

Sitzungsleitung	Nicolas Perrenoud	Sitzungsdatum	10.12.2015	Sitzungszeit	13.30 - 17.30
Protokoll	Jacqueline Blaser	Protokolldatum	06.01.2016		
Sitzungsort	Residenz au Lac, Biel		Dateiname	15-12-10_QL PV_protokoll_v2	

Anwesend	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Adrian Koessler	AKo	EBL Telecom Media AG	EBL
	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
	Christopher Lützel Schwab	CLü	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
	Nicolas Perrenoud	NPe	Quickline AG	QLAG
	Frédéric Goetschmann	FGö	Quickline AG	QLAG
	Remond Krebs	RKr	Quickline AG	QLAG
	Patrick Kocher	PKo	Quickline AG	QLAG
	Eric Bader	EBa	Quickline AG	QLAG
	Nick Gast	NGa	Quickline AG	QLAG
	Marc Loosli	MLo	Quickline AG	QLAG
	Mark Thommen	MTh	Quickline Business AG	QLBAG
	Andreas Wiget	AWi	Quickline Business AG	QLBAG
Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Thomas Seiderer	TSe	Energie Belp AG	Belp
	Martin Maron	MMA	Flims Electric	Flims
Verteiler	Quickline Verbund Kader			

Die Präsentation „QL PV 10.12.15 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.

Agenda

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)	5. Planung und strategische Fragestellungen
2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)	5.1 Priorisierung (E)
3. Produktmanagement RESIDENTIAL	6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss
3.1 PWLAN (E)	7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission
3.2 Cloud 2.0 (E)	7.1 Teleclub in HD (I)
3.3 Internet Roadmap (E)	7.2 Status HFC Netzentwicklung (I)
3.4 Preis HD-Set-Top-Box (E)	8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe
3.5 Ausblick Quickline Academy 2016 (I)	9. Diverses
3.6 Antwort auf Wingo (I)	9.1 Kundendienst Entwicklung (I)
3.7 Residential Roadmap (I)	
4. Produktmanagement BUSINESS	
4.1 Office Voice (E)	
4.2 Office Internet (E)	
4.3 Business Roadmap (I)	

	(E) Entscheid, (P) Pendency, (I) Info	wer / wann
1.	Protokoll	
(I)	Keine Bemerkungen. Das Protokoll vom 15. Oktober 2015 wird verdankt und einstimmig verabschiedet.	
2.	Reporting der Kundenentwicklungen	
(I)	<p>FGö informiert über die Markt- und Kundenentwicklung Januar bis November 2015. Details siehe Folienpräsentation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Internet</u>: Organisches Internetwachstum per November 2015 \varnothing 10% über Vorjahr. In den einzelnen KNUs prozentual sehr unterschiedliches Wachstum gegenüber Vorjahr. ESAG: Bei Analog-Abschaltung viel dazu getan. 2. Netz migriert auf GPON (Sondereffekt). Renet: Verschiedene Faktoren/Aktivitäten. Marketingbudget massiv aufgestockt und viele Massnahmen umgesetzt. • <u>Telefonie</u>: Organisches Telefonie-Wachstum per November 2015 \varnothing 31% über Vorjahr. Auch hier unter den KNUs enorme Unterschiede. WWZ: Haben auch viel in Marketing investiert. Bei Telefonie v.a. Outbound-Aktivität bei Internet-Kunden (dito Renet). • <u>Verte!</u> mit sehr unterschiedlichen Verkaufserfolgen – einige KNU verpassen die Chance den IPTV-Markt zu besetzen. EBL: Vorjahr war sehr stark, da neu im Verbund (Initialeffekt). Wollen nächstes Jahr verstärkt mit Outbound-Massnahmen aktiv werden. • <u>Mobile</u>: Starkes Wachstum dank attraktiven Abos. Faktor 3 gegenüber Vorjahr! Kompliment ans Produktmanagement. • <u>Benchmark</u>: Wachstumseinbruch vom Q2 aufgefangen – Quickline wächst immer noch schneller als Konkurrenz (im INET/TEL). Q3 stabilisiert. TV: Der Effekt bei Sunrise basiert auf tiefen Grundzahlen. Verschiebung der Marktanteile: Swisscom wächst schneller im TV-Bereich als Kabelnetze. Kabelnetze wachsen schneller im Telefonie-Bereich. Dieser Markt schrumpft aber. Wir wachsen in einem zukunftslosen Markt. Im Bereich Internet wachsen wir prozentual stärker als Swisscom. 	
(I)	<p><u>Prognose per Ende Jahr (inkl. organisch getriebene Effekte, v.a. interGGA).</u></p> <p>147'000 Internet-Kunden 90'300 Tel. Kunden (+18%) 18'200 Mobile-Kunden (+160%) 92'500 Pay TV-Kunden 30'300 Verte!-Kunden</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>GSe: Der Unterschied zu Swisscom ist, dass wir Grundanschlüsse verlieren und damit alle Services. MTh: Wieviel schrumpft der Telefonie-Markt prozentual? NPe: ca. 2-3%. Kann noch nachgeliefert werden. GSe: Durchschnittsalter unserer Kunden? NPe: Wird mit der aktuellen Kunden-Umfrage ausgewertet. Ist eine grosse Herausforderung für unser Marketing. HKö: Ist gespannt auf weitere Entwicklung. Ist skeptisch gegenüber unserem heutigen Produktportfolio (v.a. wegen Wegfall AiO Bronze).</p>	
(P)		FGö
(P)	<p>Auftrag an Finance: Nochmals einen Versuch starten, die Zahlen der Grundanschlüsse einzufordern und quartalsweise zu erheben. Dies braucht zwingend die Unterstützung der QL-Partner. Auftrag an Marketing: Produktseitig die Zahlen einheitlich darstellen.</p>	<p>FGö QL-Partner</p>

3.	Produktmanagement RESIDENTIAL	
3.1	PWLAN	
(I)	PKo präsentiert die Produkt-Idee PWLAN mit Free Wifi für Kunden und ein Angebot für Nicht-Quickline-Kunden. Details siehe Folienpräsentation. PWLAN ist gemäss Produkt Roadmap ein Prio. 2-Projekt und steht somit in Abhängigkeit mit dem Projektfortschritt zu den Prio. 1-Projekten.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> GSe: VAG hat bereits erste Commitments mit Gemeinden gemacht. Diese waren Bedingung für Infrastruktur und haben Einfluss auf Produktgestaltung. MEh: Betreibt auch schon seit 2 Jahren ein WLAN-Netz. Richtiges Vorgehen wäre auf bereits bestehende Lösungen/Produkte im Gebiet Rücksicht zu nehmen und nicht auf der grünen Wiese zu starten. FAe: Usecase mit Sunrise? NPe: Kombination zwischen Outdoor-Access und Indoor-Hotspots. Ziel ist möglichst viel Traffic über unsere Netze zu führen. RKR: Erste Option für unsere QL-Partner ist Site-Sharing mit Sunrise/Salt. Zweite Option ist EAP-SIM für ein automatisches Einloggen und Handover zwischen Mobile- und WLAN-Netz. Es braucht Modems/Endgeräte, welche SSID unterstützen, unsere Vision-Box unterstützt dies auch.	
(I)	Phase 1: Aufbau der zentralen Infrastruktur ist im Q2 abgeschlossen. Unabhängig von der Produktgestaltung.	
(E)	<u>Antrag/Abstimmung</u> Antrag: Der MA empfiehlt den Start der Detailanalyse gemäss Projektplan. Der Antrag wird mit 1 Stimm-Enthaltung (GARH) angenommen. MEh: Bedingung ist, dass kein Greenfield-Projekt gestartet wird. Ausgangslage analysieren und auf dieser Basis zukunftsorientierte Lösung entwickeln. Es braucht einen gemeinsamen Nenner	
3.2	Cloud 2.0	
(I)	Unser bisheriger Cloud-Lieferant hat den Vertrag per Ende März 2016 gekündigt. PKo präsentiert das Ablöse-Produkt. Details siehe Folienpräsentation. Quickline wird im 2017 eine eigene Cloud-Infrastruktur aufbauen. Bis dahin werden die Daten bei Funambol in Europa (Deutschland/Irland) gehostet, wie das bei der heutigen Lösung der Fall ist. Die Migration der 3'723 kann sehr einfach erfolgen.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> MEh: Würde beliebt machen, 1 TB nur aufs AiO L und XL abzubilden, um Differenzierung zwischen M und L zu verstärken und Anreiz zu L verstärken. PKo: Vorschlag wurde hinsichtlich Markt/Mitbewerber so erarbeitet.	
(E)	<u>Antrag/Abstimmung</u> Antrag: Die Anpassung der Produkte und Realisierung des Projektes wie aufgezeigt genehmigen. Der Antrag wird einstimmig angenommen.	
3.3	Internet Roadmap I) *Produkte	
(I)	Im Juni 2015 wurde geplant, grössere Bandbreitenanpassungen ca. alle 15 Monate durchzuführen. Die nächste Anpassung nach dem Redesign auf Kabel ist per ca. Ende Februar 2016 vorgesehen. Es ist geplant, die Bandbreiten der L- und XL-Abos auf Kabel auf 200/20 und 400/40 Mbit/s anzuheben. Details siehe Folienpräsentation. Zu Beginn werden die 400/40er Profile auf diversen Netzen nicht zur Verfügung stehen. D.h. wir können die Produkte nicht flächendeckend anbieten, und müssen sogenannte *Produkte abbilden.	

	<p>Rahmenbedingungen, welche in der TK beschlossen wurden, konnten nicht umgesetzt werden. Dies erschwert die Situation.</p> <p>Der Bandbreiten-Verfügbarkeits-Check wird per Launchtermin nicht zur Verfügung stehen. Dies bedarf bis zu dessen Implementation einen Workaround: Bei KNU's welche den CMTS Ausbau noch nicht abgeschlossen haben oder nicht über genügend 4 Frequenzen 16 QAM verfügen, soll jede Internet XL- und AiO XL-Bestellung und jeder Wechsel durch den KNU geprüft werden. Der Kunde wird in der Kommunikation und im Order darauf hingewiesen, dass die Verfügbarkeit noch geprüft wird. Wenn die Bandbreite nicht verfügbar ist, ist der Kunde durch den KNU zu kontaktieren und ihn auf die Einschränkung hinzuweisen und ein passendes Abo anzubieten.</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>HKö: Man sollte zwingend in der Technik mehr Ressourcen schaffen. Aktuell sind noch zu viele manuelle Abläufe. Sternli müssten weg. Seit Architektur-Wechsel erhalten Kunden, welche von Kabel auf FTTH wechseln, keine Promotionen mehr. >>Wird überprüft und bereinigt.</p> <p>RKr: FTTH-Technologie braucht entsprechende Skills, welche nicht alle System Engineers mitbringen. MEh: Sternli sind absolute Notwendigkeit. GSe: Versteht nicht, weshalb technisch beschlossene Rahmenbedingungen nicht umgesetzt wurden. Wird im späteren Traktandum (TK) noch diskutiert.</p> <p><u>Antrag/Abstimmung</u></p> <p>Antrag: Umsetzung für *Produkte wie vorgeschlagen genehmigen. Der Antrag wird einstimmig angenommen.</p>	
(I)		
(I)		
(P)		PKo/MLo
(E)		
3.3	Internet Roadmap II) - Marktsituation	
(I)	<p>Sollte Swisscom kurzfristig nachziehen und die Bandbreiten bei Vivo S und evtl. M erhöhen, sollte Quickline vorbereitet sein. PKo präsentiert einen Vorgehensplan zur Anpassung der Bandbreiten. Details siehe Folienpräsentation.</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>MEh: Die präsentierte Grafik ist verwirrend. Grundlagen-Zahlen müsste man noch im Detail analysieren. Wie viele Kunden wählen S, wie viele M - im Vergleich zu den alten Abos. MEh glaubt, dass das Downgrade-Risiko höher ist. GSe: Findet die Vorbereitung gut. SNI: Wäre es nicht besser, in die Vorreiter-Rolle zu gehen?</p> <p><u>Antrag/Abstimmung</u></p> <p>Antrag: Der Mark.Ausschuss empfiehlt den reaktiven Ansatz. Die PV soll die Umsetzung zur Anpassung der Bandbreiten genehmigen. Der Antrag wird mit 2 Enthaltungen (WWZ und GARH) angenommen.</p>	
(I)		
(E)		
(P)	<p>Es braucht jedoch noch detailliertere Analysen und Berechnungen auf Produkt- und Finanzseite.</p>	PKo
3.4	Preis HD-Set-Top-Box	
(I)	<p>Vorschlag Marketingausschuss: Anpassung des HD-Set-Top-Boxenpreis per 1.1.2016 auf CHF 149.-- (bisher CHF 240.--).</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>GSe: Kann man die Box auch günstiger geben? NPe: Ja, findet CHF 149.-- keinen fairen Marktpreis.</p> <p><u>Antrag/Abstimmung</u></p> <p>Antrag: Die Preisanpassung auf CHF 149.-- genehmigen.</p>	

(E)	Der Entscheid ist mit 1 Enthaltung (QLAG) angenommen.	
3.5	Ausblick Quickline Academy 2016	
(I)	PKo gibt einen Ausblick auf das geplante Trainings-Programm 2016. "Clever verkaufen I und II" werden neu als Paket angeboten. Details siehe Folienpräsentation. Die konkreten Ausschreibungen folgen anfangs Jahr.	
3.6	Antwort auf Wingo	
(I)	PKo informiert, dass wir "Wingo" von Swisscom weiterhin beobachten, wir aber keine proaktiven Produktentwicklungen oder Marktbearbeitungs-massnahmen initiieren wollen.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> NPe: Wingo wurde im Hinblick auf Salt eingeführt. Seit dem Anfangs-Marketingboost sind die Aktivitäten sehr stark zurückgegangen. Auch Salt bewegt sich nicht in diesem Bereich. SNI: Swisscom hat wieder Einzelprodukte Internet eingeführt. KHo: Auf DMaxx laufen Wingo-Spots.	
3.7	Residential Produkt-Roadmap	
(I)	PKo präsentiert die geplante Roadmap der Residential Produkte. Details siehe Folie. <u>Fragen/Diskussion</u> MSt: Warum ist QL Basic Prio 1 und Harmonisierung GA Prio 2? PKo: Harmonisierung GA wird uns die nächsten Jahre beschäftigen. Besteht aus verschiedenen Teilen. QL Basic ist eine erste Auskoppelung mit Prio 1. MSt: Was versteht man unter "Service-Abo"? PKo: z.B. Remote-Sessions oder @Home-Einrichtungen. Ist erst in der Ideenphase.	
4.	Produktmanagement BUSINESS	
4.1	Office Voice	
(I)	AWi präsentiert die Produkt-Idee. Details siehe Folienpräsentation. Office Voice ist ohne Office Internet nicht bestellbar! Begründung: Support und Qualität kann nicht sichergestellt werden, wenn Privat- und Businessprodukte vermischt werden. NPe: Flat ist nur ein Arbeitstitel. Es wird fair und transparent mit "1000 Minuten" bezeichnet.	
(P)	<u>Fragen/Diskussion</u> MEh: Wünscht Wirtschaftlichkeitsberechnung als Basis für Diskussion. Dies wird nachgeliefert.	QLBAG
(P)	HKö: Regt an, periodisch die Entwicklung zu beobachten und zu rapportieren. Dies wird aufgenommen. Die "Flat-Nutzung" soll halbjährlich im Reporting pro Partner ausgewertet werden.	QLBAG / FGö
(I)	<u>Antrag/Abstimmung</u> Antrag: Der Einführung von Office Voice zustimmen, inklusive Revenue-Share.	
(E)	Der Antrag wird einstimmig angenommen.	

4.2	Office Internet - Quickline Office Duo	
(I)	Aus der letzten PV kam der Antrag, den Preis beim Office Duo Premium auf HFC anzupassen. Der Vorschlag HFC und FTTH liegt vor. Details siehe Folienpräsi.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> GSe: Wünscht ein Factsheet mit Verkaufsargumenten gemäss Präsentation aus letzter PV. Dies wird nachgeliefert.	QLBAG
(P)	<u>Antrag/Abstimmung</u> Antrag: Der Preisanpassung des Office Duo Premium zustimmen.	
(E)	Der Antrag wird einstimmig angenommen.	
4.3	Business Produkt-Roadmap	
(I)	MTh präsentiert die geplante Roadmap der Business Produkte. Details siehe Folie.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> GSe: Bedauert, dass Fixe IP auf FTTH erst im Q3 eingeplant ist. RMA: Erfolgt die FTTH-Verrechnung analog HFC? Antwort: Ja Werden Vermittlerprovisionen durch Quickline übernommen? Antwort: Ist nicht so vorgesehen.	
(P)	NPe: Geschäftsmodell Office wird morgen im VR diskutiert. Thematik VP-Provisionen kann mit einbezogen werden.	NPe
5.	Planung und strategische Fragestellungen	
5.1	Priorisierung	
(I)	NPe informiert einleitend, dass wir im 2015 die Erfahrung gemacht haben, dass zu viele Projekte parallel liefen und aufgrund dessen die Qualität und auch die Termintreue darunter gelitten haben. Als Learning für das 2016 haben wir uns vorgenommen, mit einem reduzierten Ressourcenaufbau die Themen resp. Projekte klar zu fokussieren und zu priorisieren. Bedeutet, dass wir auch NEIN sagen müssen.: <ul style="list-style-type: none"> • Prio 1: klarer Fokus auf die Umsetzung im 2016. • Prio 2: wird nur angegangen, sofern dies die Prio 1 Projekte zulassen. • Prio 3: erfolgt nach Priorität 1 & 2 (ab 2017). Die Themen unterscheiden sich nach Strategischen Initiativen (VR-getrieben, langfristige Themen), Infrastruktur, Produkte und Projekte. Detail-Auflistung gemäss Folie und separat verteilter Liste. LCM bedeutet Life Cycle Management. Aus TP-Gruppe viele Bedürfnisse. Diese sind alle Prio 2.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> RMA: Gibt es eine Liste der Initiativen? NPe: Ja, es gibt 35 Strategische Initiativen, welche laufend im VR getrackt und besprochen werden. Diese Liste wird allen Partnern zugänglich gemacht.	NPe
(P)	HKö: Findet 47 Prio 1-Projekte etwas viel. MEh: Start Vision Migration als 1. Prio? Sieht es eher später. PKo: Idee ist, 3 Monate nach Lancierung Verte!-Kunden aktiv anzugehen. KHo/GSe: Belassen auf Prio 1. KNUs können dies individuell steuern.	
(E)	<u>Antrag/Abstimmung</u> Antrag: Die PV ist einverstanden mit dem konsolidierten Vorschlag der Quickline zur Priorisierung der Themen/Projekte/Produkte. Mit 1 Enthaltung (Localnet) wird der Antrag angenommen.	

7.	Anträge / Inputs aus der Tech-Kommission	
7.1	Teleclub in HD	
(I)	<p>RKr informiert über die Partner Feedback bis 09.12.2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 freie Frequenzen vorhanden, jedoch ist eine Kanalanpassung notwendig: Flims, GAG, Belp, QL-MüSt., RENET, GBM • Nicht genügend freie Frequenzen verfügbar: KFN, Localnet, QL-MüBu. • Kosten beim Partner für erforderliche Ergänzung HE-Verkabelung zwischen CHF 1'000 bis 3'000.- <p>Keine weiteren Feedbacks erhalten. Fazit: Es kann keine konsolidierte Lösung im QL-Verbund realisiert werden.</p>	
(I)	<p><u>Fragen/Diskussion</u> GSe: Welche Konsequenzen auf die Infrastruktur und Ressourcen hätte die Umsetzung bei einzelnen Partnern? RKr: Wurde in TK ausführlich diskutiert und im Protokoll festgehalten. Es wäre machbar. Ist auf Roadmap Prio 3.</p>	
(I)	<p><u>Konsultativ-Abstimmung: Wer hat das Bedürfnis nach Teleclub HD?</u> - Valaiscom, Aarberg, GAW ESAG ggs Yetnet - Belp? (abwesend, hat an letzter PV Interesse bekundet)</p>	
(E)	<p>Entscheid weiteres Vorgehen: Thema von Prio 3 auf Prio 2-Liste nehmen. TK hat den Auftrag, im Detail mit den obigen Partnern Frequenzen und Konsequenzen zu überprüfen.</p>	RKr Tech-Komm.
(E)	<p>NPe: Möchte Weko-Entscheid Januar abwarten. Verhandlungen mit Teleclub zusammen mit Valaiscom, GSe durchführen.</p>	NPe/GSe
7.2	Status HFC Netzentwicklung	
(I)	<p>Verfügbarkeit der QL-Produkte im Partner HFC-Netz: RKr informiert über die Feedbacks, welche in der November-TK gesammelt wurden. Details siehe Folienpräsentation.</p>	
(I)	<p>Erkenntnis: 7 (10) bestehende QL-Partner unterstützen die gemeinsam definierte QL-Produkt Roadmap mit ihrem HFC-Netz. 9 bestehende QL-Partner unterstützen die gemeinsam definierte QL-Produkt-Roadmap mit ihrem HFC-Netz <u>nicht!</u> Die nächste QL-Produktanpassung (INT-Abo 600/60 im Q1 17) bedingt nochmals eine erhöhte Anforderung an die HFC-Netze.</p>	QL-Partner
	<p>NPe: Appelliert an die Partner (Wakeup-Call). Nehmt die Situation ernst, sonst werden wir massive Probleme im Markt haben.</p>	
9.	Diverses	
9.1	Kundendienst Entwicklung	
(I)	<p>NGa informiert über die Umsetzung der Ergebnisse Arbeitsgruppe Kundendienst. Details siehe Folienpräsentation. Zusammenarbeit Kudi und Partner konnte mit diesem System stark verbessert werden.</p>	
(I)	<p><u>Fragen/Diskussion</u> MSt: Auf Folie 58 sind Zielwerte aufgeführt. Wo stehen wir heute? NGa: P3 hat Nachholbedarf. Bei den restlichen Stufen sind wir ziemlich nahe beim Ziel. P1-P4 = ca. 80% der Tickets. MEh: Darauf achten, dass Kudi-Mitarbeiter gut ausgebildet werden. Vielfach kommt Antwort: Geht messen.</p>	
9.2	Terminkonflikt PV-Termine 2016	
(E)	<p>Swiss Digital Days (2 Tage/28.+29.4.) ersetzen den bisherige Infotagung. Alternativtermin PV: Di, 26. April (anstelle Do, 28.4.)</p>	

10.12.2015 | Quickline Partnerversammlung

Quickline Partnerversammlung

10. Dezember 2015
 > mit anschließendem Apéro Riche

Entschuldigt: Martin Maron, Flims & Tom Seiderer, Belp



Agenda

- | | | | |
|---|-----|--|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | | |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | | |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | | |
| 3.1 PWLAN | (E) | | |
| 3.2 Cloud 2.0 | (E) | | |
| 3.3 Internet Roadmap | (E) | | |
| 3.4 Preis HD-Set-Top-Box | (E) | | |
| 3.5 Ausblick Quickline Academy 2016 | (I) | | |
| 3.6 Antwort auf Wingo | (I) | | |
| 3.7 Residential Roadmap | (I) | | |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | | |
| 4.1 Office Voice | (E) | | |
| 4.2 Office Internet | (E) | | |
| 4.3 Business Roadmap | (I) | | |
| 5. Planung und strategische Fragestellungen | | | (E) |
| 5.1 Priorisierung | | | (E) |
| 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | | | |
| 7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | | | |
| 7.1 Teleclub in HD | | | (I) |
| 7.2 Status HFC Netzentwicklung | | | (I) |
| 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | | | |
| 9. Diverses | | | |
| 9.1 Kundendienst Entwicklung | | | (I) |





Genehmigung des Protokolls der PV vom 15.10.2015

Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: <i>Die Partnerversammlung genehmigt das Protokoll vom 15.10.2015</i>	✓	
Anpassungen: <i>Keine</i>	✓	

Agenda

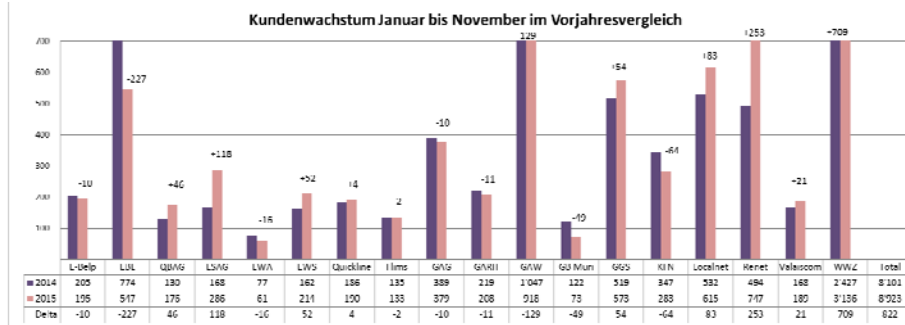
- | | | | |
|---|-----|-----|--|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | | |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | | |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | | |
| 3.1 PWLAN | (E) | | |
| 3.2 Cloud 2.0 | (E) | | |
| 3.3 Internet Roadmap | (E) | | |
| 3.4 Preis HD-Set-Top-Box | (E) | | |
| 3.5 Ausblick Quickline Academy 2016 | (I) | | |
| 3.6 Antwort auf Wingo | (I) | | |
| 3.7 Residential Roadmap | (I) | | |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | | |
| 4.1 Office Voice | (E) | | |
| 4.2 Office Internet | (E) | | |
| 4.3 Business Roadmap | (I) | | |
| 5. Planung und strategische Fragestellungen | | (E) | |
| 5.1 Priorisierung | | (E) | |
| 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | | | |
| 7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | | | |
| 7.1 Teleclub in HD | | (I) | |
| 7.2 Status HFC Netzentwicklung | | (I) | |
| 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | | | |
| 9. Diverses | | | |
| 9.1 Kundendienst Entwicklung | | (I) | |

2. Reporting der Kundenentwicklungen



Organisches Internetwachstum per November 2015 ø 10% über Vorjahr

INTERNET – Nettoneukundenwachstum Januar bis November 2014/2015



KNU	org. Wachstum zu VJ	
	absolut	in%
E-Belp	-10	-5%
EBL	-227	-29%
QBAG	46	n/a
ESAG	118	70%
EWA	-16	-21%
EWS	52	32%
Quickline	4	2%
Flims	-2	-1%
GAG	-10	-3%
GARH	-11	-5%
GAW	-129	-12%
GB Muri	-49	-40%
GGG	54	10%
KFN	-64	-18%
Localnet	83	16%
Renet	253	51%
Valaiscom	21	13%
WWZ	709	29%
Total	822	10%

Kundenwachstum				
Jan-Nov	2014	2015	Delta	in %
organisch	8101	8923	822	10%
anorganisch	7555	11935	4380	58%
Total	15656	20858	5202	33%

Seite 5 10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung

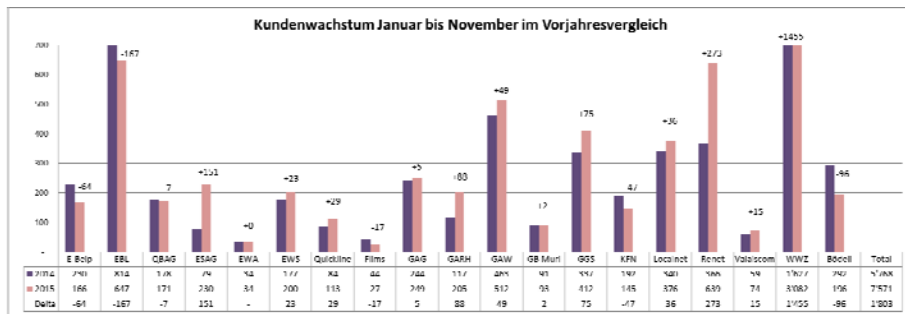


2. Reporting der Kundenentwicklungen



Organisches Telefoniewachstum per November 2015 ø 31% über Vorjahr

TELEFONIE – Nettoneukundenwachstum Januar bis November 2014/2015



KNU	org. Wachstum zu VJ	
	absolut	in%
E-Belp	-64	-28%
EBL	-167	-21%
QBAG	-7	n/a
ESAG	151	191%
EWA	-	0%
EWS	23	13%
Quickline	29	35%
Flims	-17	-39%
GAG	5	2%
GARH	88	75%
GAW	49	11%
GB Muri	2	2%
GGG	75	22%
KFN	-47	-24%
Localnet	36	11%
Renet	273	75%
Valaiscom	15	25%
WWZ	1455	89%
Bödeli	-96	-33%
Total	1803	31%

Kundenwachstum				
Jan-Nov	2014	2015	Delta	in %
organisch	5768	7571	1803	31%
anorganisch	3429	5610	2181	64%
Total	9197	13181	3984	43%

Seite 6 10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung

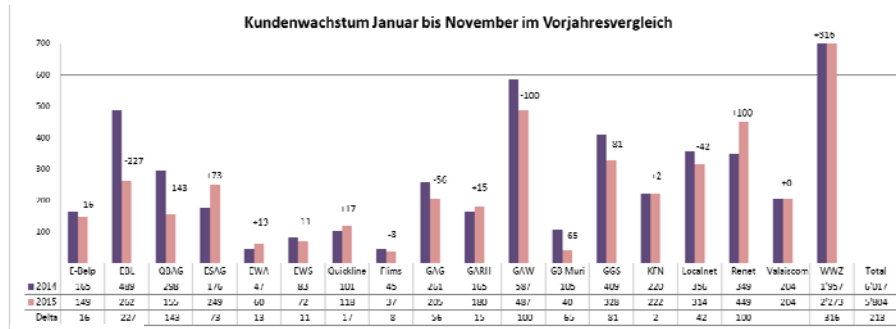


2. Reporting der Kundenentwicklungen



Verte! mit sehr unterschiedlichen Verkaufserfolgen – einige KNU verpassen die Chance den IPTV-Markt zu besetzen.

VERTE! – Nettoneukundenwachstum Januar bis November 2014/2015



KNU	absolut	in%
E-Belp	-16	-10%
EBL	-227	-46%
QBAG	-143	n/a
ESAG	73	41%
EWA	13	28%
EWS	-11	-13%
Quickline	17	17%
Films	-8	-18%
GAG	-56	-21%
GARH	15	9%
GAW	-100	-17%
GB Muri	-65	-62%
GG5	-81	-20%
KFN	2	1%
Localnet	-42	-12%
Renet	100	29%
Valaiscom	-	0%
WWZ	316	16%
Total	-213	-4%

Jan-Nov	2014	2015	Delta	in %
organisch	6'017	5'804	-213	-4%
anorganisch				
Total	6'017	5'804	-213	-4%

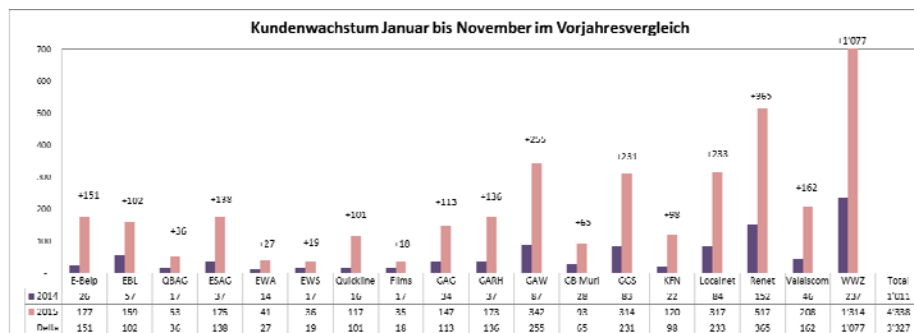


2. Reporting der Kundenentwicklungen



Starkes Wachstum im Mobil dank attraktiven Abos

MOBIL – Nettoneukundenwachstum Januar bis November 2014/2015



KNU	absolut	in%
E-Belp	151	581%
EBL	102	179%
QBAG	36	n/a
ESAG	138	373%
EWA	27	193%
EWS	19	112%
Quickline	101	631%
Films	18	106%
GAG	113	332%
GARH	136	368%
GAW	255	293%
GB Muri	65	232%
GG5	231	278%
KFN	98	445%
Localnet	233	277%
Renet	365	240%
Valaiscom	162	352%
WWZ	1'077	454%
Total	3'327	329%

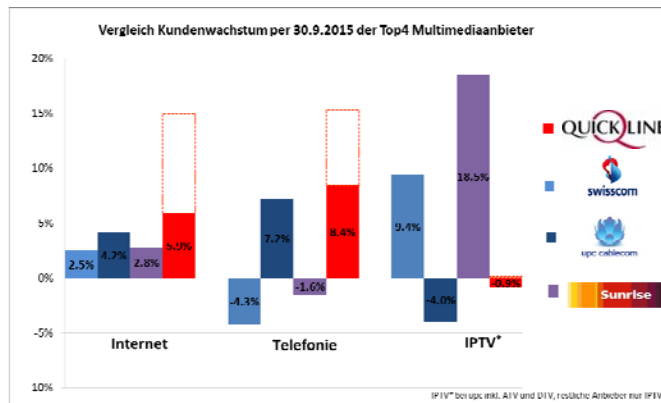
Jan-Nov	2014	2015	Delta	in %
organisch	1'011	4'338	3'327	329%
anorganisch				
Total	1'011	4'338	3'327	329%





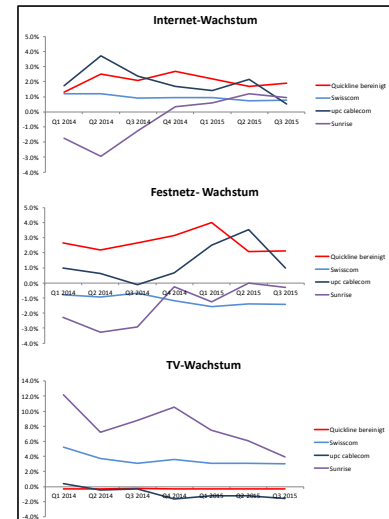
Wachstumseinbruch im Q2 aufgefangen – QL wächst immer noch schneller als Konkurrenz (im INET/TEL)

Benchmark Q3 2015 – Quickline inkl. und exkl. neue Partner



Seite 9

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung



Marktanalyse Jan-Sep 2015

Quickline behauptet sich in schwierigem Marktumfeld tapfer

TV Neukundengewinne der Top4 sind im Jan-Sep 2015 rund 50% unter dem Vorjahresniveau

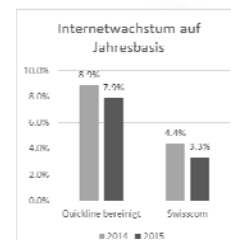
- Swisscom erzielt mit neuer TV-Plattform Swisscom 2.0 weniger Neukunden als im Vorjahr (-12%)
- upc verliert weiterhin TV-Kunden (-4%), wobei der Verlust bei den Grundanschlüssen rund 6% beträgt (Aussage upc)

Festnetzkundenbestand der Top4 schrumpft weiter mit rund -30'000 Festnetzkunden pro Quartal

- Telcos (Swisscom & Sunrise) verlieren rund 40'000 Festnetzkunden pro Quartal
- KNUs (upc & Quickline) gewinnen zusammen rund 10'000 Festnetzkunden pro Quartal (QL ø +2'000 pro Quartal)
- QL wächst im 2015 annualisiert 11.3% (+0.2% im Vergleich zu VJ)

In der Periode Dez14 bis Sep15 wachen die Top4 im Bereich Internet um +3%

- QL wächst im 2015 annualisiert 7.9% (-1% im Vergleich zu VJ) jedoch weiterhin doppelt so schnell wie Swisscom (7.9% vs. 3.3%)



Seite 10

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung



Agenda

- | | | | |
|---|-----|---|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | 5. Planung und strategische Fragestellungen | |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | 5.1 Priorisierung | (E) |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | |
| 3.1 PWLAN | (E) | 7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | |
| 3.2 Cloud 2.0 | (E) | 7.1 Teleclub in HD | (I) |
| 3.3 Internet Roadmap | (E) | 7.2 Status HFC Netzentwicklung | (I) |
| 3.4 Preis HD-Set-Top-Box | (E) | 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | |
| 3.5 Ausblick Quickline Academy 2016 | (I) | 9. Diverses | |
| 3.6 Antwort auf Wingo | (I) | 9.1 Kundendienst Entwicklung | (I) |
| 3.7 Residential Roadmap | (I) | | |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | | |
| 4.1 Office Voice | (E) | | |
| 4.2 Office Internet | (E) | | |
| 4.3 Business Roadmap | (I) | | |



PWLAN

Aufbau WiFi-Hotspot Netz im QL Verbund bis Ende 2016

Ziele

- ✓ Aufbau eines einheitlichen WiFi-Hotspot-Netzes im QL Verbund bis Ende 2016
- ✓ Zusammenarbeit mit Partnern anstreben (national und international)
- ✓ Free WiFi für unsere Kunden und Produktangebot für Nicht-Quickline Kunden
- ✓ Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung

Scope Phase 1a

- ✓ Aufbau zentrale technische Infrastruktur bei Quickline
- ✓ WiFi-Hotspot Aufbau regional bei den KNUs
- ✓ Integration in unsere Produkte, Prozesse und Systeme

Scope Phase 1b

- ✓ Erweiterung des Netzwerkes bei den KNUs
- ✓ Produktangebot
- ✓ Internationaler Partner
- ✓ Home Hotspot



PWLAN

Free WiFi für Quickline Kunden

Quickline Kunden

- Gratis Zugang ohne Einschränkung
- Keine Beschränkung auf Speed oder Datenvolumen
- Priorisierter Zugang

Nicht-Quickline Kunden

- 3 Optionen
 - 1h / ca. CHF 2.-
 - 24h / ca. CHF 9.90
 - 7 d / ca. CHF 19.90
- Speedeinschränkung auf 10/1
- Keine Volumeneinschränkung



Monsoon Produkt	Zugangsmethode	Zurückrechnung	Details	Preis in CHF
*** 30 Min Flat	Smartcard, Pay-to-Phone, Handzahlung, Prepaidkarte oder Kreditkarte	Mischengruppe	• Details	4.90
*** 450 Min Flat	Smartcard, Pay-to-Phone, Handzahlung, Prepaidkarte oder Kreditkarte	Mischengruppe	• Details	30.-
*** 1000 Min Flat	Smartcard, Pay-to-Phone, Handzahlung, Prepaidkarte oder Kreditkarte	Mischengruppe	• Details	60.-
*** 1 Stunde	Pay-to-Phone, Handzahlung, Prepaidkarte oder Kreditkarte	Flat (one-stop ab externen Logins)	• Details	8.90
*** 4 Stunden	Smartcard, Pay-to-Phone, Handzahlung, Prepaidkarte oder Kreditkarte	Flat (one-stop ab externen Logins)	• Details	9.90
*** 24 Stunden	Smartcard, Pay-to-Phone, Handzahlung, Prepaidkarte oder Kreditkarte	Flat (one-stop ab externen Logins)	• Details	14.90
*** 7 Tage	Smartcard, Pay-to-Phone, Handzahlung, Prepaidkarte oder Kreditkarte	Flat (one-stop ab externen Logins)	• Details	99.-



PWLAN

Grobplanung Projekt

Phase	Von	Bis	Lieferobjekte
Analyse	Nov 2015	Jan 2016	QG1 ✓ Produktkonzept ✓ Anforderungen Gesamtprojekt ✓ Technisches Konzept ✓ Business Case 0.5 ✓ Projektplanung ✓ Machbarkeit ✓ Konzept Netplus / Partner Integration
Konzept	Jan 2016	Apr 2016	QG2 ✓ Bereitstellung interne, technische Infrastruktur bis Apr 2016 ✓ Prüfung der Machbarkeit ✓ Business Case 1.0 ✓ Betriebskonzept ✓ Go2Market Konzept
Umsetzung	Apr 2016	Nov 2016	QG3 ✓ Bereitstellung externe Infrastruktur -> KNU ✓ Bereitstellung Produkt- und Prozessanforderungen ✓ Testing ✓ Schulungen ✓ Vermarktungskonzept 1.0 ✓ Umsetzung Go2Market
Einführung	Nov 2016		QG4 ✓ Go live! ✓ Übergabe in Betrieb

PWLAN ist gemäss Produkt Roadmap ein Prio. 2 Projekt und steht somit in Abhängigkeit mit dem Projektfortschritt zu den Prio. 1 Projekten





PWLAN

Der MA empfiehlt den Start der Detailanalyse gemäss Projektplan

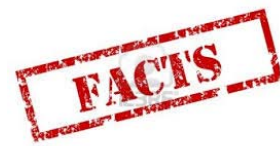
Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: <i>Die Partnersversammlung genehmigt den Start der Analysephase</i>	✓	



«Quickline Personal Cloud»

Analyse IST-Situation

- Aktuell aktive Kunden: 3'723
- Nutzer mit grösserem Speicher sind aktiver als Nutzer mit wenig Speicher
 - Weniger als 50% der «aktiven Nutzer» waren in den letzten 90 Tagen aktiv
 - 100% der Kunden mit 30 GB oder mehr waren in den letzten 15 Tagen aktiv
- Grösste Nutzung ist auf Mobile App und Web-Client
- Optionen (zusätzlicher Speicher) werden kaum gekauft





Quickline Cloud

Produktanpassung: einfacher & genügend Speicher für eine aktive Nutzung!

AiO M - XL

An wen richtet sich dieses Abo? **XL**

All-in-One XL

Down/Upload: 200/20 Mbit/s
Personal Cloud 40 GB Online Speicher
Swiss Flat unlimitiert in alle Netze
Vertel mit 190-Sender, Replay, Videotext
Mobile Smart Start

Neu einheitlich 1TB

CHF 85.- pro Monat

Internet S – XL + AiO S

An wen richtet sich dieses Abo? **XL**

Internet XL

Download 200 Mbit/s
Upload 20 Mbit/s
Cloud 20 GB Online Speicher

CHF 90.- pro Monat

An wen richtet sich dieses Abo? **S**

Internet S

Download 20 Mbit/s
Upload 3 Mbit/s
Cloud 5 GB Online Speicher

CHF 35.- pro Monat

Neu einheitlich 50GB

An wen richtet sich dieses Abo? **S**

All-in-One S

Down/Upload: 20/2 Mbit/s
Personal Cloud 5 GB Online Speicher
Swiss Flat unlimitiert in alle Netze
Digital TV mit 190-Sender
Mobile Smart Start

CHF 40.- pro Monat

Speicher-Pakete

50GB = CHF 1.50 / Monat
1TB = CHF 9.90 / Monat

Maximale Bestellung Speicher-Pakete:

- 5x 50 GB Speicher-Pakete und/oder
- 5x 1 TB Speicher-Pakete

Hinweise

➤ Kostenteiler

Trotz der massiven Mehrleistung haben die Anpassungen keinen Einfluss auf die Kostenteiler der bestehenden Produkte! (Tiefere Einkaufskonditionen + eigene Infrastruktur im 2017)

➤ Bestehende alte Produkte AiO und Internet:

- Neue Cloud-Lösung ohne erhöhten Speicherplatz
- Alte Speicher-Optionen (+25 GB, +50 GB und +100 GB) werden eingefroren
- Bestehende alte Speicher-Optionen können weiterhin genutzt werden
- Alte Speicher-Optionen können gekündigt werden
- Neue Speicher-Pakete können nicht gekauft werden



Quickline Cloud

Vorteile der Cloud 2.0

- Auf Deine Daten überall zugreifen
 - auch auf Verte! (Fotos → Slide Show)
- Genug Speicher für aktive Nutzung
- Einfache Installation und Nutzung
- Attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis

Roadmap Cloud

- Family Cloud als neues Feature im Q3 2016
- Neues, moderneres User-Interface im Q3 2016
- **«Daten in der Schweiz» per Q1/2 2017**
Quickline wird im 2017 eine eigene Cloud-Infrastruktur aufbauen. Bis dahin werden die Daten bei Funambol in Europa (Deutschland/Irland) gehostet, wie das bei der heutigen Lösung der Fall ist.

Ausblick Projekt

- Ablösung des bestehenden Produktes per Ende März 2016
- Prüfung der Integration auf Verte!
- **Neuer Name: «Quickline Cloud»**
- Kundenfreundliche Migration
- Customer Experience verbessern
 - Anpassung Provisionierung (nicht erst bei Login)
 - Welcome to «Quickline Cloud» (Brief, E-Mail, SMS)
 - Positionierung der Cloud als SP (Bsp.: Homepage)
 - Einfacher Bestellprozess, schnelles Einrichten, einfache Nutzung
 - Intensive Schulung (Front, E-Learning)



Quickline Cloud

Migration Allgemein

- Alle Kunden werden automatisch per Ende März 2016 auf die neue Cloud-Lösung migriert
- Es muss keine neue App installiert werden → bestehende App muss nur aktualisiert werden
- Falls PC-Client installiert, muss dieser ersetzt werden
- Automatischer Datentransfer
- Neue AGB
- Kunde wird schriftlich per E-Mail und Brief informiert:
 - 3 Monate vor der Migration
 - und nochmals 1 Monat vor der Migration
- Information erfolgt transparent:
 - Grund für neue Cloud, Vorteile und Nutzen der neuen Cloud
 - Daten werden neu in Europa (Irland/Deutschland) gehostet
 - Recht auf Kündigung (Kündigungsfrist 3 Monate)



Genehmigung der Produkthanpassung «Cloud 2.0»

Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: <i>Die Partnersversammlung genehmigt die Anpassungen der Produkte wie vorgeschlagen</i>	✓	
Genehmigung: <i>Die Partnersversammlung genehmigt die Realisierung des Projektes wie aufgezeigt</i>	✓	



Internet Roadmap I - *Produkte

Ausgangslage

Im Juni 2015 wurde geplant, grössere Bandbreitenanpassungen ca. alle 15 Monate durchzuführen. Die nächste Anpassung nach dem Redesign auf Kabel ist per ca. Ende Februar 2016 vorgesehen.

Die Bandbreiten der L und XL Abo's auf Kabel werden auf 200 und 400 Mbit/s angehoben.

	Internet S AIO S	Internet M AIO M	Internet L AIO L	Internet XL AIO XL
Download	20	50	200	400
Upload	2	5	20	40

Zu Beginn werden die 400/40er Profile auf diversen Netzen nicht zur Verfügung stehen. D.h. wir können die Produkte nicht flächendeckend anbieten. = ***Produkte**

(Mögliche Restriktionen: CMTS Ausbau / RFOG / 4 Frequenzen 16 QAM Modulation)

Konsequenz:

- Die Verfügbarkeit der Produkte mit 400/40er Bandbreite muss bei einer Bestellung oder Wechsel geprüft werden.
- ¹Der Endzustand müsste sein, dass die KNU's die nichttauglichen Anschlüsse erfassen, pflegen und ins QMC übermitteln. Somit könnte den Kunden situativ das gewünschte Produkt nach der Überprüfung der Verfügbarkeit nicht oder mit Einschränkung und entsprechender Kommunikation angeboten werden.

Problematik:

- Per Q1 2016 werden die detaillierten Daten, ausser dem CMTS Ausbau, von den KNU's noch nicht vorhanden sein.

¹Das entsprechende Vorhaben wurde durch Entscheid der Tools & Prozessgruppe in das Projekt «Mindeststandards» transferiert



Internet Roadmap I - *Produkte

Vorgehen

Der Marketingausschuss empfiehlt folgenden Grundsatz:

Generell sollen alle *Produkte (Internet Einzelprodukt und Kombis) immer angeboten werden, auch wenn die Bandbreiten nicht vollständig erreicht werden. Dies unabhängig davon, ob der Down- und / oder Upload nicht erreicht werden.

¹Endvariante mit automatischer Bandbreitenprüfung:

- Down- und / oder Upload sind nicht wie gewünscht verfügbar: = *Produkt ist bestellbar.
- Auf die Minderleistung wird bei der Bestellung nach erfolgtem Bandbreiten- Check hingewiesen. Auch in der Kommunikation (Print / Online) ist bei den *Produkten zu kommunizieren, dass es Maximalwerte darstellt und erst nach dem Verfügbarkeits-Check die realen Werte kommunizierbar sind.

Workaround bis automatische Bandbreitenprüfung zur Verfügung steht:

Der Bandbreiten-Verfügbarkeits-Check wird per Launchtermin nicht zur Verfügung stehen. Dies bedarf bis zu dessen Implementation eines Workarounds:

- Bei KNU's welche den CMTS Ausbau noch nicht abgeschlossen haben oder nicht über genügend 4 Frequenzen 16 QAM verfügen, soll jede Internet XL und AIO XL Bestellung und jeder Wechsel (Wechsel bedarf Implementation eines Workflows) durch den KNU geprüft werden. Der Kunde wird in der Kommunikation und im Order darauf hingewiesen, dass die Verfügbarkeit noch geprüft wird. Wenn die Bandbreite nicht verfügbar ist, ist der Kunde durch den KNU zu kontaktieren und ihn auf die Einschränkung hinzuweisen und ein passendes Abo anzubieten.

¹Wird nicht in diesem Projekt umgesetzt



Internet Roadmap I - *Produkte

Der MA empfiehlt die Umsetzung der *Produkte wie vorgeschlagen

Entscheide	Ja	Nein
Die Partnersversammlung genehmigt die Umsetzung für *Produkte wie vorgeschlagen	✓	



Internet Roadmap II - Marktsituation

Reagiert Swisscom?

Sollte Swisscom kurzfristig nachziehen und die Bandbreiten bei Vivo S und evtl. M erhöhen, sollte Quickline vorbereitet sein. Swisscom hat per 16.11.2015 bereits die Bandbreite des Vivo L auf Basis Fiber von 200 auf 300 Mbit/s und um CHF 10 angehoben.

Die geplante Erhöhung per Q1 2017 könnte bei M auf ca. Q1 / Q2 2016 vorgezogen, die Preise wie bisher belassen werden:

- Internet M / AiO M: alt 50/5 (50) -> **neu 100/10** (100)
- Die Internet S und AiO S Bandbreite bleiben unverändert um Downgrades und den damit verbundenen ARPU-Zerfall zu verhindern.

NEU	Internet S AiO S	Internet M AiO M	Internet L AiO L	Internet XL AiO XL	Bisher	Internet S AiO S	Internet M AiO M	Internet L AiO L	Internet XL AiO XL
Download	20	100	200	400	Download	20	50	200	400
Upload	2 (20)	10 (100)	20 (200)	40 (400)	Upload	2 (20)	5 (50)	20 (200)	40 (400)



Internet Roadmap II - Marktsituation

Vorziehen Internet / AiO M Bandbreitenerhöhung

Ausgangslage

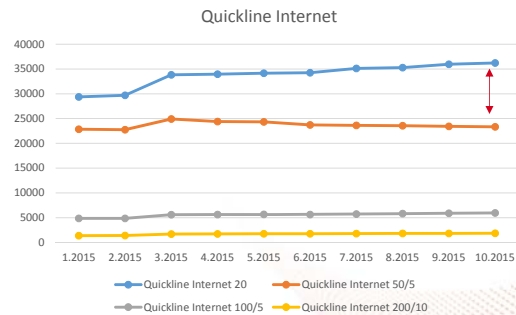
Heute resultiert im Bestand relativ eine Zunahme der 20er und Abnahme der 50er Bandbreite.

Konsequenz bei Erhöhung der M Bandbreite

- Die Attraktivität des Internet / AiO M steigt
- Die Positionierung Preis/Leistung ggü. Vivo M ist wiederhergestellt
- Das Downgrade-Risiko von L auf M schätzen wir als gering ein

Weiteres Vorgehen

- Wir beobachten den Markt intensiv weiter und bereiten die Bandbreiten Anpassungen bereits vor, um schnell reagieren zu können. **Dies entspricht einer reaktiven Umsetzung**
- Genaue Analyse der Veränderung des Bestandskundenportfolio bei Anpassung der Bandbreiten



Internet Roadmap

Der MA empfiehlt den reaktiven Ansatz

Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: Die Partnersversammlung genehmigt die reaktive Umsetzung zur Anpassung der Bandbreiten	✓	



HD-Set-Top-Box

Preisreduktion und Harmonisierung

- Durch die Analog Abschaltung entstanden bei der HD-Set-Top-Box im Verbund grosse Preisdifferenzen.
- Auf dem Quickline Portal und im Bestellprozess kostet die HD-Set-Top-Box CHF 240.-
- Dieser Preis ist aus KNU Sicht für den Kunden zu hoch und sollte reduziert und harmonisiert werden.
- Vorschlag Marketingausschuss: HD-Set-Top-Boxenpreis per 1.1.2016 CHF 149.-



Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: Die Partnersversammlung genehmigt die Preisanpassung auf CHF 149.-		



Kurzbeschreib der Verkaufsschulungen / Mystery

NEU

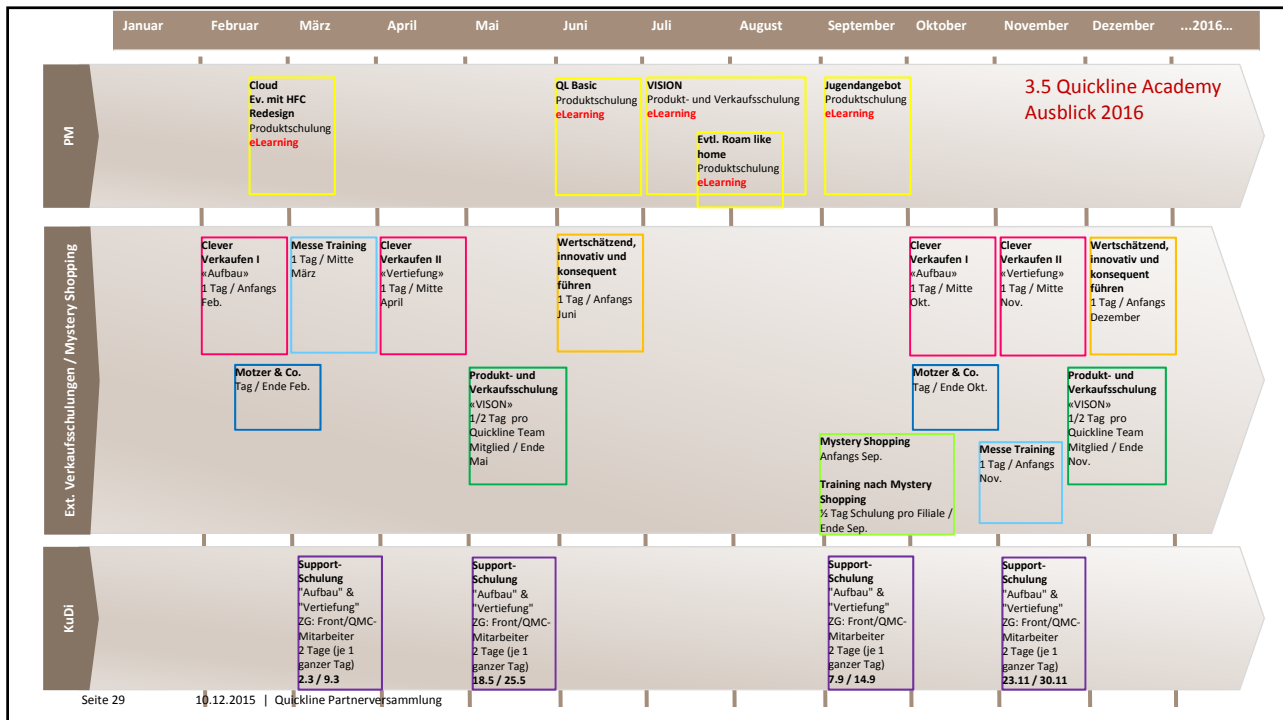
NEU

NEU

	Zielgruppe	Ziel	Inhalt
Clever Verkaufen I (1Tag)	Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit im Verkaufsgespräch • Erkennen von Kundenwünsche 	<ul style="list-style-type: none"> • 5-Grundtechniken des Verkaufs • Erfolgsfaktoren für souveränen Auftritt
Clever Verkaufen II (1Tag)	Mitarbeitende, Führungspersonen optional	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindlichkeit schaffen und proaktiv den Abschluss suchen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbauend auf Clever Verkaufen I • Verkaufsargumente klar einbringen • Videoanalysen
Wertschätzend, innovativ und konsequent führen (1Tag)	Führungspersonen	<ul style="list-style-type: none"> • In der Lage ihr Gegenüber richtig einschätzen und differenziert auf unterschiedliche Mitarbeitertypen eingehen • Zielsetzungen für Mitarbeitenden • Führungsinstrumente 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbauend auf Clever Verkaufen II • IST-Analyse und Erfahrungsaustausch • Jung'schen Typologie kennenlernen • Richtige Kommunikation • Feedback Kultur
Motzer & Co. (1Tag)	Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit im Umgang mit Reklamationen 	<ul style="list-style-type: none"> • 3-Schritte des Reklamations- und Einwandhandlings kennen • Best Practice Beispiele
Messe Training (1Tag)	Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientiert und wirkungsvoll auftreten 	<ul style="list-style-type: none"> • Vom small talk zum BIG TALK
Produkt- und Verkaufsschulung VISON (1/2 Tag)	Führungspersonen, Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • Argumente und Produktvorteile VISON 	<ul style="list-style-type: none"> • Vom Know-How zum Do-How
Mystery Shopping mit anschließendem Training (ca. 3h pro Standort)		<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung Mystery Test • Top und Flops 	<ul style="list-style-type: none"> • Erkenntnisse und Learnings aus Vertiefen aus den Resultaten

Wird NEU als Paket angeboten



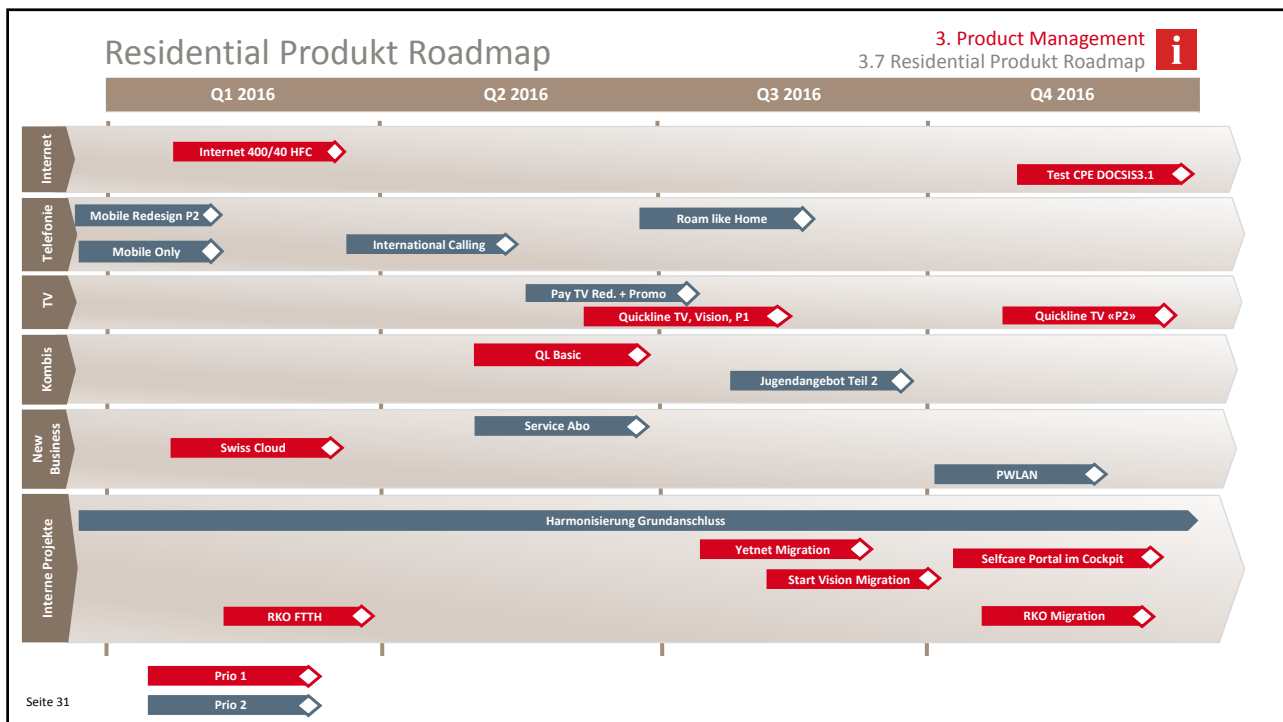


Antwort auf Wingo

Proaktive Marktbeobachtung


Die Marktaktivitäten von Wingo haben wir ausführlich im Marketingausschuss vom August 2015 besprochen. Fazit war damals, dass wir keine ernste Bedrohung im QL Gebiet wahrnehmen (BB Kunden Juli'15: 60). Das Thema Wingo soll aber weiterhin auf unserem Radar bleiben. Wir wollen aber keine proaktiven Produktentwicklungen oder Marktbearbeitungsmassnahmen initiieren.

Wir gehen auch heute, im Dezember 2015 davon aus, dass Wingo keine aggressiven und proaktiven Marktbearbeitungsmassnahmen lancieren wird. Es sein denn, dass Mitbewerber wie Salt oder Sunrise ihr Produktportfolio in diesem Bereich anpassen. Dann ist auch eine Antwort seitens Wingo oder ein aggressiveres Pricing mit dem Einzelproduktportfolio Fiber 50/250 (und Erweiterung mit TV und Festnetz-Optionen) zu erwarten.



Agenda

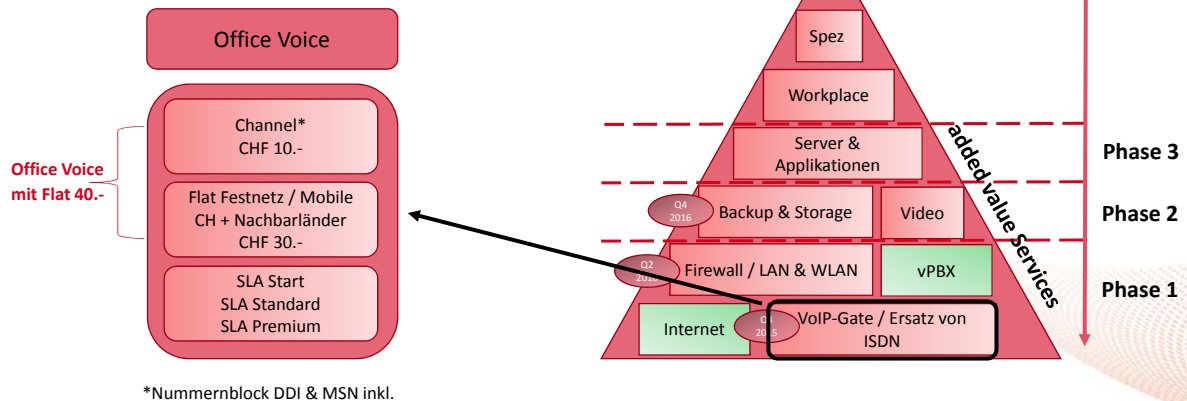
1. Protokoll der letzten Sitzung	(E)	5. Planung und strategische Fragestellungen	(E)
2. Reporting der Kundenentwicklungen	(I)	5.1 Priorisierung	(E)
3. Produktmanagement RESIDENTIAL		6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss	
3.1 PWLAN	(E)	7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission	
3.2 Cloud 2.0	(E)	7.1 Teleclub in HD	(I)
3.3 Internet Roadmap	(E)	7.2 Status HFC Netzentwicklung	(I)
3.4 Preis HD-Set-Top-Box	(E)	8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe	
3.5 Ausblick Quickline Academy 2016	(I)	9. Diverses	
3.6 Antwort auf Wingo	(I)	9.1 Kundendienst Entwicklung	(I)
3.7 Residential Roadmap	(I)		
4. Produktmanagement BUSINESS			
4.1 Office Voice	(E)		
4.2 Office Internet	(E)		
4.3 Business Roadmap	(I)		



Seite 32 10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung

Quickline Office Voice

Produkt- Idee



Quickline Office Voice

Was bringt Office Voice

Die herkömmliche Festnetztechnologie (TDM, Time-Division Multiplexing) hat weltweit das Ende ihres Lebenszyklus erreicht. Neu werden sämtliche Festnetzanschlüsse durch IP basierte Lösungen ersetzt.

Internet und Festnetz werden heute und in Zukunft nicht mehr getrennt betrachtet:

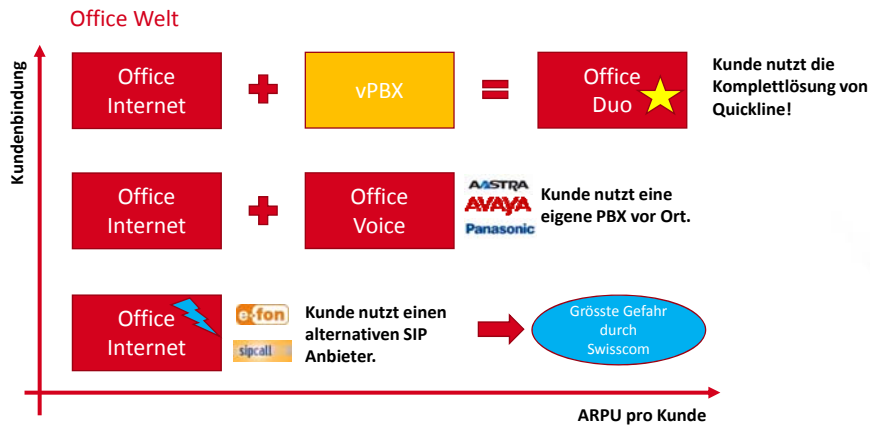
- Bestehende Office Internet Kunden brauchen eine Lösung
- Potentielle ISDN Kunden können aktiv mit konvergenten Lösungen angegangen werden
- ISDN Markt ist EOL und bietet mit 300k Kunden ein grosses Potential

Mit All-IP bestehen für die Kunden nachfolgende Optionen:

- Kunden wechseln Internet und Telefonie zu einem Anbieter (Masse)
- Kunden wechseln die Telefonie zu einem alternativen SIP Provider (eFon, SIPCall usw.)

FAZIT: Wenn wir Office Voice nicht anbieten, könnte das Produkt Office Internet rückläufig sein, da das Produkt Office Duo kurzfristig nicht sämtliche Kundenanforderungen erfüllt!

Quickline Office Voice



Quickline Office Voice

← QL All-IP | Swisscom bestehend | Swisscom All-IP →

	QL Office Voice		BusinessLINE	B- Connect ***	B- Connect ****	B- Connect *****
Festnetz CH CHF pro Min	0.04	Option (Flat) 1000 Min Inklusive (danach nach Preisplan)	0.04 / 0.08	Flat 5000 Min	Flat 5000 Min	Flat 5000 Min
Mobile Netz CH	0.25		0.32 / 0.27 0.35 / 0.30	0.30	Flat 5000 Min	Flat 5000 Min
Festnetz Nachbarländer	Preisplan		Preisplan	Preisplan	Flat 120 Min	Flat 300 Min
Mobile Nachbarländer	Preisplan		Preisplan	Preisplan	Flat 120 Min	Flat 300 Min
Preis pro Channel	CHF 10.-		CHF 40.-	CHF 20.00	CHF 45.-	CHF 55.-





Quickline Office Voice

SIP Hardware Kosten

Innovaphone IP 302	CHF 492.50
• 1 S0 (1*BRI= 2 Channel)	CHF 0.-
• 2 Analog	
• 2 Ethernet	
Innovaphone IP 800	CHF 528.-
• 5 S0 (5* BRI= 10 Channel)	CHF 48.-/BRI
• 2 Ethernet	



Setup: CHF 250.- pro Box
Setup: CHF 50.- pro Channel



Swisscom Aktion:

*Die Promotion gilt für Bestellungen für Business Connect und beinhaltet:

- Keine einmalige Aufschaltgebühr des Dienstes (Wert CHF 250.-)
- Keine einmalige Aufschaltgebühr pro Voice und Trunk Channel (Wert CHF 43.- pro Kanal)
- Keine einmalige Aufschaltgebühr pro Option Virtual PBX (Wert CHF 22.- pro Option)
- Mindestvertragsdauer: 3 Jahre



Quickline Office Voice

Revenue-Share

Pro Chanel			
CHF 10.-	60% Partner	40% QLB	
Flat Option pro Chanel			
CHF 30.-	100% Partner	QLB verrechnet die Einkaufspreise der Gespräche	
Abrechnung nach Minuten			
Tarifliste Voice	60% auf DB1 Partner	40% auf DB1 QLB	



Office Voice ist ohne Office Internet nicht bestellbar!
Begründung: Support und Qualität!



Office Produkte auf FTTH

Abstimmung Partnersversammlung

Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: Die Partnersversammlung stimmt der Einführung von Office Voice zu, inklusive dem Revenue-Share.		



Quickline Office Duo

Antrag aus PV: Anpassung Preis Office Duo Premium auf HFC

Auf Grund des Preisvergleichs und dem Delta zu den FTTH Produkten, wurde an der PV einen Antrag formuliert der Preis des Office Duo Premium um CHF 10.- anzupassen.

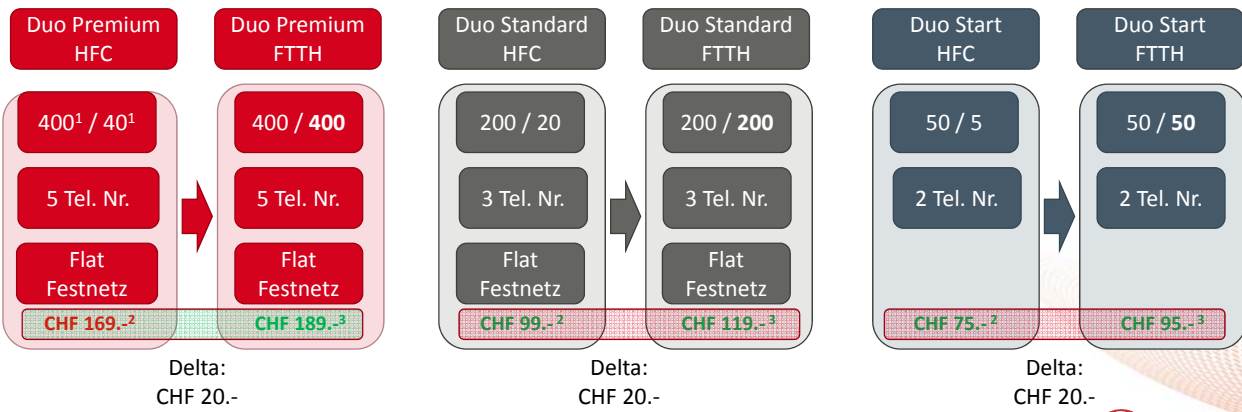
Services	Office Duo Premium auf HFC	Swisscom KMU OL
Kupfer Profil	200/10 M	100/20 M
Linien/Nummern	5 Num.	3 Num.
Gespräche Festnetz	Inklusive	Inklusive
Gespräche Mobile	CHF 20.-/ Nummer	Inklusive
Gespräche EU	Min.	500 Min.
Preis bestehend	179.-	189.-
Preisvorschlag	169.-*	189.-

*Excl. Grundanschluss (CHF 6.50 – 30.40)

Quickline Office Duo

Vorschlag HFC und FTTH

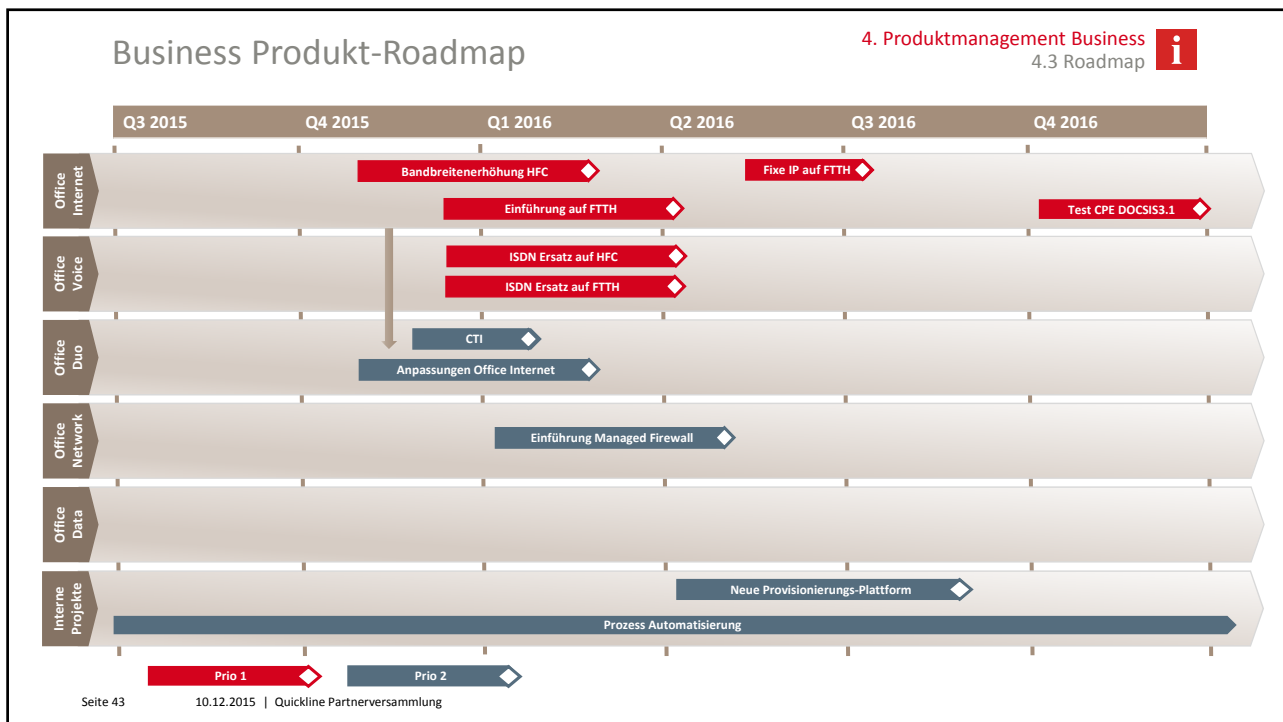
1: Bei nächster Anpassung, analog zu den HFC Privatkundenprodukte 2016
2: Excl. Grundanschluss, jeweils eine unterschiedliche Gebühr
3: Kein Grundanschluss notwendig = Variante 1



Preisanpassung Office Produkte

Abstimmung Partnersversammlung


Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: Die Partnersversammlung stimmt der Preisanpassung des Office Duo Premium zu. (Der Marketingausschuss unterstützt den Vorschlag einstimmig)		



Agenda

<p>1. Protokoll der letzten Sitzung (E)</p> <p>2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)</p> <p>3. Produktmanagement RESIDENTIAL</p> <p>3.1 PWLAN (E)</p> <p>3.2 Cloud 2.0 (E)</p> <p>3.3 Internet Roadmap (E)</p> <p>3.4 Preis HD-Set-Top-Box (E)</p> <p>3.5 Ausblick Quickline Academy 2016 (I)</p> <p>3.6 Antwort auf Wingo (I)</p> <p>3.7 Residential Roadmap (I)</p> <p>4. Produktmanagement BUSINESS</p> <p>4.1 Office Voice (E)</p> <p>4.2 Office Internet (E)</p> <p>4.3 Business Roadmap (I)</p>	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>5. Planung und strategische Fragestellungen (E)</p> <p>5.1 Priorisierung</p> </div> <p>6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss</p> <p>7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission</p> <p>7.1 Teleclub in HD (I)</p> <p>7.2 Status HFC Netzentwicklung (I)</p> <p>8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe</p> <p>9. Diverses</p> <p>9.1 Kundendienst Entwicklung (I)</p>
--	--

Seite 44 10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung





Fokussierung im 2016

Qualität und Terminwahrung als oberstes Ziel

Im 2015 machten wir die Erfahrung, dass zu viele Projekte parallel liefen und aufgrund dessen die Qualität und auch die Termintreue darunter gelitten haben.

Als Learning für das 2016 haben wir uns vorgenommen, mit einem reduzierten Ressourcenaufbau die Themen resp. Projekte klar zu fokussieren und zu priorisieren (bedeutet, dass wir auch NEIN sagen müssen):

Prio 1: klarer Fokus auf die Umsetzung im 2016

Prio 2: wird nur angegangen, sofern dies die Prio 1 Projekte zulassen

Prio 3: erfolgt nach Priorität 1 & 2 (ab 2017)

Die nachfolgenden Priorisierung der Projekte/Themen verstehen wir als den Vorschlag von QL. Gerne möchten wir diese Priorisierung mit euch – den QL-Partnern - im Dialog abstimmen:

- **Teilt ihr unsere Beurteilung der Priorisierung?**
- **Die finale Priorisierung wird anschliessend verabschiedet**

➤ Eine detaillierte Liste sämtlicher Projekte liegt bei

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung

Seite 45



Themen/Projekte/Produkte mit 1. Priorität

Markt getriebene Projekte / Partner relevant

- Initiative 31: Zukunftsfähiges Zusammenarbeitsmodell QL-Verbund
- Initiative 23: Lancierung DOCSIS3.1 im QL-Verbund / Sicherstellung, dass DOCSIS3.1 noch im 2016 in einem Partner-Netz eingeführt wird
- Initiative 03: Ausweitung Footprint (OTT-Angebot; Fokus TV)
- Initiative 17: Cross- und Upselling im best. QL-Gebiet: Ist bereits in der operativen Umsetzung Marketingplan 2016
- Initiative 19: Aktivierung der Nicht-Kunden im QL-Gebiet: Ist bereits in der operativen Umsetzung Marketingplan 2016
- Abschluss FttH Migration
- Abschluss Roll-out NG CMTS
- Neues CMTS erweitert mit CCAP & VOD (=> Eliminierung EdgeQAM im HE)
- Vertel: Ausbau EDGWARE Server, Erweiterung Storage-Kapazität; LCM Server
- LCM - Ausbau E-Mail Plattform (Kapazität)
- Evaluation eines neuen Abrechnungssystem (Einführung 2017)
- Internet 400/40 HFC
- Start Vision Migration
- Projekt Vision Phase 1: Go to Market
- Projekt Vision Phase 2
- Office Internet: Bandbreitenerhöhung HFC
- Office Internet: Einführung auf FttH
- Office Internet: Fixe IP auf FttH
- Office Voice: ISDN Ersatz auf HFC und FttH
- QL Basic
- Cloud 2.0
- Selfcare Portal im Cockpit
- Konzeption Störungsmanagement QL Gruppe
- "Vereinfachung Revenue Share Modell & Pricing (Abhängig von Penetrationen oder gemäss Strat. Initiative 31)"
- Migration neue Partner RKO / EKT
- Migration neue Partner Yernet
- Migration neue Partner TBS; Vorbereitung => Migration Q2 2017
- FTTH RLS 2 (für Residential- + Business Lösung; z.Bsp. Fix-IP; Monitoring etc.)
- Aufbau Partnermanagement

Legende:

- **Initiativen**
- **Infrastruktur**
- **Produkte**
- **Projekte**

Seite 46

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung



5. Planung und strategische Fragestellungen

5.1 Priorisierung

Themen/Projekte/Produkte mit 1. Priorität

Interne Projekte

- **Datacube Rentabilisierung**
- Backbone Erweiterungen + Erneuerungen
- Weiterentwicklung Ticketexpert
- Weiterentwicklung / Prozessentwicklung Dezide
- Betriebsaufbau Vision: Erfolgt parallel und wird durch internes Personal bewerkstelligt, wie auch durch eine externe Firma.
- Monitoring verbessern ("SPLUNK")
- Implementation „One Spirit“ – GK-Migrationen Folgeprojekte: Stammdaten, Contact Management, Billing, Ticketing, SPOC
- Implementation „One Spirit“ – PK-Migrationen
- Implementation „One Spirit“ – Organisation / Kultur (IT-Migration, Prozesse, QL Regio Basel AG, Aufbau Gruppenstrukturen, Einkaufssynergien, etc.)

Legende:

- **Initiativen**
- **Infrastruktur**
- **Produkte**
- **Projekte**

Seite 47

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung



5. Planung und strategische Fragestellungen

5.1 Priorisierung

Themen/Projekte/Produkte mit 2. Priorität

Markt getriebene Projekte / Partner relevant

- Initiative 10: Kooperationen
- Initiative 13: Public WLAN für QL-Verbund
- Initiative 29B: Go-to-market Office Welt / KU Business Segment
- Initiative 25: Migration auf IP only: Im Labor; All-IP im Netz (Ablösung DVB-C durch DOCSIS); Ergebnis = technische Roadmap (2016 - 2020) in 2016 erarbeitet
- Initiative 32: Kundenerlebniskette – Service Champion vorantreiben
- Initiative 21: Harmonisierung Grundanschluss
- Initiative 22: CRM Quickline: Stakeholder Management, Workshop, Show Case, Vermittlung Wissen und Philosophie CRM
- Initiative 3/4 : Neue Dienste Home Security / Smart home
- Office Duo: CTI
- Office Duo: Anpassung Office Internet (Bundle)
- Office Network: Einführung Managed Firewall
- Office Backup; einfache Backuplösung für Office Kunden
- Cloud, Backup, Virtuelles Datacenter; BaaS aus unserem Datacenter
- Mobile Redesign P2
- Mobile Only
- International Calling
- Roam like Home
- PayTV Red. + Promo
- Jugendangebot Teil 2 (auch Initiative 9)
- Service Abo (auch Initiative 7)
- Konzeption Kommunikation im QL Verbund
- Vervollständigung & Optimierung QL-Vertragswerke (B2C & B2B)
- Umsetzung Reportinganforderungen
- Redesign Loyaltily Programm: Ersatz Q-Points
- Promo Framework: Design eines Promo Frame Work on Top QMC

→ **Sämtliche Bedürfnisse aus der Tools- und Prozessgruppe sind separat aufgelistet (siehe Beilage).**

Legende:

- **Initiativen**
- **Infrastruktur**
- **Produkte**
- **Projekte**

Seite 48

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung



Themen/Projekte/Produkte mit 2. Priorität

Interne Projekte

- Initiative 29: Go-to-market business / enterprise segment
- Im Labor; Neuste Huawei FTTH-Plattform (MA580xT; Nachfolge von MA560xT)
- Butler-System: Organisationsaufbau für Instant-Kontakt 2nd Level

Legende:

- **Initiativen**
- **Infrastruktur**
- **Produkte**
- **Projekte**

Seite 49

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung



Themen/Projekte/Produkte mit 3. Priorität

Markt getriebene Projekte / Partner relevant sowie interne Projekte

- Fiber Ghost Produkt
- Product Suspend: Verfügbarkeit von Cloud und Internet resp. Email auch während der „Suspend-Zeit“
- Annahme Teleclub HD Aufschaltung
→ GL-/PV-Entscheid noch ausstehend

Legende:

- **Initiativen**
- **Infrastruktur**
- **Produkte**
- **Projekte**

Seite 50

10.12.2015 | Quickline Partnersversammlung





Priorisierung der Themen/Projekte/Produkte

Abstimmung Partnernersammlung

Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: Die Partnernersammlung ist einverstanden mit dem konsolidierten Vorschlag der Quickline zur Priorisierung der Themen/Projekte/Produkte.		

Agenda

- | | | | |
|---|-----|---|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | 5. Planung und strategische Fragestellungen | (E) |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | 5.1 Priorisierung | |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | |
| 3.1 PWLAN | (E) | 7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | |
| 3.2 Cloud 2.0 | (E) | 7.1 Teleclub in HD | (I) |
| 3.3 Internet Roadmap | (E) | 7.2 Status HFC Netzentwicklung | (I) |
| 3.4 Preis HD-Set-Top-Box | (E) | 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | |
| 3.5 Ausblick Quickline Academy 2016 | (I) | 9. Diverses | |
| 3.6 Antwort auf Wingo | (I) | 9.1 Kundendienst Entwicklung | (I) |
| 3.7 Residential Roadmap | (I) | | |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | | |
| 4.1 Office Voice | (E) | | |
| 4.2 Office Internet | (E) | | |
| 4.3 Business Roadmap | (I) | | |



Teleclub in HD

Übersicht Partner-Feedback

Partner Feedback bis 09.12.2015:

- 4 freie Frequenzen vorhanden (jedoch ist eine Kanalanpassung notwendig:
Flims, GAG, Belp, QL-Müst., RENET, GBM
- nicht genügend freie Frequenzen verfügbar
KFN, Localnet, QL-MüBu.
- Kosten beim Partner für erforderliche Ergänzung HE-Verkabelung
zwischen CHF 1'000 bis 3'000.-

Keine weiteren Feedbacks erhalten.



Verfügbarkeit der QL-Produkte im Partner HFC-Netz

Übersicht Partner-Feedback

Minimale Konditionen/Anforderungen zur Unterstützung des INT-Abo 400/40 Mbit/s:

- **UL 4 x 16qam (bonded) oder 3 x 64qam (bonded)**
- DL 16 x 256qam

Partner Feedback in QL-TK (Nov. 2015):

- HFC-Netz mit min. Netz-Anforderungen im Feb. 2016 bereit **Belp, ESAG, KFN, Localnet, Valaiscom, WWZ, QL-MüBu**
- HFC-Netz mit min. Netz-Anforderungen im März 2016 bereit **RENET**
- HFC-Netz mit min. Netz-Anforderungen im April 2016 bereit **EWA** (gleichzeitig mit CMTS Migration)
- HFC-Netz mit min. Netz-Anforderungen im Juli 2016 bereit **GBM**
- HFC-Netz mit min. Netz-Anforderungen mit Migration in QL-Verbund bereit **Yetnet**

Erkenntnis:

- **7 (10)** bestehende QL-Partner unterstützen die gemeinsam definierte QL-Produkt Roadmap mit ihrem HFC-Netz
- **1** neuer QL-Partner unterstützt die QL-Produkt Roadmap mit seinem HFC-Netz beim Eintritt in den QL-Verbund



Verfügbarkeit der QL-Produkte im Partner HFC-Netz

Übersicht Partner-Feedback

Partner Feedback in QL-TK (Nov. 2015)

EWK-H	aktuell 2 Freq. mit 64qam; unklar bis wann 4 Freq.
GG5	aktuell 2 Freq. mit 64qam; bis Ende 2016 4 Freq. bereit
QL-MüSt	aktuell 2 Freq. mit 64qam ohne Bonding, geplant 4 Freq mit 64qam und Bonding in 2016
EBL	bis Februar 2016 2 Freq mit 64qam ready für Schlosswil; offen Situation Willisau
EWS	aktuell 2 Freq. mit 16qam; 2 Freq. mit 64qam ab Ende Januar 2016
Flims	bis Ende 2016 4 Freq bereit, 64qam event. bis Ende Februar 2016
GAG	aktuell 2 Freq. und 64qam möglich, nicht modern. Zellen in Abklärung
GAW	bis Februar 2016 2 Freq mit 64qam möglich; 4 Frequenzen noch offen
IAG	Nur 3 Gemeinden ausgebaut, Rest im alten Zustand mit 1:4 (Split Ratio) und max. 2 US Freq mit 16qam

Erkenntnis:

- 9 bestehende QL-Partner unterstützen die gemeinsam definierte QL-Produkt Roadmap mit ihrem HFC-Netz nicht

Hinweis:

- die nächste QL-Produkt Anpassung (INT-Abo 600/60 Mbit/s im Q1 2017) bedingt die minimalen Konditionen:
UL 4 x 64qam (bonded) & DL 20 x 256qam

Agenda

- | | | | |
|---|-----|---|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | 5. Planung und strategische Fragestellungen | |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | 5.1 Priorisierung | (E) |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | |
| 3.1 PWLAN | (E) | 7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | |
| 3.2 Cloud 2.0 | (E) | 7.1 Teleclub in HD | (I) |
| 3.3 Internet Roadmap | (E) | 7.2 Status HFC Netzentwicklung | (I) |
| 3.4 Preis HD-Set-Top-Box | (E) | 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | |
| 3.5 Ausblick Quickline Academy 2016 | (I) | 9. Diverses | |
| 3.6 Antwort auf Wingo | (I) | 9.1 Kundendienst Entwicklung | (I) |
| 3.7 Residential Roadmap | (I) | | |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | | |
| 4.1 Office Voice | (E) | | |
| 4.2 Office Internet | (E) | | |
| 4.3 Business Roadmap | (I) | | |

Kundendienst Entwicklung

Umsetzung der Ergebnisse Arbeitsgruppe Kundendienst

- Zielerreichung gemäss Arbeitsergebnis der Antwortzeiten P1 – P4
- Direkte Weiterleitung von Mailanfragen von Kunden zum Partner, damit das Credo «Erstkontakt läuft via Partner – unser grosser USP» gelebt werden kann
- Der Kundendienst soll von allen Partnern im gleichen Umfang genutzt werden
- Durchschnittliche Wartezeit ist 31 Sekunden
- Weiterentwicklung des TicketXpertes wie auch Support bei Einführung TXP bei Partnern
- Einführung des prozessgesteuerten Beratungstools Dezide
- One Number – 0800 84 10 20 (gratis) für alle Kundenbedürfnisse wurde umgesetzt

Alle Vorgaben konnten im 2015 umgesetzt resp. eingeführt werden.

Kundendienst Entwicklung

Zielerreichung der Antwortzeiten P1 – P4

- P1 / P2 und P4 erreicht – über 90% aller Fälle in den definierten Zeiten.
(P1 = Ausfall >100 Kunden / P2 = Ausfall bei einem Kunden / P3 = Probleme beim Aufschalten / P4 = restliche Tickets (rund 80% aller eingegebenen Tickets)
- P3 hat Nachholbedarf – ist bei rund 88% der Fälle zeitgerecht. Bedingt durch die direkte Einflussnahme im QMC / Programmierung ist ein schnelleres Umsetzen eher schwierig.
- Neues Tracking im TicketXpert mit Zeitbalken und Mailreminder wird ab Januar 2016 eingeführt. Weiter erhöhte Visibilität und Transparenz für alle Parteien.
- Via Dezide kann P1 – P4 entsprechend eingegeben werden und somit ist für alle Parteien ein klares Verständnis der Umsetzung gegeben.

Kundendienst Entwicklung

Einführung Dezide

Das prozessgesteuerte Kundendiensttool Dezide wurde nach intensiver Testphase (mit Partnern) eingeführt. Die Tagesnutzung und die Rückführungen von Mitarbeitenden und Partnern sind wirklich sehr erfreulich.

- Über 750 Prozesse sind abgebildet
- Alle Partner haben eine Schulung erhalten, werden im Dezember und Januar noch einmal besucht und nachgeschult. Ab 1. Februar 2016 werden nur noch Tickets im Kundendienst akzeptiert, welche Dezide durchlaufen haben.
- Pluspunkte: Das Wissen von über 150'000 Anrufen pro Jahr ist in das Tool eingeflossen, Wissen kommt vollumfänglich der Front zu Gute, unabhängig wo der Kunde anruft, spricht man die gleiche Sprache, History ist für alle ersichtlich und zugänglich, Partnerwünsche können abgebildet werden, Quickline spricht eine Beratungssprache und wirkt sehr klar und kompetent
- Negativpunkt: Alle müssen sich, trotz Erfahrung und Wissen, durch die Prozessschritte klicken.

Kundendienst Entwicklung

Ausblick ins 2016

- Die Zusammenarbeit mit den Partnern und dem Kundendienst soll weiter intensiviert werden. Pro Jahr finden neu zwei Termine mit allen Kundendienstverantwortlichen statt. Diese dienen dazu, dass man nicht nur den aktuellen Puls fühlen kann, den Austausch unter «Seinesgleichen» hat, sondern auch weitere Bedürfnisse diskutiert und aufgenommen werden können.
- Zusätzlich führen wir im Q2 / Q3 im «My World» ein Selfcare Portal für unsere Kunden ein. Erweitert soll dies auch nicht Kunden auf der Homepage zur Verfügung stehen.
- Mit der Harmonisierung und Einführung von Dezide als «Must Tool» für die Eröffnung eines Tickets stellen wir erhöhte Visibilität der SLA Stufen P1 – P4 sicher. Die Weiterentwicklung unserer Tools ist ein Dauerauftrag.
- Um Probleme, Herausforderungen und Unzufriedenheiten mit unserem Kundendienst direkt und unkompliziert abwickeln zu können, haben wir spoc@quickline.ch eröffnet. Via diese Mailadresse können alle Partner Ihre Fälle platzieren, welche dann innert 3 ATs aufarbeiten und rückführen werden. Qualität liegt uns am Herzen und daran arbeiten wir konstant.



PV-Termine 2016

9. Diverses

- | | | |
|-------------------------|----------------|--|
| • Di, 23. Februar 2016 | 13.30 - 17.30h | mit anssl. Essen im Palace, Biel |
| • Do, 28. April 2016 | 13.30 - 17.30h | Terminkonflikt mit SwissDigital Days!
Neuer Termin für PV:
- Di, 26. April 2016 |
| • 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 anssl. Apéro |

Merci !
und jetzt: Apéro Riche !

