

Sitzungsleitung	Nicolas Perrenoud	Sitzungsdatum	23.02.2016	Sitzungszeit	13.30 - 18.00
Protokoll	Jacqueline Blaser	Protokolldatum	07.03.2016		
Sitzungsort	Residenz au Lac, Biel		Dateiname	16-02-23_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
	Thomas Studer (stv. Kurt Hohler)	TSt	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
	Martin Berger (stv. Roger Kälin)	MBe	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
	Bruno Müller	BMü	RKO Signal AG	RKO
	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
	Claude Steiner	CSt	Quickline AG	QLAG
	Marc Loosli	MLo	Quickline AG	QLAG
	Mark Thommen	MTh	Quickline Business AG	QLBAG
	Martin Ming (stv. M.Definti)	MMi	Quickline Business AG	QLBAG
Entschuldigt	Vorname, Name	Kürzel	KNU	Kürzel
	Martin Maron	MMA	Flims Electric	Flims
Verteiler	Quickline Verbund Kader			

Die Präsentation „QL PV 23.02.16 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)	6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss
Genehmigung der Stimmrechtsanteile (E)	6.1 Resultate KuZu 2015 (I)
2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)	7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission
3. Produktmanagement RESIDENTIAL	7.1 Status Projekt FTTH-Rollout (I)
3.1 Produktroadmap (I)	7.2 Status Projekt CMTS-Rollout (I)
3.2 Internet Speed Upgrade (I)	7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze (I)
3.3 IP-TV Standalone (I)	7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap (I)
3.4 Analyse Festnetz Opt-out (I)	7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik (I)
4. Produktmanagement BUSINESS	8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe
4.1 Office - Support & Prozesse (I)	8.1 QMC Zufriedenheit (I)
4.2 #Office Map (I)	8.2 Wahl Mitglieder TPG (E)
4.3 Business Roadmap (I)	9. Diverses
5. Planung und strategische Fragestellungen	9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss (E)
5.1 Update Sportrechte 2017 (I)	9.2 Info KBVE (I)

	(E) Entscheid, (P) Pendency, (I) Info	wer / wann
1.	Protokoll	
(I)	Keine Bemerkungen. Das Protokoll vom 10. Dezember 2015 wird verdankt und einstimmig verabschiedet.	
1.	Genehmigung der Stimmrechtsanteile	
(I)	Die neu berechneten Stimmrechtsanteile wurden im Vorfeld den PV-Teilnehmern zugestellt. Die Stimmrechtsanteile sind Anhang zu den Organisationsreglementen.	
(E)	<u>Abstimmung:</u> Die Stimmrechtsanteile werden einstimmig angenommen.	
2.	Reporting der Kundenentwicklungen	
(I)	FGö informiert über die Entwicklungen. Details siehe Folienpräsentation.	
(P)	Entwicklung der Haushaltszahlen: Organischer Rückgang von durchschnittlich -1,8% im Quickline-Gebiet. Nächste Schritte: 1. Detailliertere Umfrage bei QL-Partner bzgl. HH-Entwicklung (#Plombierungen, #Neuaufschaltungen, #Deplombierungen, anorganische Effekte)	FGö
(P)	2. Umsetzung Auftrag aus letzter PV durch In-Verhältnissetzung der verrechneten Anzahl GA zu HH-Potential pro QL-Partner.	FGö
	Festnetz-Kundenwachstum im 2015 um 2.1%-Punkte höher als Benchmark. Swiss Flat-Analyse seit der Einführung im Juni 2014.	
	Kundenwachstum 2015: Quickline schlägt Benchmark. Internet: +8,2% (organisches Wachstum) / +17,6% (inkl. neue Partner) Telefonie: +10% (organisches Wachstum) / +17,2% (inkl. neue Partner) IPTV: -1,8% (organisches Wachstum) / -2,8% (inkl. neue Partner)	
	Entwicklung Januar 2016: Effekt des neuen Produkt-Designs (seit 24. Nov. 15) unter Beobachtung – Januar enttäuscht und wirft Fragen auf. Dies wird zur Zeit überprüft. Februar-Zahlen relativieren wieder etwas.	
	<u>Fragen/Diskussion</u> NPe: Wie ist das Feedback von der Front? SNI: Feedbacks der Shops: Es läuft wenig. Bestellrückgang im Bereich Festnetz (opt-out) ist bemerkbar.	
3.	Produktmanagement RESIDENTIAL	
3.1	Produktroadmap	
(I)	PKo informiert über Änderungen in der Roadmap. Details siehe Folienpräsi. - Mobile Only: Marktlaunch Mitte April. - Cloud 2.0: Marktlaunch/Migration per 18.-22. April (vormals 5. April) Cloud-Kunden werden ein weiteres Mal direkt informiert.	
(P)	<u>Fragen/Diskussion</u> SNI: Wünscht, dass die grossen Senderänderungen (Schalttag) auf der Roadmap aufgenommen und auf der Website kommuniziert werden.	PKo/Markom
3.2	Internet Speed Upgrade	
(I)	In der Dezember-PV wurde entschieden, die nötigen Vorbereitungen für eine reaktive Bandbreiten-Erhöhung der Internet M und AiO M Abos zu treffen. Zurzeit sind jedoch noch nicht genügend Netze ausgebaut, um die Erhöhung von 50/5 auf 100/10 Mbit/s Quickline-weit auszurollen.	

	<p>Wie handelt Swisscom? Wird weiter beobachtet. Aktueller Swisscom-Release deutet auf keine Erhöhung.</p> <p>Damit wir am Breitband-Markt die Marktanteile halten können, werden wir den Speedmove machen, sobald Swisscom im unteren Speed-Bereich einen Move macht (interne Vorlaufzeit ca. 6 Wochen ab GL Entscheid).</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>SNi: Angestrebt werden sollte im QMC eine Verfügbarkeits-Abfrage der Bandbreiten bis auf Hausnummer > falls weiterhin solche Netzdiskrepanzen bestehen.</p> <p>GSe: Das sollten wir jetzt schon haben. Auch hinsichtlich 400er-Abo.</p> <p>MLo: Die einzelnen Produkte werden in der Abfrage heute pro Partnernetz abgebildet. Die Datenbasis für Produktabfrage bis auf Hausnummer ist aktuell nicht vorhanden.</p> <p>NPe: Der Swisscom-Ansatz entspricht nicht unserer Strategie "fair und transparent". Unser Ziel im Verbund muss sein, bestehende Gaps zwischen den Netzen zu schliessen.</p> <p>Dieser Punkt wird unter dem Traktandum 7.) noch aufgenommen.</p>	
3.3	IPTV Standalone	
(I)	<p>Am Marketingausschuss vom 28.01.2016 wurde über das Thema "fehlendes Verte! Standalone" diskutiert. Nach einer Konsultativabstimmung (3 dafür, 5 Enthaltungen) wurde beschlossen, das Thema an der PV erneut zu diskutieren. PKo verweist auf den Entscheid der PV vor ca. 1,5 Jahren: Klares Verfolgen einer Kombi-Strategie.</p> <p>Ebenso verweist PKo auf die Auswertung der Anteil Verte! only-Neukunden versus Verte! Neukunden Total. Partner-Abschätzungen (Umfrage Mark.Ausschuss) gemäss Folienpräsentation.</p>	
(I)	<p><u>Fragen/Diskussion</u></p> <p>MEh: Relevant wird das Migrationskonzept Verte! auf Vision sein.</p> <p>NPe: Schätzt persönlich ein, dass Verte! only-Kunden Internet haben. Wir brauchen aber konkrete Zahlen. Vision-only ist mit HGW nicht möglich.</p> <p>MGr: Rund 50% ihrer Kunden haben Verte! only, ohne Internet. Bei diesen Kunden laufen wir Gefahr, sie zu verlieren.</p> <p>TSe: Unser USP ist nach wie vor Fernsehen. Chance mit Sport.</p> <p>GSe: Das Business-Modell hat sich geändert, es rechnet sich nicht.</p> <p>SNi: Verte! only hat einem Bedürfnis entsprochen. 10% Takerate. Konnten auch mit Outbound nicht upgesellt werden. Die wollten einfach nicht. Wir brauchen eine Lösung für diese Kunden.</p> <p>NPe: Migrationscase ist zu prüfen. Abhängig von effektiven Zahlen: wieviele der Verte! only-Kunden haben kein Internet?</p> <p>CBi: Wir sollten das Produkt vom Prozess her im Angebot haben, aber kommunikativ nicht anbieten.</p> <p>MEh: Warum nicht Verte! only asap wieder einführen?</p> <p>MEh/RMa: Thema drängt infolge Migration der Kunden von Kabel auf FTTH.</p> <p>NPe: Möchte keine Schnellschüsse. Bedürfnis ist aufgenommen. Wenn es die Analyse erforderlich macht, wird ein entsprechendes Produkt-Design erarbeitet. Szenario "hidden product" prüfen.</p>	
(P)	<p><u>Folgendes wird entschieden / Nächste Schritte</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zahlen bzw. Produkte im Detail. analysieren 2. Auf nächste PV Vorschlag erarbeiten inkl. Migrationsplan. 	PKo
(E)	<p>Es wird kein Verte! only wieder eingeführt (vorbehaltlich der Resultate aus der Analyse).</p>	
3.4	Analyse Festnetz Opt-out	
(I)	<p>Der Anteil Opt-out bei den Neukunden ist mit 35% recht hoch.</p>	

(I)	<p>Das Festnetz wird von den Neukunden bis zum Alter von 60-jährig entfernt. Im Bestand ist der Altersschnitt etwas tiefer und bei der Gruppe «bis 30 jährig» am ausgeprägtesten. Dies wird weiter beobachtet.</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u> NPe: In der Kommunikation zurück nehmen. MEh: Gemäss KuZu sind es nur 17%, welche zukünftig auf einen Festnetzanschluss verzichten.</p>	PKo/Markom
3.5	Vision Go-2-Market	
(I)	<p>PKo informiert über die nächsten detaillierten Termine (Highlevel-Planung). Diese Folie wird nicht abgegeben. Geplanter Marklaunch: 23. August. Sprachregelung: Sommer 2016.</p>	
(I)	<p>Heute Abend wird ein erster Newsletter versendet. Dann ca. alle 6 Wochen bis zum Launch. Mit Hintergrundinformationen zum Projekt und zu den Meilensteinen.</p>	
(I)	<p><u>Fragen/Diskussion</u> HKö: Welche KNUs können im FUT mitmachen? PKo: GAG, ESAG, EWA wurden ausgewählt, um qualitative Tests im FUT zu machen. Alle anderen Partner erhalten 1-2 Testboxen. GSe: 2 Boxen genügen nicht. Haben fraktionelles Netz. RKR: Qualitative Tests und Aussagen werden im FUT gemacht. Diese sind aussagekräftig für alle Netze. SNI: Quantitative Tests und Usability? PKo: Usability-Tests bei rund 80 Endkunden sind im FUT B geplant. Eine breitere Masse ist nicht möglich. GSe: Vorlaufzeit für Box-Bestellung? NPe: 5 Tage. Wir haben genügend auf Lager. GSe: Anleitungen für technische Installationen? NPe: Sind in Vorbereitung. TSe: Ist Vision-Box Docsis 3.1-fähig? RKR: Nein, diese gibt es aktuell noch nicht.</p>	
4.	Produktmanagement BUSINESS	
4.1	Office - Support & Prozesse	
(I)	<p>MMi informiert stellvertretend für AWi über die neue Office-Organisation. Zwei neue VAMs (Virtual Account Manager) ergänzen das Team, um noch näher bei den KNUs und Kunden zu sein.</p>	
4.2	#Office Map	
(I)	<p>Zur optimalen Beratung der Kunden wurden sehr viele Verkaufsunterlagen und Anleitungen erstellt. Ein entsprechendes Mail zur Drucksachen-Bestellung wurde bereits versendet. Bitte an Alle: Unterlagen sichten und intern an die entsprechenden Stellen weiterleiten.</p>	
4.3	Business Produkt-Roadmap	
(I)	<p>Analog Residential werden die Office-Bandbreiten per 1. März erhöht.</p> <p>Weitere Meilensteine: Einführung auf FTTH im Q2. Fixe IP auf FTTH im Q3. Weitere Anpassungen im Office Internet im Q4.</p> <p><u>Fragen/Diskussion</u> SNI: Vermisst entsprechende Factsheets gemäss RES-Produkte. Dies müsste besser koordiniert werden.</p>	
(P)	<p>MMi: Wird so aufgenommen.</p>	MMi

	<p>HKö: Warum dauert es so lange mit der fixen IP? RKR: Grund ist der Ressourcen-Engpass in der Technik. Seit längerer Zeit häuft diese Abteilung aufgrund zu vieler Aufgaben und Projekte (welche gemäss Prio abgearbeitet werden) Überstunden an. Diese Tatsache zeigt sich entsprechend in der Auswertung der Mitarbeiter-Zufriedenheit 2015. NPe: Hat Verständnis für Situation der Partner, aber auch für die Arbeitskräfte-Situation. Im Dezember haben wir die Priorisierungen besprochen. Es hat sich in der Planung demgegenüber nichts geändert. Es sind Kompromisslösungen, welche im Dezember transparent aufgezeigt wurden. GSe/HKö: Ist unbefriedigend, aber wird so zur Kenntnis genommen und akzeptiert.</p> <p>BMü: Gibt es bei RES-Produkten Fixe IP und Bridge/Router? RKR: Für Business-Kunden wird eine Fix-IP-Lösung im Bridge-Modus entwickelt, während für Residential-Kunden eine Fix-IP-Lösung im Router-Modus entwickelt wird.</p>	
5.	Planung und strategische Fragestellungen	
5.1	Update Sportrechte 2017	
(I)	Dr. Simon Osterwalder, SuisseDigital und Roger Feiner, upc/ex. TC Sports informieren über den aktuellen Stand der Dinge. Die Informationen sind vertraulich, werden nicht protokolliert und auch nicht abgegeben.	
(P)	Grundsatzentscheid upc und Quickline: 29. Februar 2016. Der Businesscase wird im Detail gerechnet. Zudem braucht es eine klare Roadmap: was gilt es bis wann zu machen.	FGö NPe/SuisseDigital
(I)	Commitment anwesendes Gremium: Der Quickline-Verbund ist grundsätzlich mit dem Vorgehen einverstanden und committed sich. Dies ist kein Entscheid.	
6.	Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss	
6.1	Resultate Kunden-Zufriedenheitsumfrage 2015	
(I)	<p>Die gesamten Resultate wurden bereits im Januar an die Partner versendet. PKo präsentiert die Key Findings:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Kundenzufriedenheit stagniert auf einem guten Niveau. Das von Quickline erreichte Leistungsniveau (ca. 5,0) ist seit einigen Jahren im guten Bereich. Eine Steigerung von 5 bis 5,5 ist eine grosse Herausforderung, trotzdem streben wir es an. Im Vergleich zur Suissedigital-Umfrage 15 liegen wir gleich auf (4,9 zu 4,8). Die Quickline-Shops gewinnen deutlich an Wichtigkeit. Die Mund-zu-Mund-Propaganda unter Kollegen und Freunden ist weiterhin zentral für das Kennenlernen von Quickline. Bei der Weiterempfehlung wird vor allem das gute Preis-/Leistungsverhältnis erwähnt und die (von vielen Leuten) geschätzte Tatsache, dass alles von einem Anbieter kommt. Image-Beurteilung Kabelnetz analog Vorjahr. Bei den einzelnen Produkten sind die Zufriedenheitswerte beim Festnetz und Internet stabil. Die Zufriedenheit beim Digital-TV hat sich leicht verbessert. Bei Mobil-Telefonie und bei Verte! fallen die aktuellen Zufriedenheitswerte gleich aus wie im Vorjahr. <p>Handlungen Marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> Was machen wir für die jüngeren Menschen? Wir starten mit einer Online-Kampagne ca. im Juni. Um die Differenzierungsmerkmale zu verifizieren und auf die jüngere Zielgruppen zu übertragen, starten wir noch dieses Jahr mit Marktforschung auf Kampagnenebene. Ein klarer Wettbewerbsvergleich wird explizit in der Kampagnen-Mafo mit aufgenommen. 	

(P)	<ul style="list-style-type: none"> Wir verfolgen einen kontinuierlichen Ausbau der Quickline-Shops und Shop-in-Shops. Bereits eingeflossen ist, dass nicht nur die Beratung, sondern auch der Verkauf an unseren POS gefördert und geschult wird. Bei einem unfreiwilligen Wechsel (Migration) in den Verbund beurteilen uns die Kunden tendenziell schlechter. Hier gilt es bei zukünftigen Migrationen, die Kunden enger zu begleiten und diesen die Angst zu nehmen, dass es nicht funktioniert (z.B. mittels Abgabe einer Garantie, dass der Wechsel zu uns funktioniert, usw). <p><u>Fragen/Diskussion</u> NPe: Ergänzung zur SuisseDigital-Umfrage: Quickline hat deutlich bessere Werte erzielt als der Branchenprimus UPC und auch als Swisscom. MEh: Sind diese Werte zugänglich? NPe: Quickline-Werte dürfen verteilt werden. Jedoch nicht die Gesamt-Werte.</p>	NPe
7.	Anträge / Inputs aus der Tech-Kommission	
7.1	Status Projekt FTTH-Rollout	
(I)	RKR informiert über den positiven Fortschritt im FTTH-Projekt. Details siehe Folienpräsentation. Nächste geplante Migration: Localnet (Juni). <p><u>Fragen/Diskussion</u> MEh: Gibt es eine "technisch verständliche Beschreibung"? RKR: Dies kommt.</p>	
7.2	Status Projekt CMTS-Rollout	
(I)	Der CMTS-Wechsel (uBR10k durch cBR8 ersetzt) verlief bis anhin sehr erfolgreich betreffend Terminwahrung und Qualität: <ul style="list-style-type: none"> Vorbereitung mit allen Beteiligten und Umsetzung in Nacharbeit. Sicherstellung der Qualität nach der Migration und positive Feedback der Partner. 	
7.3	Status Entwicklung HFC-Partner-Netze	
(I)	RKR informiert über den Status der Partner-Netze zur Unterstützung der Quickline-Produktroadmap. Details siehe Folie. Fazit: Ca. 50% der Netze sind nicht bereit. Ein flächendeckender Produktrollout ist nicht mehr sichergestellt! *-Produkte müssen eingeführt werden; welche in einigen Partner-Netzen gar nicht oder nur teils verfügbar sind.	
(I)	Diese Tatsache führt an der letzten TK zu einer Ernüchterung. Offenbar wurden die gesetzten Termine nicht als verbindlich angesehen. Appell an CEOs: Die Situation ist unglücklich. Commitment zu Terminen und Netzausbau ist erfolgt. Dies muss jetzt auch umgesetzt werden.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> AKö: Feedback aus seiner Technik: Wollen direkt auf 64 qam erhöhen. NPe: Es ist unglücklich und schadet der Marke Quickline, wenn die Termine nicht verbindlich umgesetzt werden. Damit verlieren wir an Tempo am Markt. Wir wollen uns nicht mit *-Produkten positionieren. SNI: Hat kein Verständnis für solche Situationen und bittet, zukünftig das Bewusstsein in der PV frühzeitig zu schärfen.	
7.4	Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap	
(I)	RKR schärft Bewusstsein für notwendigen Modem-Wechsel, um Qualität des Endkunden sicherzustellen. Dies wurde ausführlich in der Februar-TK besprochen. Modem-Roadmap siehe Folie.	
(I)	<u>Fragen/Diskussion</u> GSe: Konsequenzen auf Modemwechsel bei BB-Erhöhung war ihm so nicht bewusst. Wünscht, dass dies zukünftig transparenter pro KNU aufgezeigt wird. Sie müssen ihre Ressourcen entsprechend planen. Auch hinsichtlich Vision.	

	NPe: Wir werden versuchen, dies zukünftig noch transparenter zu kommunizieren. Die Roadmap ist aber auch Marktgetrieben und kann nicht nur durch uns gesteuert werden.	
7.5	Status Qualität aus Sicht Quickline-Technik	
(I)	Wie die kürzlich vorgefallenen und in der Presse aufgenommenen Swisscom-Störungen zeigen, ist Qualität keine Selbstverständlichkeit. Im Quickline-Verbund unterstützen wir die Kunden gemeinsam (Partner und Quickline) mit qualitativ hochstehenden Services. Dankeschön dafür an alle Beteiligten.	
8.	Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe	
8.1	QMC Zufriedenheit	
(I)	MLo informiert über die Bemühungen, bei den Partnern Feedbacks zu QMC-Problemen zu erhalten. Wenige Rückmeldungen sind eingetroffen. Diese Fehler wurden analysiert und grösstenteils bereits behoben.	
(P)	MLo macht nochmals den Aufruf, dass Fehlermeldungen rückgemeldet werden. Eine entsprechende Mail-Einladung dazu folgt. Auch für die Doodle-Umfrage bezüglich Vor-Ort-Besuche um die QMC-Entwicklungen aufzuzeigen.	MLo / Partner
8.2	Wahl Mitglieder Tools- & Prozessgruppe	
(I)	Gemäss Organisationsreglement ist eine jährliche Bestätigungswahl des Ausschuss erforderlich. Dies sind: Renato Mantese, Fabian Künzi, Markus Felber, Stefan Linder, Simon Zwahlen, Adrian Rüegg.	
(E)	<u>Abstimmung</u> Die Wiederwahl wird einstimmig angenommen.	
9.	Diverses	
9.1	Wahl Mitglieder Marketingausschuss	
(I)	Gemäss Organisationsreglement ist eine jährliche Bestätigungswahl des Ausschuss erforderlich. Dies sind: David Hummel, Thomas Seiderer, Marco Lupi, Roger Kälin, Matthias Grossenbacher, David Guntern, Stefan Nieland, Svenja Steinbrücker (kommt am 7.3. nach Mutterschaftsurlaub wieder zurück).	
(E)	<u>Abstimmung</u> Die Wiederwahl wird einstimmig angenommen.	
9.2	Info KBVE	
(I)	In Urtenen-Schönbühl entstand ein Bildungs- und Dienstleistungszentrum für die Elektroinstallationsunternehmen im Kanton Bern. CSt informiert über das realisierte Projekt, welches mit Glasfaser erschlossen wurde. Als Gegenleistung wurden Schulzimmer mit "Quickline Factory" benannt und gemäss unserem CI gestaltet. Azubis werden so mit Quickline in Kontakt gebracht und auch mit den Quickline-Produkten in Berührung. Die Aula für 150 Personen kann zu Vorzugskonditionen gemietet werden.	
9.3	Terminkonflikt PV im Juni	
(I)	Der bisherige Termin von Mi, 22. Juni wird verschoben auf Di, 28. Juni 2016. <u>Nachtrag zum Protokoll:</u> SuisseDigital hat ihre Infotagung neu auf 26. Oktober gelegt. Daher müssen wir auch die Oktober-PV verschieben: Neues Datum ist Di, 25. Oktober.	

Die PV-Teilnehmer werden im Anschluss an die Sitzung an das Quickline-Jahresessen im Palace eingeladen.

23.02.2016 | Quickline Partnerversammlung

Quickline Partnerversammlung

23. Februar 2016
 > mit anschließendem Essen im Palace

Entschuldigt: M.Maron, Flims



Agenda

5. Planung und strategische Fragestellungen

5.1 Update Sportrechte 2017 (I)

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)

1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile (E)

2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)

3. Produktmanagement RESIDENTIAL

3.1 Produktroadmap (I)

3.2 Internet Speed Upgrade (I)

3.3 IP-TV Standalone (I)

3.4 Analyse FX Opt Out (I)

4. Produktmanagement BUSINESS

4.1 Office - Support & Prozesse (I)

4.2 #Office Map (I)

4.3 Roadmap (I)

6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss

6.1 Resultate KuZu 2015 (I)

7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission

7.1 Status Projekt FTTH-Rollout (I)

7.2 Status Projekt CMTS-Rollout (I)

7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze (I)

7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap (I)

7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik (I)

8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe

8.1 QMC Zufriedenheit (I)

8.2 Wahl Mitglieder TPG (E)

9. Diverses

9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss (E)

9.2 Info KBVE (I)





Update Sportrechte 2017

Information durch Dr. Simon Osterwalder, SuisseDigital

Agenda

5. Planung und strategische Fragestellungen

5.1 Update Sportrechte 2017 (I)

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)

1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile (E)

2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)

3. Produktmanagement RESIDENTIAL

3.1 Produktroadmap (I)

3.2 Internet Speed Upgrade (I)

3.3 IP-TV Standalone (I)

3.4 Analyse FX Opt Out (I)

4. Produktmanagement BUSINESS

4.1 Office - Support & Prozesse (I)

4.2 #Office Map (I)

4.3 Roadmap (I)

6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss

6.1 Resultate KuZu 2015 (I)

7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission

7.1 Status Projekt FTTH-Rollout (I)

7.2 Status Projekt CMTS-Rollout (I)

7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze (I)

7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap (I)

7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik (I)

8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe

8.1 QMC Zufriedenheit (I)

8.2 Wahl Mitglieder TPG (E)

9. Diverses

9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss (E)

9.2 Info KBVE (I)



Genehmigung des Protokolls der PV vom 10.12.2015

Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: <i>Die Partnersversammlung genehmigt das Protokoll vom 10.12.2015</i>	✓	
Anpassungen: <i>Keine</i>	✓	



Genehmigung der Stimmrechtsanteile

Entscheide	Ja	Nein
Genehmigung: <i>Die Partnersversammlung genehmigt die Stimmrechtsanteile gemäss Anhang 1)</i>	✓	
Anpassungen: <i>Keine</i>	✓	

Agenda

5. Planung und strategische Fragestellungen

5.1 Update Sportrechte 2017 (I)

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)

1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile (E)

2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)

3. Produktmanagement RESIDENTIAL

3.1 Produktroadmap (I)

3.2 Internet Speed Upgrade (I)

3.3 IP-TV Standalone (I)

3.4 Analyse FX Opt Out (I)

4. Produktmanagement BUSINESS

4.1 Office - Support & Prozesse (I)

4.2 #Office Map (I)

4.3 Roadmap (I)

6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss

6.1 Resultate KuZu 2015 (I)

7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission

7.1 Status Projekt FTTH-Rollout (I)

7.2 Status Projekt CMTS-Rollout (I)

7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze (I)

7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap (I)

7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik (I)

8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe

8.1 QMC Zufriedenheit (I)

8.2 Wahl Mitglieder TPG (E)

9. Diverses

9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss (E)

9.2 Info KBVE (I)

2. Reporting der Kundenentwicklungen

Reporting der Kundenentwicklungen

Mündliche Information an der PV.

2. Reporting der Kundenentwicklungen

Rückgang der Anzahl HH von organisch \emptyset -1.8% im QL-Gebiet

Entwicklung der Haushaltszahlen 2015-2016	2016	2015	Delta	Delta in %
EBL Telecom Media	20501	21297	-796	-3.7%
Energie Belp	10006	10390	-384	-3.7%
Energie Seeland	9036	9106	-70	-0.8%
EWA Energie Wasser Aarberg	3538	3544	-6	-0.2%
EWS Energie	5415	5387	28	0.5%
Flims Electric	4395	4376	19	0.4%
GA Grenchen	18693	20107	-1'414	-7.0%
GA Region Herzogenbuchsee	6970	6907	63	0.9%
GA Weissenstein	38443	39222	-779	-2.0%
Gemeindebetriebe Muri	5920	5920	-	0.0%
ggsnet schwängimatt	23297	23508	-211	-0.9%
interGGA	32894	33255	-361	-1.1%
KFN Kabelfernsehen Nidwalden	13349	17234	-3885	-22.5%
Localnet	18169	18439	-270	-1.5%
Quickline AG & QL Business AG	25227	26039	-812	-3.1%
Renet	17730	17796	-66	-0.4%
Valaiscom	15760	16234	-474	-2.9%
WWZ Telekom	85855	86674	-819	-0.9%
Total	355'198	365'435	-10'237	-2.8%
Total organisch (exkl. Effekt Engelberg)	359'001	365'435	-6'434	-1.8%

Wegfall Gemeinde Engelberg (3803)

Nächste Schritte:

1. Detailliertere Umfrage bei QL-Partner bzgl. HH-Entwicklung (#Plombierungen, #Neuaufschaltungen, #Deplombierungen, anorganische Effekte)
2. Umsetzung Auftrag aus letzter PV durch In-Verhältnisssetzung von verrechneten Anzahl GA zu HH-Potential pro QL-Partner.

Seite 9

2. Reporting der Kundenentwicklungen



Festnetz-Kundenwachstum im 2015 um 2.1%-Punkte höher als Benchmark

Swiss Flat - Analyse seit der Einführung im Juni 2014

Monat	01.06.2014	01.07.2014	01.08.2014	01.09.2014	01.10.2014	01.11.2014	01.12.2014	01.01.2015	01.02.2015	01.03.2015	01.04.2015	01.05.2015	01.06.2015	01.07.2015	01.08.2015	01.09.2015	01.10.2015	01.11.2015	01.12.2015
Kalk. VP	13.68	12.74	13.46	13.49	14.33	14.30	14.68	15.48	13.90	15.55	13.51	14.00	14.45	13.07	14.30	13.86	14.39	14.32	13.96

- Der kalkulatorische VP beim Swiss Flat blieb im Durchschnitt unter Budget (5x über Budget, s. orange gefärbtes)
- Wenn der VP 3x hintereinander über Budget liegt, würde der EP entsprechend nach unten angepasst (bisher nicht nötig)
- DB-Rückgang im Festnetz aufgrund Swiss Flat bewusst in Kauf genommen, um ein attraktives Produkt zu gestalten (Entwicklung blieb wie oben erwähnt im Budgetbereich)
- Dank attraktivem Swiss Flat stieg im 2015 der Kundenbestand um +10.0% (um Migrationen bereinigt). Dies entspricht +2.1%-Punkte mehr als der Benchmark von SWISSDIGITAL mit +7.9%

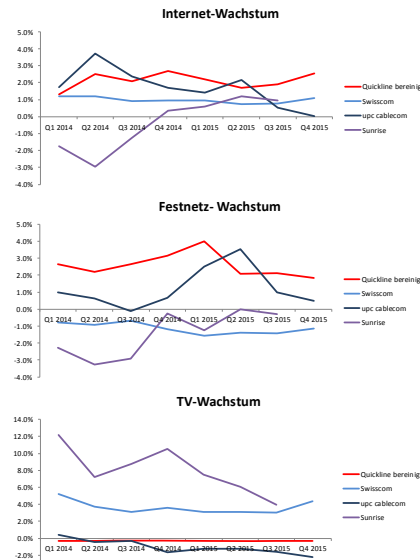
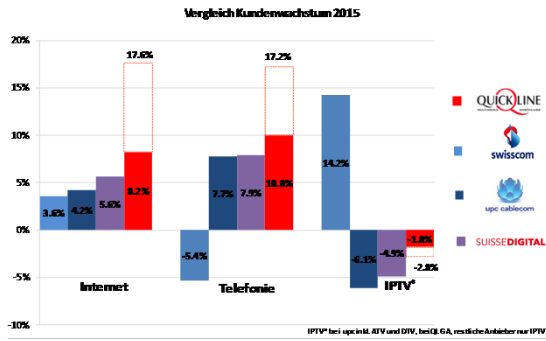
Seite 10

2. Reporting der Kundenentwicklungen



Kundenwachstum 2015

Quickline schlägt Benchmark

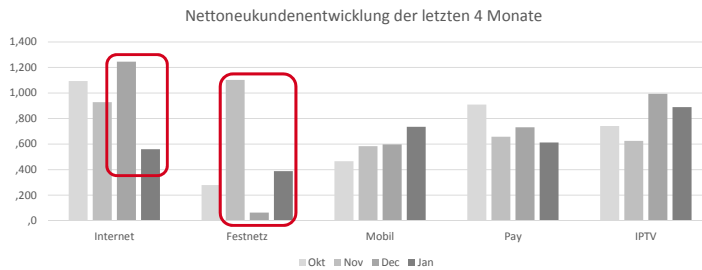


2. Reporting der Kundenentwicklungen



Entwicklung Januar 2016

Effekt des neuen Produkt Designs (24.Nov.15) unter Beobachtung – Januar enttäuscht & wirft Fragen auf.



Netto-Neukunden	SOLL Q4	IST Q4	Delta	Ø pro Monat	SOLL Jan	IST Jan	Delta	Vergl. zu Ø Q4
Internet	2'635	3'267	632	1'089	955	560	-395	-529
Festnetz	1'282	1'445	163	482	715	388	-327	-94
Mobil	1'432	1'647	215	549	396	735	339	186
Pay	1'643	2'297	654	766	962	613	-349	-153
IPTV	1'701	2'360	659	787	835	889	54	102



Agenda

5. Planung und strategische Fragestellungen

5.1 Update Sportrechte 2017 (I)

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)

1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile (E)

2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)

3. Produktmanagement RESIDENTIAL

3.1 Produktroadmap (I)

3.2 Internet Speed Upgrade (I)

3.3 IP-TV Standalone (I)

3.4 Analyse FX Opt Out (I)

4. Produktmanagement BUSINESS

4.1 Office - Support & Prozesse (I)

4.2 #Office Map (I)

4.3 Roadmap (I)

6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss

6.1 Resultate KuZu 2015 (I)

7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission

7.1 Status Projekt FTTH-Rollout (I)

7.2 Status Projekt CMTS-Rollout (I)

7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze (I)

7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap (I)

7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik (I)

8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe

8.1 QMC Zufriedenheit (I)

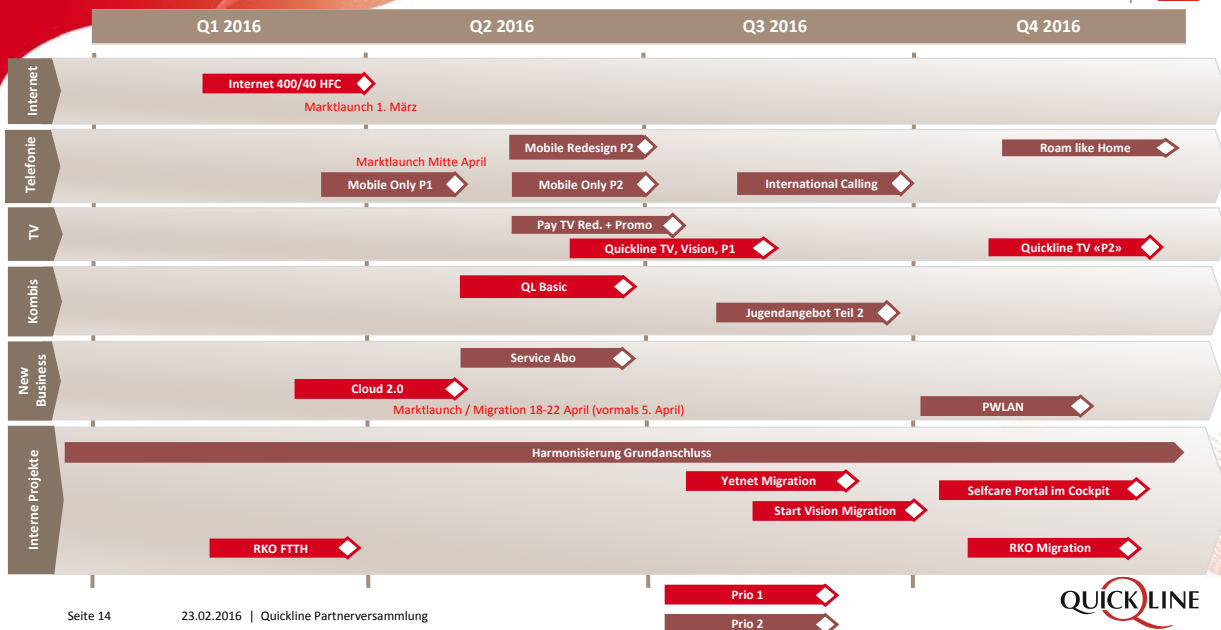
8.2 Wahl Mitglieder TPG (E)

9. Diverses

9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss (E)

9.2 Info KBVE (I)

3. Product Management RES 3.1 Produktroadmap





Internet Roadmap – Bandbreite M (1/2)

Status zu PV Entscheid 12.2015

- In der Dezember PV wurde entschieden, die nötigen Vorbereitungen für eine reaktive Bandbreiten-Erhöhung der Internet M und AiO M Abos zu treffen.
- Die detaillierten Abklärungen seitens Technik haben bestätigt, dass die Erhöhung von 50/5 auf 100/10 Mbit/s den Abschluss der Ausbauten in allen Netzen voraussetzt. Zurzeit sind nicht genügend Netze ausgebaut.

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



Internet Roadmap – Bandbreite M (2/2)

Upgrade von 50/5 auf 100/10 ist kurzfristig nur bei den KNU's möglich, welche den Speed 400/40 erreichen

Anforderungen für einen erfolgreichen Rollout sind weitgehend analog Projekt Internet 400:

- CMTS ausgebaut
- 16 Downstreams flächendeckend innerhalb KNU in Betrieb
- 4 Upstream 16qam flächendeckend innerhalb KNU in Betrieb

Damit wir am Breitband-Markt die Marktanteile halten können, werden wir den Speedmove machen sobald Swisscom im unteren Speed Bereich einen Move macht (interne Vorlaufzeit ca. 6 Wochen ab GL Entscheid).

Wichtige Info: Aufgrund der grossen Zahl von betroffenen Kunden kann der Upgrade vor Q3 2016 nicht flächendeckend ausgerollt werden. Die Auswirkungen auf Downstream und insbesondere Upstream sind sehr gross.



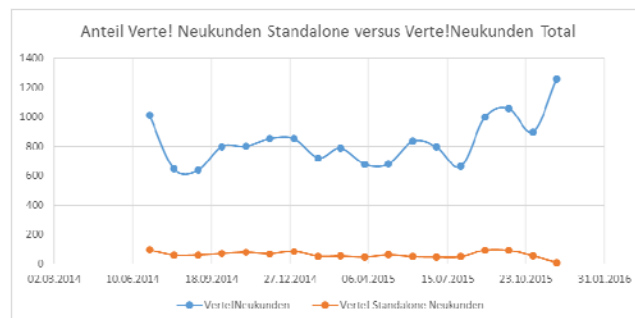
IP TV Stalalone im Residential Portfolio

Ausgangslage

- An der Partnersversammlung vor ca. 1.5 Jahren wurde beschlossen, dass wir im gesamten Verbund eine Kombi-Strategie verfolgen.
- Mit dem Launch vom Redesign per 24.11.2015 wurde dies für Verte! umgesetzt, sprich Verte! als Einzelprodukt in den Verkaufsstopp gesetzt (kein Impact auf Bestandskunden).
- Am Marketingausschuss vom 28.01.2016 wurde das Thema «fehlendes» Verte! Stalalone besprochen. Nach einer konsultativ Abstimmung (3 dafür, 5 Enthaltungen) wurde beschlossen das Thema an der nächsten PV erneut zu diskutieren.



IP TV Stalalone im Residential Portfolio



- Neukunden: In den letzten 18 Monaten hatten wir im Schnitt 65 Neukunden-Bestellungen (8% ggü. Verte! total).
- Bestandskunden: In den letzten 12 Monaten haben wir im Schnitt 10% Verte! only Kunden ggü. dem Gesamtbestand Verte!. Seit Juni 2015 ist der Anteil rückläufig und lag vor dem Launch Redesign 2015 bei 9.2% (2'714 Kunden).



Partner Abschätzungen aus Marketingausschuss

Was ist der Impact wenn wir Verte! / QL TV nicht mehr Standalone anbieten

- Anzahl Neukunden die seit dem Launch vom Portfolio Redesign vom 24.11.2015 kein Produkt (AiO M-XL) bestellt haben, weil sie IP-TV nicht als Standalone erhalten konnten
 - Renet: 10-12 Kunden
 - EBL: 10%. Trotz kleinen Mengen möchten wir IPTV als Einzelprodukt bei RES anbieten. Im BUS Portfolio ist ein IPTV Einzelprodukt-Angebot zwingend nötig.
 - WWZ: Wie viel Kunden das M-XL nicht bestellen ist schwer einzuschätzen. Dass der Kunde bis anhin das Einzelprodukt bestellt hat, ist demzufolge ein Bedürfnis der Kunden. Potential bei IPTV Standalone Angebot ab 2016 ca. 200 Bestellungen/Jahr. Vor allem aber fehlt die Kombination von Businessprodukten mit dem IP-TV. Zur Verringerung der Komplexität hier auch als Einzelprodukt zum Business Angebot.
- %-Anteil der Verte! Standalone-Kunden, die bei der Migration zu QL TV das IP-TV kündigen werden (Marktlaunch QL TV Q3/16)
 - Renet: 30-40%, da wir ca. 50% der Verte! Kunden ohne Internet haben
 - EBL: 10% der Kunden
 - WWZ: Bei einem Zwangswechsel rechnen wir deshalb mit einem erhöhtem Kündigungsanteil.



Fazit und Empfehlung Quickline AG

Keine Anpassung im bestehenden Portfolio und weitertreiben der Kombi-Strategie

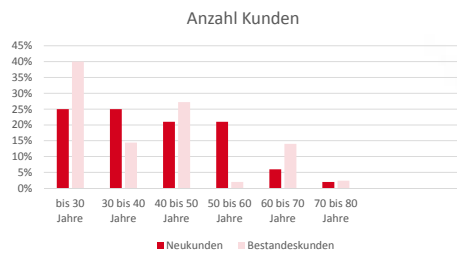
- Die Migrationsszenarien auf QL TV müssen bei den Verte! Standalone Kunden bezüglich Verkaufsargumentarium und Timeline im Detail geplant werden:
 - Verte! Kunden mit Internet, mit/ohne Festnetz → upselling auf AiO M-XL mit/ohne FX
 - Verte! Kunden ohne Internet, mit/ohne Festnetz → up/crosselling auf AiO M-XL mit/ohne FX
- Das Projekt Vision (geplantes Launchdatum Aug 2016) wurde auf Basis des PV Entscheids vor 1.5 Jahren als «Kombi-Komponente» entwickelt. Ein QL TV Einzelangebot braucht ein neues Konzept, was viele Ressourcen binden würde und frühestens Mitte 2017 auf den Markt kommen könnte.
- Quickline AG empfiehlt keine Anpassung des aktuellen Portfolios, sprich Verte! und QL TV sind ausschliesslich im Kombiangebot erhältlich. Wir empfehlen für Kunden mit einem IP-TV Standalone Bedürfnis verstärkt Up- und Crosselling zu betreiben.



Kundenverhalten Festnetz Opt-out

Der Anteil Opt-out bei den Neukunden ist mit 35% recht hoch

- Im Jan und Dez haben 2.8% (43) der Wechsler das Festnetz ggü. dem Vormonat gekündigt (AiO und Einzelprodukte)
- Bei den AiO Neukunden bestellen 35% FX Opt-out
- Das Festnetz wird von den Neukunden bis zum Alter von 60 jährig entfernt. Im Bestand ist der Altersschnitt etwas tiefer und bei der Gruppe «bis 30 jährig» am ausgeprägtesten



Quelle: QMC Reporting 19.02.2016



Agenda

5. Planung und strategische Fragestellungen

5.1 Update Sportrechte 2017 (I)

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)

1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile (E)

2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)

3. Produktmanagement RESIDENTIAL

3.1 Produktroadmap (I)

3.2 Internet Speed Upgrade (I)

3.3 IP-TV Standalone (I)

3.4 Analyse FX Opt Out (I)

4. Produktmanagement BUSINESS

4.1 Office - Support & Prozesse (I)

4.2 #Office Map (I)

4.3 Roadmap (I)

6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss

6.1 Resultate KuZu 2015 (I)

7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission

7.1 Status Projekt FTTH-Rollout (I)

7.2 Status Projekt CMTS-Rollout (I)

7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze (I)

7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap (I)

7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik (I)

8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe

8.1 QMC Zufriedenheit (I)

8.2 Wahl Mitglieder TPG (E)

9. Diverses

9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss (E)

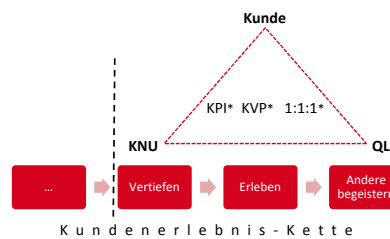
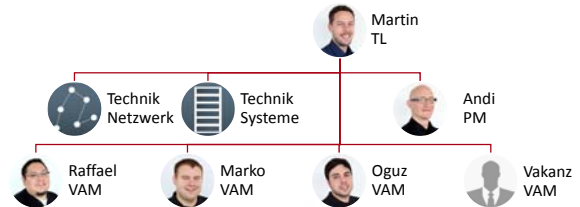
9.2 Info KBVE (I)



Office Support & Prozesse

Organisation neu

- Näher bei den KNUs und Kunden durch dezidierte Führung und **zwei neuen VAM's**
- Aufwertung der Kunden-Erlebnis-Kette durch verbessertes Zusammenspiel der Anspruchsgruppen

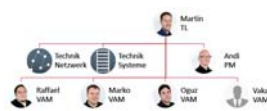


*KPI: Antwort-, Aufschaltungs- und Behebungszeiten des Office Kernteams
 *KVP: Eure konstruktive Kritik ist unser Entwicklungsmotor
 *1:1:1: Ihr, der Kunde und QL haben durch konsequenten Wissensaustausch stets den selben Wissensstand

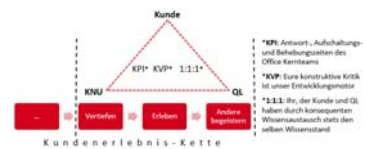


#Office Map

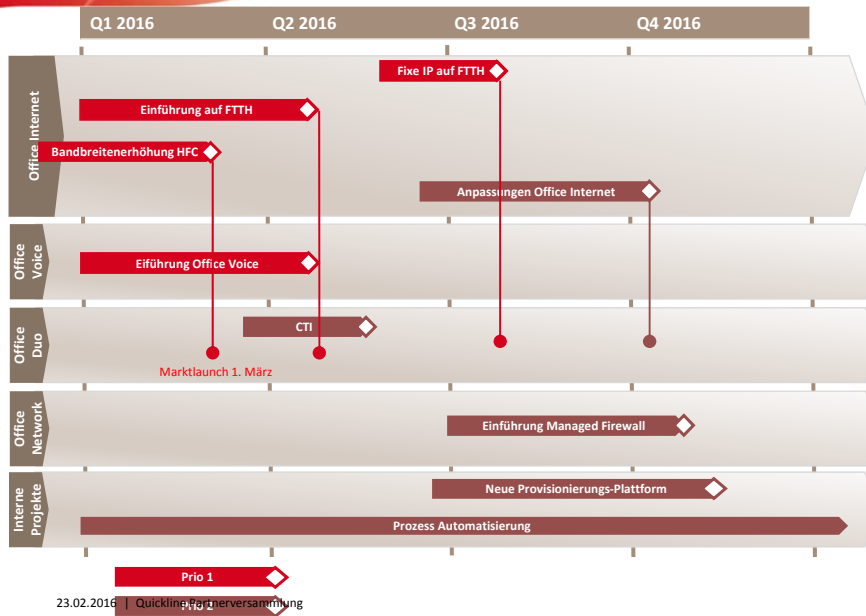
Der Kompass für die Office Welt



Beratung ☎ 0800 111 311 📧 office@business.quickline.ch
 Mo - Fr 8:30 - 12:00 und 13:30 bis 17:00 Uhr
 Techn. Support ☎ 0840 777 177 📧 support@business.quickline.ch
 24/7



4. Product Management BUS 4.3 Roadmap Business



Seite 25

23.02.2016 | Quickline Partnerversammlung



Agenda

- | | | | |
|--|-----|---|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | 5. Planung und strategische Fragestellungen | |
| 1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile | (E) | 5.1 Update Sportrechte | (I) |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | 6.1 Resultate KuZu 2015 | (I) |
| 3.1 Produktroadmap | (I) | Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | |
| 3.2 Internet Speed Upgrade | (I) | 7.1 Status Projekt FTTH-Rollout | (I) |
| 3.3 IP-TV Standalone | (I) | 7.2 Status Projekt CMTS-Rollout | (I) |
| 3.4 Analyse FX Opt Out | (I) | 7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze | (I) |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | 7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap | (I) |
| 4.1 Office - Support & Prozesse | (I) | 7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik | (I) |
| 4.2 #Office Map | (I) | 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | |
| 4.3 Roadmap | (I) | 8.1 QMC Zufriedenheit | (I) |
| | | 8.2 Wahl Mitglieder TPG | (E) |
| | | 9. Diverses | |
| | | 9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss | (E) |
| | | 9.2 Info KBVE | (I) |

Seite 26

23.02.2016 | Quickline Partnerversammlung





Key Findings zur KuZu - Kunden-Zufriedenheit - 2015

Soziodemografische Werte Quickline Kunden (Klammer = Vorjahreswerte)

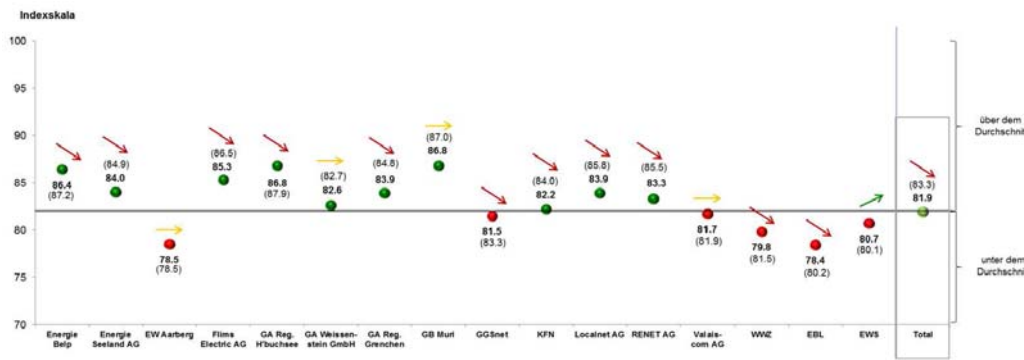
Alter:	52,4% (53,2%) Jahre
Geschlecht:	Männer 78% (78%)
	Frauen 22% (22%)
Wohnsituation:	Miete 34% (34%)
	Eigentum 60% (62%)
	Keine Angaben 6% (4%)
Kinder im HH:	Ja-Anteil 30% (31)



Key Findings zur KuZu 2015

Die Kunden-Zufriedenheit (4,9) stagniert auf einem guten Niveau

Der Indexwert liegt zwischen 78,4 und 86,8 Punkten. Die Gesamtzufriedenheit über alle Partner betrachtet beträgt 4.9 auf der 6-er Skala. Mittelfristig ist das Ziel, einen Wert von 5,2 zu erreichen.





Key Findings zur KuZu 2015

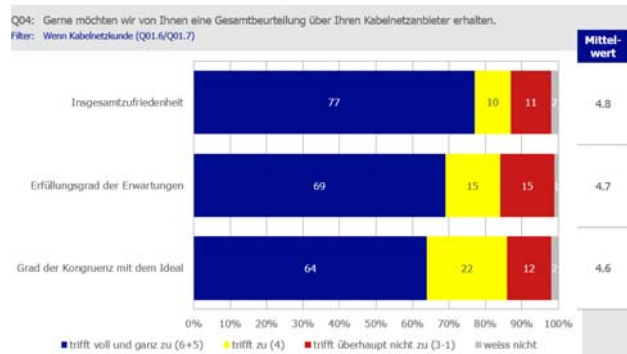
Die Kundenzufriedenheit stagniert auf einem guten Niveau

- Mehrheitlich ist der aktuelle Indexwert leicht tiefer ausgefallen. Insgesamt ist also eine Stagnation festzustellen.
- Unter dem Blickwinkel, dass Quickline in den letzten Jahren ein starkes Wachstum verzeichnet, sind die leicht tieferen Werte ein Indiz dafür, dass es uns doch gut gelungen ist, das Wachstum ohne wesentliche Qualitätseinbußen zu meistern.
- Die Differenz zwischen dem «besten» Partner und dem «schlechtesten» bewegt sich in einem relativ engen Bereich (die Unterschiede haben sich deutlich reduziert). Dies bedeutet, dass wir unsere Produkte und Dienstleistungen überall in ähnlicher Qualität anbieten. Dies ist ein gutes Zeugnis für einen durchgängigen Qualitätsstandard.
- Das von Quickline erreichte Leistungsniveau (ca. 5,0) ist seit einigen Jahren im guten Bereich. Eine Steigerung in den Bereich von 5 bis 5,5 ist eine grosse Herausforderung, trotzdem streben wir es an.



Key Findings zur KuZu 2015

Im Vergleich zur Suissedigital Umfrage 2015 liegen wir gleich auf (4,9 zu 4,8) Gesamtzufriedenheit Quickline





Key Findings zur KuZu 2015

Die Quickline-Shops gewinnen deutlich an Wichtigkeit

Die meisten Neukunden melden sich weiterhin im Internet bei Quickline an (31%; 2014: 35%; 2013: 28%). Für die Anmeldung an Bedeutung hat die direkte Anmeldung im Shop (27%; 2014: 15%; 2013: 6%). Dies ist ein Signal dafür, dass sich viele Menschen einen persönlichen Kontakt wünschen. Shops entsprechen also trotz der allgegenwärtigen digitalen Entwicklung einem Bedürfnis vieler Leute.



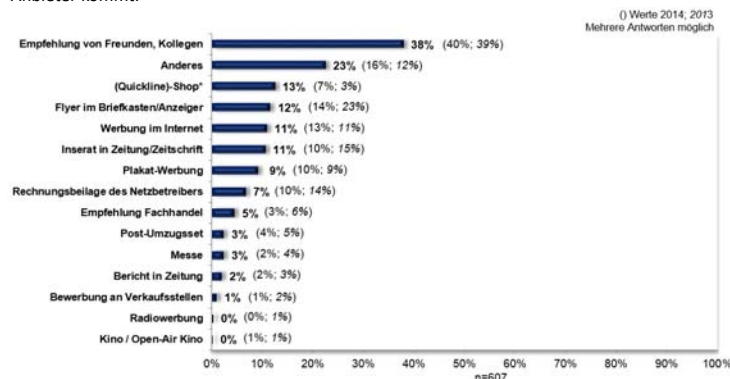
Seite 31



Key Findings zur KuZu 2015

Wie sind Sie auf Quickline aufmerksam geworden?

Die Mund-zu-Mund-Propaganda unter Kollegen und Freunden ist weiterhin das zentrale Element für das Kennenlernen von Quickline. Bei der Weiterempfehlung kann Quickline davon ausgehen, dass vor allem das gute Preis-/Leistungsverhältnis erwähnt wird und die (von vielen Leuten) geschätzte Tatsache, dass alles von einem Anbieter kommt.

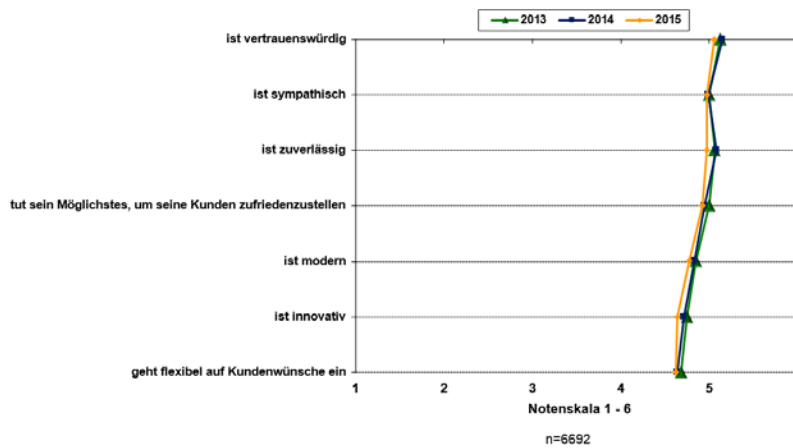


Seite 32



Key Findings zur KuZu 2015

Image Beurteilung Kabelnetz



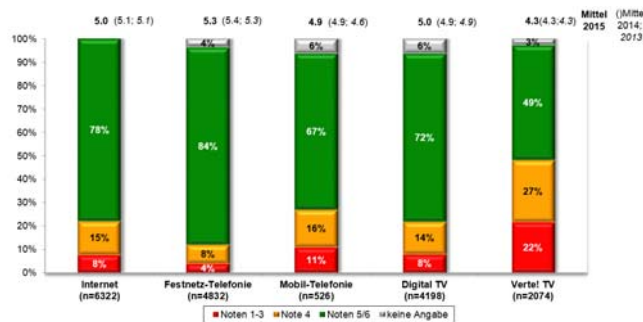
Seite 33



Key Findings zur KuZu 2015

Zufriedenheit mit den Quickline-Produkten

Bei den einzelnen Produkten sind beim Festnetz (5.3; 2014: 5.4; 2013: 5.3) und Internet (5.0; 2014: 5.1; 2013: 5.1) die Zufriedenheitswerte stabil. Hingegen hat sich die Zufriedenheit beim Digital-TV (5.0; 2014: 4.9; 2013: 4.9) leicht verbessert. Und bei der Mobil-Telefonie (4.9; 2014: 4.9; 2013: 4.6) und bei Verte! TV (4.3; 2014: 4.3; 2013: 4.3) fallen die aktuellen Zufriedenheitswerte gleich aus wie im Vorjahr.



Seite 34

23.02.2016 | Quickline Partnersversammlung





Key Findings zur KuZu 2015

Key Findings Quickline Marketing 1/2

- Wir haben die Umfrageresultate vor allem im Segment der älteren Menschen (durchschnittlicher Quickline-Kunde). Was machen wir für die jüngeren Menschen? Wir starten mit einer Online Kampagne im ca. Juni.
- Die Image / Kauftrigger für QL z.B. Preis-/Leistung, Internet resp. Net-Performance, Regionalität, sind im aktuellen Vermarktungsansatz integriert....bei manchen sind wir unsicher, ob diese wirklich Differenzierungsmerkmale sind und insbesondere ob diese auch auf jüngere Zielgruppen übertragbar / relevant sind. Wir werden daher noch dieses Jahr mit MAFO auf Kampagnenebene starten.
- Wir haben keinen klaren Wettbewerbsvergleich aufgeführt. Diesen möchten wir explizit in der Kampagnen MAFO mit aufnehmen.



Key Findings zur KuZu 2015

Key Findings Quickline Marketing 2/2

Grundsätzlich sind die Endkunden mit der Beratung im Shop zufrieden bis sehr zufrieden.

Die persönliche Beratung wird nach wie vor geschätzt und wird dementsprechend „honoriert“. Wir verfolgen einen kontinuierlichen Ausbau der Quickline-Shops und Shop-in-Shops. Bereits eingeflossen ist, dass nicht nur die Beratung, sondern auch der Verkauf an unseren POS gefördert und geschult wird.

Bei einem unfreiwilligen Wechsel (Migration) in den Verbund beurteilen uns die Kunden tendenziell schlechter. Hier gilt es bei zukünftigen Migrationen, die Kunden enger zu begleiten und diesen die Angst zu nehmen, dass es nicht funktioniert (z.B. mittels Abgabe einer Garantie, dass der Wechsel zu uns funktioniert, usw).

Agenda

- | | | | |
|--|-----|---|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | 5. Planung und strategische Fragestellungen | |
| 1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile | (E) | 5.1 Update Sportrechte | (I) |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | 6.1 Resultate KuZu 2015 | (I) |
| 3.1 Produktroadmap | (I) | 7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | |
| 3.2 Internet Speed Upgrade | (I) | 7.1 Status Projekt FTTH-Rollout | (I) |
| 3.3 IP-TV Standalone | (I) | 7.2 Status Projekt CMTS-Rollout | (I) |
| 3.4 Analyse FX Opt Out | (I) | 7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze | (I) |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | 7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap | (I) |
| 4.1 Office - Support & Prozesse | (I) | 7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik | (I) |
| 4.2 #Office Map | (I) | 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | |
| 4.3 Roadmap | (I) | 8.1 QMC Zufriedenheit | (I) |
| | | 8.2 Wahl Mitglieder TPG | (E) |
| | | 9. Diverses | |
| | | 9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss | (E) |
| | | 9.2 Info KBVE | (I) |

7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission

7.1 Status Projekt FTTH-Rollout



FTTH-Rollout im QL-Verbund

Positiver Fortschritt im FTTH-Projekt

- ✓ Erfolgreich abgeschlossene Migrationen in neue FTTH-Architektur bei:
Tissot-Arena + GGSNET + ESAG + Valaiscom + GAW + EWK-H + RENET + QL (Lenzburg) + EBL (11.02.16)
 - ☞ Weitere geplante Migrationen:
Localnet (KW23; Juni 16)
- Danach sind alle bestehenden FTTH-Partner auf die neue Architektur-Lösung migriert.
Alle QL-Partner, welche neu FTTH ausrollen, werden unabhängig von diesem Projekt auf die neue Architektur-Lösung integriert.
- ✓ Das Monitoring (für QL-KD und QL-Partner) wurde für die Modem-Sicht (ONT) entwickelt und aktiviert.
 - ☞ Im nächsten Schritt (H2 2016) wird das Monitoring für die FAN-Sicht (OLT) entwickelt.
Zusätzlich wird die Fix-IP Lösung für QL-Residential und QL-Office Kunden erarbeitet und implementiert.



CMTS-Rollout im QL-Verbund

Sehr erfolgreiches Projekt (Terminwahrung + Qualität)

Der CMTS-Wechsel (uBR10k durch cBR8 ersetzt) verlief bis anhin sehr erfolgreich betreffend:

- Vorbereitung mit allen Beteiligten + Umsetzung in Nacharbeit
- Sicherstellung der Qualität nach der Migration + Positive Feedback von Partner (vielen Dank!)

Status: => bis QL-PV Feb.16; 13 von 19 CMTS gewechselt

=> bis 01.03.2016; 15 von 19 CMTS gewechselt (WWZ hat eigene CMTS; ist für QL-Produkte bereit)

Wave	Start	Lieferdatum	Migrationsdatum	Planned	Partner 1	Partner 2	Partner 3	Partner 4
✓	1	03.08.2015	27.07.2015	01.09.2015	Münchenbuchsee			
✓	2	17.08.2015	03.08.2015	15.09.2015	Valaiscom	EBL #1 (Schlosswil)		
✓	3	31.08.2015		kein				
✓	4	14.09.2015	28.08.2015	20.10.2015	Localnet	KFN		
✓	5	28.09.2015		kein				
✓	6	12.10.2015	25.09.2015	17.11.2015		Flims		
✓	7	26.10.2015		kein				
✓	8	09.11.2015	15.10.2015	08.12.2015	Energie Belp	Quickline Business AG		
✓	9	23.11.2015	15.11.2015	19.01.2015			RENET	GAW
✓	10	14.12.2015	02.12.2015	02.02.2016	GA Region Grenchen	Energie Seeland AG		
✓	11	25.01.2016	15.01.2016	16.02.2016			InterGGA	
⚙	12	08.02.2016	08.12.2015	01.03.2016	EWK	Muri		
⚙	13	22.02.2016	08.12.2015	15.03.2016			EBL #2 (Willisau)	
⚙	14	07.03.2016	04.12.2015	05.04.2016	Aarberg	EWS		
⚙	15	21.03.2016	08.12.2015	19.04.2016			GGS	



Übersicht HFC-Netze im QL-Verbund

Status der Partner-Netze zur Unterstützung der QL-Produktroadmap

Das 'HFC Netzstrategie- & Entwicklungs-Dokument' wird seit mindestens März 2014 in der QL-TK zusammen mit allen Partnern diskutiert.

Aus heutiger Sicht muss ich leider feststellen, dass die Mehrheit der QL-Partner ihre HFC-Netze nach eigenem Befinden und nicht nach dem 'HFC Netzstrategie- & Entwicklungs-Dokument' entwickeln.

Fazit:

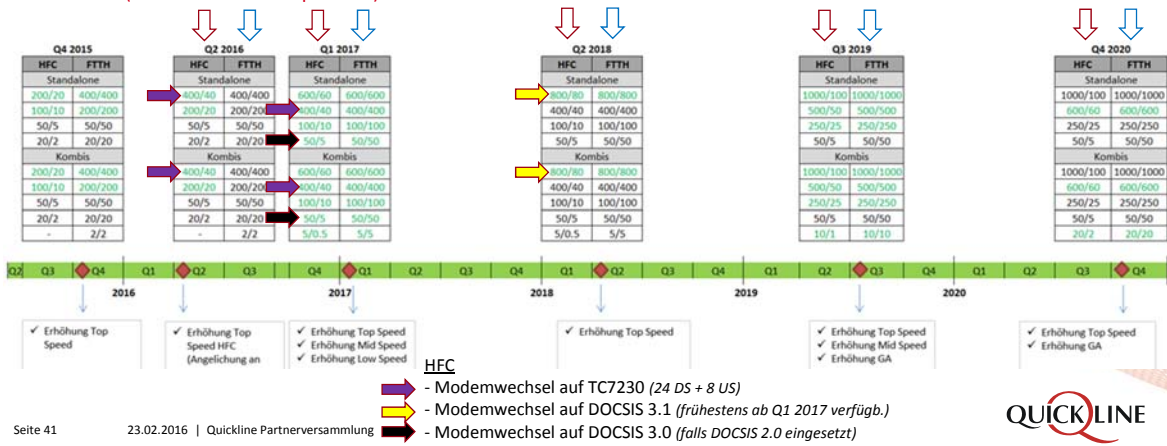
- ein flächendeckender QL-Produktrollout ist nicht mehr sichergestellt!
- *-Produkt muss eingeführt werden; Produkte in einigen Partner-Netzen gar nicht oder teils verfügbar!

	4 Frequenzen 18GHz (SoB)	4 Frequenzen 18GHz (SoB)	8 Frequenzen 18GHz (SoB)	8 Downstream akt. (SoB)	16 Downstream akt. (SoB)	
SDLI Zustand	OK	OK	OK	OK	OK	
WWZ	OK	OK	OK	OK	OK	
GGS	WORK	WORK	OK	WORK	WORK	René Bühler, 17.02.2016
Flims Electric	OK	WORK	OK	OK	OK	Boris Schwarzenbach, 05.02.2016
RENET	WORK	WORK	OK	WORK	WORK	Cedric Willi, 08.02.2016
EWK	WORK	WORK	WORK	WORK	WORK	Mathias Gossenbacher, 09.02.2016
Energie Belp	OK	WORK	OK	OK	OK	Beat Bertolotti, 10.02.2016
GAG	WORK	OK	OK	OK	OK	Alain Schütz, 05.02.2016
EBL Schlosswil	OK	WORK	OK	WORK	WORK	Christoph Spähni, 10.02.2016
EBL Willisau	OK	WORK	OK	WORK	WORK	Roberto Pellizon, 11.02.2016
GA Weissenstein	OK	OK	OK	OK	OK	Roberto Pellizon, 11.02.2016
ESAG	OK	WORK	OK	OK	OK	Bruno Kopp, 05.02.2016
Valaiscom	OK	WORK	OK	OK	OK	Ralf Beutler, 05.02.2016
EWS	WORK	WORK	OK	WORK	WORK	Stefan Witschard, 10.02.2016
GB Muri	WORK	WORK	OK	OK	OK	Wolfgang Freiberg, 10.02.2016
InterGGA	OK	OK	OK	OK	OK	Fabian Kunz, 08.02.2016
Localnet	OK	WORK	OK	OK	OK	Heinrich Both, 16.02.2016
KFN	OK	OK	OK	OK	OK	Ulrich Schappi, 08.02.2016
EWA	WORK	OK	WORK	WORK	WORK	Markus Felber, 12.02.2016
QL Region Basel	WORK	WORK	OK	WORK	WORK	Mathias Lauper, 08.02.2016
QL Münchenbuchsee	OK	OK	OK	OK	OK	Eric Bader, 11.02.2016
GEN AG (Schönbühl)	OK	OK	OK	OK	OK	Michel Perler, 11.02.2016



Anforderung der QL-Produktroadmap an die HFC-Modems

Notwendiger Modem-Wechsel, um Qualität z.Hd. des QL-Endkunden sicherzustellen
(in QL-TK Feb.16 besprochen)



Seite 41

23.02.2016 | Quickline Partnersversammlung



Qualität im QL-Verbund

Qualität ist keine Selbstverständlichkeit

... auch nicht bei einem 10-Milliarden-CHF-Umsatz Unternehmen mit rund 2-Milliarden-CHF-Invest/Jahr in Netze und Technologie

13./14. Januar 2016

80'000 Swisscom-Kunden
Internet-Störung in der Nordwestschweiz behoben

BASEL. Die Swisscom hat die Störung ihrer Dienste in der Nordwestschweiz mit mehrere zehntausend Betroffenen behoben. Internet, Fernsehen und Festnetztelefone über Internet funktionsierten laut dem Telekommunikationsanbieter bis 22.30 Uhr bei allen Kunden wieder.

31. Januar 2016

Swisscom-Internet stundenlang down

Swisscom-Kunden im Grossraum Zürich konnten am Sonntagnachmittag vorübergehend kein Internet und TV empfangen. Warum der Server ausfiel, wird nun abgeklärt.

Gemeinsam (QL-Partner + Quickline) unterstützen wir die Kunden mit qualitativ hochstehenden Services.
=> Danke an die QL-Partner + QL-Mitarbeiter

Seite 42

23.02.2016 | Quickline Partnersversammlung



Agenda

1. Protokoll der letzten Sitzung	(E)	5. Planung und strategische Fragestellungen	
1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile	(E)	5.1 Update Sportrechte	(I)
2. Reporting der Kundenentwicklungen	(I)	6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss	
3. Produktmanagement RESIDENTIAL		6.1 Resultate KuZu 2015	(I)
3.1 Produktroadmap	(I)	7. Anträge / Inputs aus Tech. Kommission	
3.2 Internet Speed Upgrade	(I)	7.1 Status Projekt FTTH-Rollout	(I)
3.3 IP-TV Standalone	(I)	7.2 Status Projekt CMTS-Rollout	(I)
3.4 Analyse FX Opt Out	(I)	7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze	(I)
4. Produktmanagement BUSINESS		7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap	(I)
4.1 Office - Support & Prozesse	(I)	7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik	(I)
4.2 #Office Map	(I)	8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe	
4.3 Roadmap	(I)	8.1 QMC Zufriedenheit	(I)
		8.2 Wahl Mitglieder TPG	(E)
		9. Diverses	
		9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss	(E)
		9.2 Info KBVE	(I)

8. Tools & Prozess-Gruppe

8.1 QMC Zufriedenheit

QMC Zufriedenheit Umfrage / Besuche

- E-Mail an alle Partner per Ende Dezember 15 bezüglich QMC Umfrage / Termin für vor Ort Besuch / Feedback zu häufigen Problemen.
- Feedback zu häufigen Probleme im QMC von 4 KNU eingetroffen
 - Probleme liegen primär beim Umzugsprozess im Zusammenhang mit Technologiewechsel HF → FTTH.
 - Probleme konnten dank der Inputs identifiziert werden und weitgehend bereits behoben werden.
 - Performance Thematik wird derzeit vertieft analysiert
 - Seiten werden im Normalfall innert 0.8 sec ausgeliefert
 - Komplexe Funktionen wie z.B. Modemanalyse benötigen z.T. 20-50 sec.
 - Optimierung sowie Identifikation der Engpässe derzeit am laufen





QMC Zufriedenheit Umfrage / Besuche

- Feedback zur Umfrage und Termin für vor Ort Besuch erfolgte bei acht Partnern
 - Austausch mit den Ansprechpersonen sowie das Aufzeigen unserer Abläufe an der Front und bei den SPOC QMC Personen bei den Partnern ist uns sehr wichtig.
- Aus diesem Grund lade ich gern die restlichen Partner auch noch zum Feedback innert der nächsten 2 Wochen ein, wir versenden dazu eine neue Doodle Umfrage.
- Personal im Bereich QMC Entwicklung / Betrieb wird in den nächsten Monaten ergänzt, vor allem in den Bereichen Release Management, Product Owner und Testing.
- Es wird in den nächsten Wochen eine SPOC E-Mail Adressen für die QMC SPOC bei den Partnern erstellt. Entsprechende Informationen und Guidelines erfolgen per E-Mail.



Tools & Prozesse Gruppe 2016

Bestätigungswahl (gemäss Organisationsreglement)

Teilnehmer	KNU
Renato Mantese	Energie Seeland AG
Fabian Künzi	GB Muri
Markus Felber	KFN
Stefan Linder	Localnet
Simon Zwahlen	Renet
Adrian Rüegg	WWZ

Agenda

- | | | | |
|--|-----|---|-----|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung | (E) | 5. Planung und strategische Fragestellungen | |
| 1. Genehmigung der Stimmrechtsanteile | (E) | 5.1 Update Sportrechte | (I) |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen | (I) | 6. Anträge / Inputs aus dem Marketingausschuss | |
| 3. Produktmanagement RESIDENTIAL | | 6.1 Resultate KuZu 2015 | (I) |
| 3.1 Produktroadmap | (I) | Anträge / Inputs aus Tech. Kommission | |
| 3.2 Internet Speed Upgrade | (I) | 7.1 Status Projekt FTTH-Rollout | (I) |
| 3.3 IP-TV Standalone | (I) | 7.2 Status Projekt CMTS-Rollout | (I) |
| 3.4 Analyse FX Opt Out | (I) | 7.3 Status Entwicklung HFC Partner-Netze | (I) |
| 4. Produktmanagement BUSINESS | | 7.4 Status HFC-Modem mit QL-Produktroadmap | (I) |
| 4.1 Office - Support & Prozesse | (I) | 7.5 Status Qualität aus Sicht QL-Technik | (I) |
| 4.2 #Office Map | (I) | 8. Anträge / Inputs aus der Tools- & Prozessgruppe | |
| 4.3 Roadmap | (I) | 8.1 QMC Zufriedenheit | (I) |
| | | 8.2 Wahl Mitglieder TPG | (E) |
| | | 9. Diverses | |
| | | 9.1 Wahl Mitglieder Marketingausschuss | (E) |
| | | 9.2 Info KBVE | (I) |

Marketingausschuss 2016

Bestätigungswahl (gemäss Organisationsreglement)

Teilnehmer	KNU
David Hummel	EBL
Thomas Seiderer	Energie Belp AG
Marco Lupi	GAW
Roger Kälin	ggsnet
Matthias Grossenbacher	Renet
David Guntern	Valaiscom
Stefan Nieland	WWZ
Svenja Steinbrücker	InterGGA

Neues Bildungs- und Dienstleistungszentrum für die Berner Elektroinstallateure

Quickline-Verbund unterstützt dieses Projekt als einer der Hauptsponsoren

In Urtenen-Schönbühl entstand ein Bildungs- und Dienstleistungszentrum für die Elektroinstallationsunternehmen im Kanton Bern.

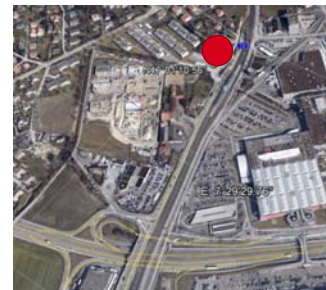
Der Kantonal-Bernische Verband der Elektroinstallationsfirmen (KBVE) und die Schweizerische Elektro-Einkaufs-Vereinigung eev haben zusammen einen Neubau erstellt.

Im Bildungszentrum des KBVE absolvieren ab 2016 rund 1100 Lernende in Elektroberufen die überbetrieblichen Kurse.



Kantonal-Bernischer Verband der Elektroinstallationsfirmen

Gebäude



Kantonal-Bernischer Verband der Elektroinstallationsfirmen

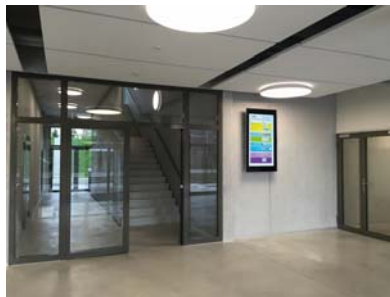
Unsere Leistungen

Das Elektro Bildungszentrum Schönbühl wurde mit Glasfaser erschlossen.

- Direct Link 100 MBit/s Internet Anschluss
- Grundgebühren Quickline Business Telefonie, Durchwahl (DDI) 20er Block
- Anbindung an das HF Netz der GGN AG
- Anschauungsmaterial für den Kursbetrieb
- Unentgeltliche Unterstützung des Schulbetriebes und Weiterbildung durch Fachexperten

Kantonal-Bernischer Verband der Elektroinstallationsfirmen

Eingangsbereich



Kantonal-Bernischer Verband der Elektroinstallationsfirmen

Quickline Factory



Seite 53

23.02.2016 | Quickline Partnersversammlung



Kantonal-Bernischer Verband der Elektroinstallationsfirmen

Quickline Factory innen



Seite 54

23.02.2016 | Quickline Partnersversammlung



Kantonal-Bernischer Verband der Elektroinstallationsfirmen

Weitere Leistungen

- Die Aula des Gebäudes bietet Platz für 150 Personen und kann zu Vorzugskonditionen gemietet werden.

Terminkonflikt PV Juni

Neuer Termin Partnerversammlung im Juni

Bisher: Mi, 22. Juni 2016

Neu: Di, 28. Juni 2016

Danke fürs Verständnis.