   |     |  |     |
|---|-----|--|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung            | (E) | 5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss     |     |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen        | (I) | 6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission           |     |
| 3. Produktmanagement                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                       |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                   | (E) | 7. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                  | (I) | 8. Diverses  |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision            | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)       |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                | (I) | 9. Termine PV 2016                                 | (E) |
| 3.5 Update Redesign 2015                    | (I) |  |     |
| 4. Planung und strategische Fragestellungen |     |  |     |
| 4.1 Quickline Academy                       | (I) |  |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                     | (I) |  |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss           | (I) |  |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                  | (I) |  |     |
| 4.5 Analyse CRM                             | (I) |  |     |



# Product Roadmap 2018

Input erfolgt an der PV





## Agenda

- |  |     |   |
|--|-----|---|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     | (E)   |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |



## Update Redesign 2015

### Update Information zum Produkt-Launch und Produkt-Setting

#### Mail vom 06.10.2015:

Liebe Quickline-Partner

Aktuell beschäftigen wir uns mit der technischen Umsetzung und Vorbereitung für den Launch der neuen Produkte „Redesign 2015“. Die Komplexität in der QMC Umsetzung führt zu Risiken was den Launch Termin betrifft. Wir gehen heute davon aus, dass der Launch nicht wie geplant am 3. November stattfindet wird, sondern 1-3 Wochen später. Die Software Entwicklung ist zur Zeit mit Hochdruck daran den neuen Launch Termin festzulegen.

Wir werden diesen Freitag den neuen Termin kommunizieren und nächste Woche an der Partnerversammlung ein Update zum Thema geben.

#### Update zum Thema:

Launch Redesign 2015 → Di. 24. November 2015

Start Kampagne → Mo. 30. November 2015 bis 24. Dezember 2015

## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |



## Quickline Academy 2015

### Angestrebte Ziele mit der Quickline Academy

- Allgemeine Professionalisierung des Quickline-Verbundes
- Kontinuierliche Verbesserung durch Ausbildung, Kontrolle und Anpassung
- Sicherstellen eines einheitlichen Wissenstand im Quickline-Gebiet
- Sicherstellen einer einheitlichen Kommunikation bezüglich Dienstleistung und Produkte
- Austausch und Networking der Mitarbeiter (von den Anderen lernen)

**All diese Ziele dienen letztendlich dazu, unseren Kunden ein einheitliches und positives Kundenerlebnis zu vermitteln und damit Neukunden zu gewinnen sowie Bestandskunden zu halten. Ausbildung heisst Weiterentwicklung und ist entscheidend für unseren zukünftigen Erfolg.**



Mehrere geplante Schulungen konnten aufgrund zu geringer Anmeldungen nicht durchgeführt werden.



### Jahres-Übersicht (IST-Situation)





## IST-Situation 2015

Verkaufstrainings	
Anzahl angemeldete Personen*	
EBL	6
Energie Belp AG	1
Energie Seeland AG	8
EWA	4
EWS	3
Flims Electric	0
GAG	0
GAW	2
GA RH	1
GB Muri	0
ggs	0
InterGGA	0
KFN AG	10
Localnet AG	2
Quickline Business AG	4
Quickline AG	7
Renet	9
Valaiscom	6
WWZ (Eigene Schulung im Jan.)	35
<b>Total</b>	<b>96</b>

### Auszug aus Teilnehmer-Feedbacks

«sinnvoller Inhalt, gute und aktive Trainerin»

«Motiviertes lustiges Team, Training interessant gestaltet und durchgeführt»

«Gesamteindruck ist top, keine steife Schulung, sondern aktive Beteiligung auch mit Spass»

### Was können wir verbessern?

«nichts» (wurde mehrfach genannt)

«Echte Kundengespräche verwenden zum analysieren»

\*exkl. Teilnehmer von Produkt- und Supportschulungen

Seite 27

15.10.2015 | Quickline Partnersversammlung



## Quickline Academy - wie weiter?

- Erkenntnisse aus Mystery-Shoppings (2014 + 2015):  
«Wir beraten, verkaufen aber nicht»
- Es ist ein VR-Auftrag, die Quickline-Mitarbeiter zu professionalisieren und zu schulen

### Input/Diskussion

- Was sind die Gründe für das mangelnde Interesse/rückläufige Anzahl Anmeldungen?
- Was können wir verbessern?
- Was sollen wir einplanen für das Folgejahr?

Seite 28

15.10.2015 | Quickline Partnersversammlung



## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |

### 4. Planung und strategische Fragestellungen

4.2 Teleclub



## Antrag von Günter Seewer, Valaiscom

«Teleclub soll in HD aufgeschaltet werden»

**Diskussion / Ziel:**

**Einschätzung Quickline-Verbund zu Teleclub in HD?**

## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |

### 4. Planung und strategische Fragestellungen

#### 4.3 Harmonisierung Grundanschluss



## Harmonisierung Grundanschluss

### Unsere strategischen Arbeitshypothesen

- Erweiterter Grundanschluss als Produktangebot
- Gestaffelte Harmonisierung der Grundanschlusskosten
- Inkludieren der GA Kosten in die Produkte
- Direkte Kundenbeziehung



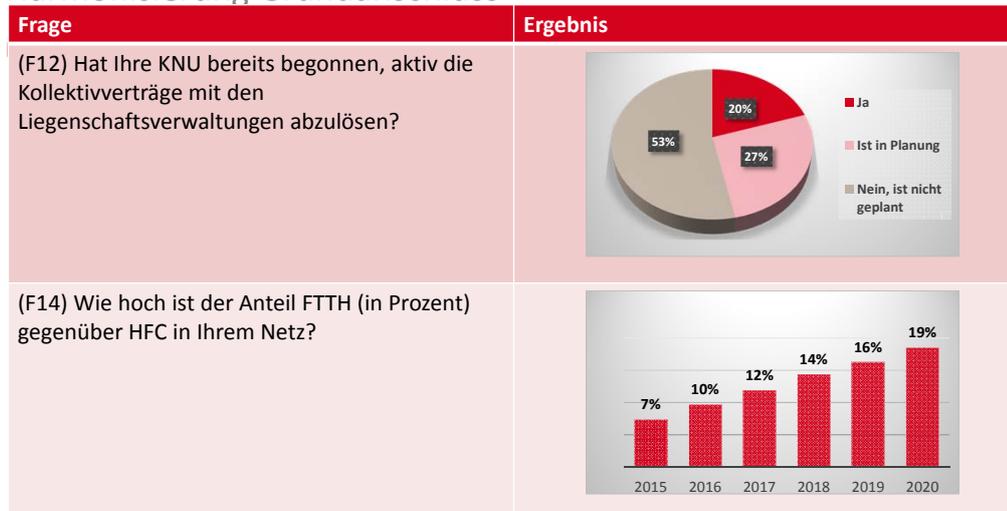
## Harmonisierung Grundanschluss

### Erste Auswertung des Fragebogens / Sample

- 19 Partner wurden angeschrieben
- Rücklauf: 14 Partner (ca. 74%)
- Teilnehmer 16 Personen



## Harmonisierung Grundanschluss





## Harmonisierung Grundanschluss

Frage	Ergebnis						
(F20) Die Quickline AG hat folgende Vision (5-Jahreshorizont), um auch in Zukunft wettbewerbsfähig im Telco-Markt agieren zu können. Unterstützt Ihr KNU die Punkte...							
(F20.1) Wir haben harmonisierte und einheitliche GA?	<table border="1"> <tr> <th>Antwort</th> <th>Prozent</th> </tr> <tr> <td>Ja</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>8%</td> </tr> </table>	Antwort	Prozent	Ja	92%	Nein	8%
Antwort	Prozent						
Ja	92%						
Nein	8%						
(F20.2) Der veredelte GA (Quickline Basic) ist Standard im ganzen Quickline-Gebiet.	<table border="1"> <tr> <th>Antwort</th> <th>Prozent</th> </tr> <tr> <td>Ja</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>21%</td> </tr> </table>	Antwort	Prozent	Ja	79%	Nein	21%
Antwort	Prozent						
Ja	79%						
Nein	21%						



## Harmonisierung Grundanschluss

Frage	Ergebnis						
(F20.3.) Die GA-Gebühren sind inkludiert in allen Quickline-Produkten.	<table border="1"> <tr> <th>Antwort</th> <th>Prozent</th> </tr> <tr> <td>Ja</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>38%</td> </tr> </table>	Antwort	Prozent	Ja	62%	Nein	38%
Antwort	Prozent						
Ja	62%						
Nein	38%						
(F20.4) Es besteht in jedem Fall eine direkte, individuelle Kundenbeziehung Quickline/KNU zum Kunden (ohne Verwaltungen, Vermieter usw.).	<table border="1"> <tr> <th>Antwort</th> <th>Prozent</th> </tr> <tr> <td>Ja</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>36%</td> </tr> </table>	Antwort	Prozent	Ja	64%	Nein	36%
Antwort	Prozent						
Ja	64%						
Nein	36%						

## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |

## 4. Planung und strategische Fragestellungen

4.4 Strategie-Tag November



## Strategie-Tag vom 3.11.2015

### Diskussion / Brainstorming

**Soll der Strategie-Tag vom 3.11.2015 durchgeführt werden?**

Ja / Nein

**Themen? Vorschlag seitens Quickline:**

- Harmonisierung Grundanschluss
- Einführung CRM im Quickline-Verbund
- Produkterlebniskette

**Weitere Themen? Inputs der Quickline-Partner?**

## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |

## 4. Planung und strategische Fragestellungen

### 4.5 Analyse CRM



## Analyse CRM >Findings und Diskussion

### Erste Resultate aus dem CRM Readyness Assessment

#### Key Findings:

- Die KNU's sind sehr zurückhaltend wenn es darum geht, ihre Kundendaten an Quickline weiterzugeben respektive sie wollen diese nicht an Quickline weitergeben. Insofern besteht generell nicht die Ansicht, dass QL das CRM für die Bearbeitung der KNU-Kunden nutzen soll.
- Es besteht der Wunsch, dass die KNU's die Daten von QMC erhalten, um diese für lokale Marktbearbeitung einzusetzen (Verwendung in den KNU-eigenen CRM-Systemen).
- Generell ist die Meinung, dass Verkauf, Marketing und Service möglichst nah beim Kunden erfolgen soll und nicht an Quickline (QL) delegiert werden darf.
- Schlechte Erfahrungen bezüglich Service und Retention, welche von QL zentral ausgeführt wurden, wurden mehrmals als Beispiel aufgeführt.
- Warum sollen wir ein neues gemeinsames System einführen? Zuerst sollte das QMC richtig funktionieren.

**Basierend auf den Umfragen, welche bereits durchgeführt wurden, wird es sehr schwierig bis unmöglich, ein einheitliches CRM im Quickline-Verbund einzuführen. → ADVANIS**

**Diskussion: Wie wichtig beurteilt die PV ein verbundsübergreifendes CRM-System, mit welchem einheitliche Marktbearbeitungsmassnahmen durchgeführt werden, für den zukünftigen Markterfolg von Quickline?**



## Analyse CRM >Findings und Diskussion

CRM «Kundenbeziehungsmanagement» ist eine Philosophie und eine grundsätzliche Denkhaltung welche den Kunden ins Zentrum unseres täglichen Handelns setzt.

Die CRM Plattform ist nur ein Hilfsmittel um das Kundenbeziehungsmanagement zu strukturieren und umzusetzen:

### Quantitative Ziele:

- Weniger Kündigungen (Retention) – 10%
- Mehrumsatz + 10%
- Effizienzsteigerung an den Touchpoints + 20%
- ARPU Steigerung +15% innerhalb der nächsten 3 Jahre

### Qualitative Ziele:

- Service Champion
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit von 72% (Basis 2013) auf 76% im 2018
- Senkung der Reklamationen um 10% (im Verhältnis zu Anzahl Kunden)
- Weniger Streuverlust bei Marktbearbeitungsmassnahmen
- Kundenkontaktoptimierung
- Gezieltes Up- und Crossselling
- Gezieltes Clustering / Segmentierung für Kundenansprache
- Datamining und Ableiten von Massnahmen und Produktentwicklung
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Retention Frühwarnsystem

## Agenda

- |  |     |   |     |
|--|-----|---|-----|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |     |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |     |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |     |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |     |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) | <b>8. Diverses</b>  |     |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |     |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     | (E) |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |     |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     |   |     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) |   |     |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |     |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |     |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |     |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |     |



## Info-Update zu Migration in neue FTTH-Architektur

### Weshalb kommt es zu Verzögerungen?

Die alte FTTH-Architektur Lösung unterstützt die Menge an FTTH-FANs und –Produktlösungen nicht mehr!

Die neue FTTH-Architektur Lösung beinhaltet neue Vendor-Lösungen (im QL-Verbund neu eingeführt) und eine relativ hohe und somit anspruchsvolle technische Komplexität.

Diese Herausforderung konnten wir leider - trotz zusätzlichem externem Support - nicht in der geforderten und versprochenen Zeitfrist meistern.

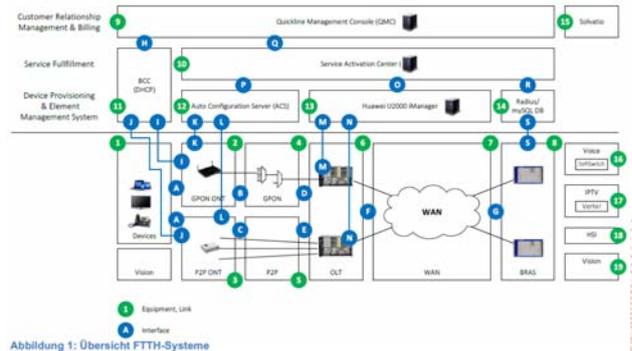


Abbildung 1: Übersicht FTTH-Systeme



## Info-Update zu Migration in neue FTTH-Architektur

### Aktuelle Projektplanung

Die laufenden E2E-Test Ergebnisse sind positiv und ermöglichen uns folgende Migrationsdaten bekannt zu geben:

- |                     |                     |  |
|---------------------|---------------------|--|
| • 1. FTTH Migration | Partner = ggsnet    | in KW 43 (19. – 23.10.2015)                          |
| • 2. FTTH Migration | Partner = EWK-Herz. | in KW 45 (02. – 06.11.2015) in Abklärung mit Partner |
| • 3. FTTH Migration | Partner = GAW       | in KW 49 (30. – 04.12.2015) in Abklärung mit Partner |
| • 4. FTTH Migration | Partner = ESAG      | in KW 01 (04. – 08.01.2016)                          |
| • 5. FTTH Migration | Partner = Valaiscom | in KW 02 (11. – 15.01.2016)                          |
| • 6. FTTH Migration | Partner = Renet     | in KW 05 (01. – 05.02.2016) in Abklärung mit Partner |

In weiterer Abklärung sind:

- |                        |   |                          |                          |
|------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| • FTTH-Migration       | Partner = Localnet                      | AON anstelle GPON-Lösung | in Abklärung bei QL      |
| • FTTH-Migration       | Partner = EBL                           | AGIS QDE 3.1 Integration | in Abklärung mit Partner |
| • FTTH-Migration       | Partner = QLB (Lenzburg)                |                          | in Abklärung bei QL      |
| • FTTH-Neuinstallation | Partner = GAG + GBM + KFN + Flims + QLB |                          | in Abklärung mit Partner |

## Agenda

- |  |     |   |
|--|-----|---|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) | <b>8. Diverses</b>  |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     | <b>9. Termine PV 2016</b>                                     |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) | (E)   |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |

## Pendenz aus PV vom 27.8.2015

### Wireless (Input von Localnet)

Die jungen Generationen haben immer weniger einen Breitbandanschluss zu Hause. Sie können über 4G, 4.5G, 5G und public WiFi zukünftig alle Bedürfnisse abdecken. Wir bauen aber mit sehr hohen Investitionskosten unsere leitungsgebundene Infrastruktur aus. Wir sind also auf Kunden angewiesen. Wo ergeben sich nun unsere Chancen? Die grossen Mobile-Anbieter werden ihre Antennendichte erhöhen müssen. Bei jeder Antenne gibt es einen leitungsgebundenen Anschluss. Können wir dort irgendwie partizipieren? Muss dieses Thema jedes KNU selber angehen oder ist dies auch ein Thema im Verbund?

> Stellungnahme Remond Krebs

> Diskussion im Verbund

## Agenda

- |  |     |   |
|--|-----|---|
| <b>1. Protokoll der letzten Sitzung</b>            | (E) | <b>5. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</b>         |
| <b>2. Reporting der Kundenentwicklungen</b>        | (I) | <b>6. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</b>               |
|  |     | 6.1 Info-Update Rollout FTTH                                  |
| <b>3. Produktmanagement</b>                        |     | <b>7. Anträge / Inputs aus der Tools- &amp; Prozessgruppe</b> |
| 3.1 Quickline Office FTTH                          | (E) |   |
| 3.2 Quickline Office Voice                         | (I) |   |
| 3.3 Update Sprachregelung Vision                   | (I) |   |
| 3.4 Produkt Roadmap 2018 RES                       | (I) |   |
| 3.5 Update Redesign 2015                           | (I) |   |
| <b>4. Planung und strategische Fragestellungen</b> |     | <b>8. Diverses</b>  |
| 4.1 Quickline Academy                              | (I) | 8.1 Wireless (Input Localnet aus letzter PV)                  |
| 4.2 Teleclub Diskussion                            | (I) |   |
| 4.3 Harmonisierung Grundanschluss                  | (I) |   |
| 4.4 Strategie-Tag November                         | (I) |   |
| 4.5 Analyse CRM                                    | (I) |   |
|  |     | <b>9. Termine PV 2016</b> (E)                                 |

## 9. Termine PV

### Terminvorschläge PV 2016

- **Di, 23. Februar 2016**      **13.30 - 17.30h**      **mit anschl. Essen im Palace, Biel**
- **Do, 28. April 2016**      **13.30 - 17.30h**
- **Mi, 22. Juni 2016**      **13.30 - 17.30h**
- **Do, 25. August 2016**      **13.30 - 17.30h**
- **Mi, 26. Oktober 2016**      **13.30 - 17.30h**
- **Do, 15. Dezember 2016**      **13.30 - 17.30h**      **mit anschl. Apéro**

Feiertage  
 04.02.2016 Schmutziger DO (Feiertag Zentralschweiz)  
 10.02.2016 Aschermittwoch  
 25.03.-28.03.2016 Karfreitag bis Ostermontag  
 05.05.2016 Auffahrt  
 16.05.2016 Pfingstmontag  
 26.05.2016 Fronleichnam  
 15.08.2016 M. Himmelfahrt

Schulferien (BE/BL/SO/ZG)  
 01.02.-19.02.16 Sportwoche  
 04.04.-22.04.16 Frühling  
 04.07.-12.08.16 Sommer  
 26.09.-21.10.16 Herbst

15.10.2015 | Quickline Partnerversammlung

# Besten Dank.

The logo for QUICKLINE, featuring the word "QUICK" in a bold, sans-serif font, followed by "LINE" in a lighter, sans-serif font. A red circular graphic element is positioned between the two words, partially overlapping the "I" in "QUICK" and the "L" in "LINE".

QUICKLINE