

# Protokoll Quickline Partnerversammlung



<b>Sitzungsleitung</b>	Nicolas Perrenoud	<b>Sitzungsdatum</b>	28.06.2016	<b>Sitzungszeit</b>	13.30 - 16.30
<b>Protokoll</b>	Jacqueline Blaser	<b>Protokolldatum</b>	07.07.2016		
<b>Sitzungsort</b>	Residenz au Lac, Biel	<b>Dateiname</b>	16-06-28_QL PV_protokoll		

<b>Anwesend</b>	<b>Vorname, Name</b>	<b>Kürzel</b>	<b>KNU</b>	<b>Kürzel</b>
	Adrian Koessler	AKö	EBL Telecom Media AG	EBL
	Thomas Seiderer	TSe	Energie Belp AG	Belp
	Renato Mantese	RMa	Energie Seeland AG	ESAG
	Fredy Kaspar (stv. Ch. Gerber)	FKa	EWS Energie AG	EWS
	Cédric Willy (stv. Martin Maron)	CWi	Flims Electric	Flims
	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
	Bruno Müller	BMü	RKO Signal AG	RKO
	Günter Seewer	GSe	Valaiscom AG	VAG
	Stefan Nieland	SNi	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
	Mark Thommen	MTh	Quickline Business AG	QLBAG
<b>Entschuldigt</b>	<b>Vorname, Name</b>	<b>Kürzel</b>	<b>KNU</b>	<b>Kürzel</b>
	Fritz Aeschbacher/ Christian Bosshard	FAe/ CBo	Energie Wasser Aarberg AG	EWA
<b>Verteiler</b>	<b>Quickline Verbund Kader</b>			

Die am Protokoll angehängte Präsentation wurde nicht vorgängig verteilt.  
Der Antrag vom 13. Juni 2016 von Localnet zum Thema "Harmonisierung Grundanschluss" wurde den Partnern vorgängig zugestellt.

## Agenda

- |  |   |
|--|---|
| 1. Protokoll der letzten Sitzung (E)     | 4. Strategie-Diskussion (I)                       |
| 2. Reporting der Kundenentwicklungen (I) | "Harmonisierung Grundanschluss / Quickline Basic" |
| 3. Update mySports (I)                   |   |

	<b>(E) Entscheid, (P) Pendency, (I) Info</b>
<b>1.</b>	<b>Protokoll</b>
(I)	Keine Bemerkungen. Das Protokoll vom 26. April 2016 wird verdankt und einstimmig verabschiedet.
<b>2.</b>	<b>Reporting der Kundenentwicklungen</b>
(I)	<p>FGö informiert mündlich über die Kundenentwicklungen und verteilt an die anwesenden Teilnehmer eine aktuelle Detail-Übersicht der Kundenbestände und des Kundenwachstum.</p> <p>Allgemein: Der Umkehrtrend seit Anfang Jahr hält weiter an. Sunrise ist der einzige Marktplayer, der wächst. Bei allen anderen ist das Wachstum zurückgegangen.</p> <p>Quickline ist immer noch über dem Benchmark, jedoch ist das Wachstum in den Bereichen Internet, Telefonie und Pay-TV unter Vorjahreswachstum (seit Januar). Im Bereich Verte! und Mobil liegen wir über dem Vorjahreswert. Opt-out Festnetz wird weiter beobachtet.</p> <p><u>Diskussion/Inputs</u> MEh: Wir sollten nicht wachsen auf Kosten unserer Bestandskundenpflege. Operative Hektik ist nicht angesagt. NPe: Sunrise zeigt, dass es möglich ist, Wachstum mit entsprechenden Massnahmen anzukurbeln.</p> <p><u>Einkauf/Logistik</u> Verte! HFC STB: Engpass soll verhindert werden durch gezielte Abgaben/Teillieferungen an Partner. Im Juli werden wir eine neue Lieferung erhalten. Die letzte grosse Lieferung folgt im September.</p>
<b>3.</b>	<b>Update mySports</b>
(I)	<p>NPe informiert die anwesenden Partner über die offizielle Situation, welche noch sehr vertraulich ist. Die Ligen haben erst kommuniziert, dass entschieden wurde. Jetzt laufen die Vertragsverhandlungen, welche ca. 10 Tage dauern werden. Dann wird als erstes die Liga informieren. Die Kabelnetze werden unter dem Lead von upc mittels Medienkonferenz informieren.</p> <p><u>Diskussion/Inputs</u> TSe: Wir haben jahrelang gegen das Vorgehen von Swisscom gekämpft, machen wir jetzt dasselbe? Verhalten wir uns fair? NPe: Die Situation ist jetzt anders. Erstens durch ein diskriminierungsfreies Vergabeszenario. Zweitens durch Wegfall der Monopolsituation, wir sind nicht nur 1 Anbieter. KHo: Haben wir Exklusivrechte? Können/wollen wir an Swisscom verkaufen? NPe: Exklusivrechte ja. Deals mit Swisscom beabsichtigen wir nach aktuellem Stand nicht einzugehen. WICHTIG: Offiziell kommunizieren wir jedoch gegen aussen die Gesprächsbereitschaft mit allen Parteien.</p>
<b>4.</b>	<b>Strategie-Diskussion "Harmonisierung Grundanschluss / Quickline Basic"</b>
(I)	<p>NPe informiert, dass wir nach den bisherigen Diskussionen in PV und Marketing-Ausschuss das Thema nochmals aus der Vogelperspektive betrachtet und neue Ansätze verfolgt haben. Dabei war es uns wichtig, auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Partner einzugehen, inkl. Antrag Localnet.</p> <p><u>Ausgangslage (4 Thesen als Ursprungsidee):</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veredelung des Quickline Basic als Produktangebot</li> <li>2. Gestaffelte Harmonisierung der Grundanschlusskosten bei den KNUs / Subnetzen</li> <li>3. Inkludieren der GA-Kosten in das Produktportfolio</li> <li>4. Direkte und individuelle Kundenbeziehung als Endziel (Ablösung der Verwaltungen)</li> </ol> <p>Partnerfeedbacks (nach Umfrage) zu den Thesen siehe Folie.</p> <p>Alsdann wurden mehrere Workshops durchgeführt sowie Pilotversuche gestartet. Die Erkenntnisse wurden im Mark.Ausschuss und an PV präsentiert und erneut diskutiert.</p> <p><u>Die Harmonisierung des GA erachten wir immer noch als die richtige Strategie. Jedoch...</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• haben wir festgestellt, dass das Thema zu komplex ist um es im ganzen Verbund zur Zufriedenheit jedes einzelnen KNU zu lösen und auszurollen.</li> </ul>

- Die Prozesse sind zu kompliziert. Insbesondere der Usecase im indirekten Verrechnungsmodell wieder auf den Grundanschluss zurückzugehen widerspricht dem Harmonisierungsgedanke und der Einfachheit im Produktportfolio.
- Quickline Basic ist für max. 2-3% eine Lösung und hilft uns nicht, die restlichen 50% Kundenpotenzial (GA Only) zu erschliessen!

Wir kommen zurück zu den 4 Hypothesen und versuchen, diese Schritt für Schritt zu lösen:

- Swisscom und Sunrise attackieren unsere GA-Kunden mit Angeboten, die unseren GA substituieren. Wir verlieren somit immer mehr TV-Kunden.
- Festnetzanschlüsse sind Wachstumsfelder, die wir im Access-Rennen gewinnen wollen.
- Marktanteile im Access-Bereich schützen und gewinnen ist die Herausforderung der Telekom-Branche für die nächsten 3 Jahre.

Der Grundanschluss kann sich aus Sicht Kunde in 2 Richtungen entwickeln:

- Entwicklung GA mittels Preis- und Leistungserhöhung, z.B. >CHF 15
- Der GA-Preis bleibt. Entwicklung mittels \*Leistungsminderung auf dem GA z.B. <CHF 15

**PKo informiert über die neuen Überlegungen. Details siehe Folienpräsentation.**

- Var. 1: Produktportfolio erweitern durch AiO XS. Anpassung der Internet-Bandbreiten bei AiO M+L, um Downgrade-Risiken zu minimieren. Einführung von QL Basic als Ersatz vom GA. Grundsätzlich bei allen KNUs, die heute einen GA-Preis von CHF 29.90 haben (sinnvoll ab einem GA Preis >CHF 25).
- Var. 2: Einführung eines Basic Plus-Abos bei allen KNUs für CHF 35 mit 5 Mbp/s (Januar 2017). Die Einführung von QL Basic liegt in der Verantwortung der KNUs und gilt als Rechtfertigung für eine Preiserhöhung auf dem Grundanschluss.

**FTTH Produktportfolio**

Basierend auf den Herausforderungen und Antrag Localnet stellt PKo ebenfalls zwei Umsetzungsvarianten vor:

- Var. a: Wir bilden das FTTH-Portfolio aufgrund des Transitionsmodell ab (passt zu Antrag Localnet)
- Var. b: Wir richten das FTTH-Portfolio auf das Zielportfolio aus. Dies entspricht der aktuellen Situation (PV Entscheid 2014).

Diskussion/Fragen

GSe: Ab wann soll GA inkludiert werden? / NPe: Angestrebt wird in 5 Jahren.

GSe: Was ist mit Kunden, welche nur GA haben? / NPe: Erhalten neues Produkt inkl. DVB-C.

GSe: Wie können in Var. 1 direkte Kundenbeziehungen über Verwaltungen gemanaget werden?

NPe: 5 Jahre Zeit gibt KNUs die Möglichkeit, individuelle Lösungen umzusetzen.

MEh: GAW hat mit FTTH einen Weg eingeschlagen, den sie weiterverfolgen möchten.

Als Idee (3. Variante) könnte man Basic mit Preiserhöhung einführen.

NPe: Diese Lösung ist für Partner mit tiefen GAs eine "Marketingbombe". Wir sind gefordert, im Verbund eine Einheitsstrategie zu finden, die allen zusagt.

TSe: Vermisst Vorlaufzeit für die neuen Ansätze. Können mit dem neuen "Sports-Trigger" nicht eventuell bessere Möglichkeiten zur Kundengewinnung geschaffen werden?

EBa: Diskussion sollte nicht nur über den Preis, sondern auch über die Anzahl Sender (heute +130 inkludiert) geführt werden.

SNi: WWZ hat ähnliche Überlegungen gemacht. Im ersten Monat konnten sie mit QL Basic ca. 600 bis 700 Kunden gewinnen, dank aktiver Vermarktung. Einführung von AiO XS ist interessant. Viele Kunden haben heute nur GA und Internet. Wie diese auf AiO gewechselt werden sollen, wenn kein GA mehr, sieht er als Herausforderung.

Bei CHF 30 GA (bei WWZ) kann QL Basic (mit TV/Inet/Tel) für CHF 0 angeboten werden

RMa: Wie könnte das im bestehenden FTTH-Portfolio umgesetzt werden?

MEh: Möchte FTTH-Ansatz behalten.

MSt: Haben andere Situation und können heute auf FTTH keinen Vorteil bieten.

BMü: Hätten Kunden gehabt, die bereit gewesen wären, inkludierte Leistung im GA zu bezahlen.

Hatten aber diese Möglichkeit zur Umsetzung nie gehabt.

	<p><u>NPe erläutert nochmals IST-Situation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das HFC-Portfolio ist bei allen Verbundpartnern dasselbe. CHF 22.40 ist der GA-Durchschnittspreis.</li> <li>• Beim FTTH-Portfolio gibt es zwei verschiedene "Lager" im Verbund. Die einen (z.B. Localnet) haben keine symmetrischen Bandbreiten und QL Basic Fiber Die anderen (z.B. GAW) bieten symmetrische Bandbreiten an und inkludieren den GA. Unser Ziel ist, diese Situation aufzulösen, zu vereinfachen und für alle zu vereinheitlichen. Das würde eine Harmonisierung des HFC- und FTTH-Portfolios bedeuten.</li> </ul>	
	<p><u>Weitere Inputs/Fragen</u></p> <p>BMü: Gibt es AiO XS dann auch auf FTTH? / NPe: Ja.</p> <p>GSe: Für VAG wäre Var. 1 optimal. Sie würden beim Basic den Preis erhöhen und anstelle GA anbieten. Gleichzeitig könnte man eBilling einführen und für Papier-Rechnungen CHF 1.50 verlangen, so machen es heute viele.</p> <p>HMe: Haben Genossenschaften, welche 6.50 GA verrechnen, weil sie keinen Gewinn machen dürfen.</p> <p>EBA: Auf der Rechnung könnte in solchen Fällen fiktiver GA Preis von CHF 22.50 und subventionierter Ansatz aufgeführt werden.</p> <p>MGr: Wie wird sich der Kostenteiler in 5 Jahren verhalten?</p> <p>NPe: An Ausgangslage ändert nichts. Es wird ein QL Produktportfolio geben und ein Netzprodukt.</p> <p>SNi: Was würde denn mit der Situation EBL passieren? / NPe: Dann kostet es dort mehr.</p> <p>NPe: Könnten wir Basic auf Gemeinde-Ebene einführen? / MLo: ja, ist im QMC so vorgesehen.</p> <p>TSe: Als neue Idee Opt-in GA bei AiO?. Direktes Verrechnungsmodell.</p> <p>MEh: Anregung GA mit Tel. und GA HD Plus.</p>	<p>aufnehmen</p> <p>aufnehmen</p> <p>aufnehmen</p>

<b>Statements &gt; gilt nicht als Entscheid oder Abstimmung</b>			
	<b>Var. 1 (AiO XS)</b>	<b>Var. 2 (Basic Plus)</b>	<b>FTTH</b>
CLü/iGA	Können GA-Preise nicht beeinflussen. Plädiert daher für Var. 1.		FTTH-Weg ist weniger relevant. Würde Harmonisierung HF/FTTH befürworten.
HMe/Yetnet	Haben auch schwieriges Konstrukt. Daher Flexibilität bei Var. 1.		FTTH noch kein Thema.
FKa/EWS	Haben Preishoheit (29.--). Var. 1.		FTTH noch kein Thema.
HMe/Yetnet	Auch schwierige Netzsituation, daher Var. 1.		Unterstützen FTTH Antrag Localnet.
MGr/Retnet	Dito Vorredner. Befürwortet, dass sie Zeit gewinnen.		Unterstützen FTTH Antrag Localnet. Wären zufrieden, wenn es pro Netz abgebildet werden könnte. Nicht pro KNU.
KHo/GAG	Haben Preishoheit, jedoch nur 19.90. Sieht nicht, wie sie die Preiserhöhung erreichen könnten. Mit Sportcontent evtl. denkbar. Befürwortet eher Var. 1.		FTTH aktuell kein Thema.
CWl/Flims	Var. 1. (26.- GA)		FTTH aktuell kein Thema.
ASc/GBM	Eher Var. 1, muss im Detail angeschaut werden.		

AKö/ EBL	Haben seit Übernahme 2012 ein GA inkl. 2 MBits-Angebot für CHF 30.40. Überlegen sich für nächstes Jahr eine Erhöhung von CHF 2. Vielen genügen 2 MBits nicht. Daher würden sie Var. 1 begrüßen.		Würde es begrüßen, FTTH mit HFC zu vereinheitlichen.
SNI/ WWZ	Var. 1 kommt ihnen entgegen.		FTTH betrifft sie nicht gross, sind offen.
BMü/ RKO	Haben Diskrepanzen von CHF 16 bis 27.		FTTH muss konkurrenzfähig sein. Haben zwar keine Preishoheit in den Netzen.
CBi/ KFN	Wünscht Var. 1, jedoch für eine Gemeinde (Beggen) Var. 2.		FTTH aktuell kein Thema.
TSe/ Belp	Var. 1 (haben 16.50 bis 28.00 Preisspanne).		
RKä/ ggsnet	Var. 1, haben auch keine Preishoheit. Haben kleines Netz gekauft und von CHF 6 auf 20 erhöht und dabei nur 6% Kunden verloren.		Unterstützen FTTH Antrag Localnet.
MEh/ GAW	Haben Preisspanne von CHF 14 bis 20. Ist eher für Var. 1, sieht XS aber noch nicht.		Klar für Var. b, wie bisher.
RMa/ ESAG	Var. 1. Unterstützt Votum TSe (rollender Wechsel zu AiO).		Klar für Var. b. ESAG rollt jetzt FTTH grossflächig aus, mit allen Prozessen. Var. a wäre ein No-Go.
MSt/ LOC	Var. 1 .		FTTH klar gemäss Antrag.

(I)	<p><u>Weiteres Vorgehen</u></p> <p>NPe: Variante 1 wird weiterverfolgt. Inputs aufnehmen und überlegen, wo Basic noch Sinn macht. Neue Ideen mit mySports einfließen lassen.</p> <p>Vorschlag wird an Aktionärsstrategietag anfangs August vorgestellt. Anschliessend geht es in die Produkt-Entwicklung.</p>
-----	---

28.06.2016 | Quickline Partnerversammlung

# Quickline Partnerversammlung

28. Juni 2016

Entschuldigt: Energie Wasser Aarberg



## Agenda

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)
2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)
3. Update mySports
4. Schwerpunkt-Diskussion  
„Harmonisierung Grundanschluss“  
„Quickline Basic“





## Genehmigung des Protokolls der PV vom 26.04.2016

Entscheide	Ja	Nein
<b>Genehmigung:</b> <i>Die Partnerversammlung genehmigt das Protokoll vom 26.04.2016</i>	✓	
<b>Anpassungen:</b> <i>Keine</i>	✓	

## Agenda

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)
2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)
3. Update mySports
4. Schwerpunkt-Diskussion  
„Harmonisierung Grundanschluss“  
„Quickline Basic“




## Reporting der Kundenentwicklungen

### Mündliche Information

## Agenda

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)
2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)
3. Update mySports
4. Schwerpunkt-Diskussion  
„Harmonisierung Grundanschluss“  
„Quickline Basic“



3. Update mySports 

## Update mySports

**Mündliche Information**


Seite 7      28.06.2016 | Quickline Partnersversammlung



## Agenda

1. Protokoll der letzten Sitzung (E)
2. Reporting der Kundenentwicklungen (I)
3. Update mySports
4. Schwerpunkt-Diskussion  
„Harmonisierung Grundanschluss“  
„Quickline Basic“

Seite 8      28.06.2016 | Quickline Partnersversammlung





## Harmonisierung des Grundanschlusses. Die Ursprungsidee

### Harmonisierung Grundanschluss und die 4 Hypothesen dazu

1. Veredelung des Quickline Basic als Produktangebot
2. Gestaffelte Harmonisierung der Grundanschlusskosten bei den KNU's / Subnetze
3. Inkludieren der GA Kosten in das Produktportfolio
4. Direkte und individuelle Kundenbeziehung als Endziel (Ablösung der Verwaltungen)

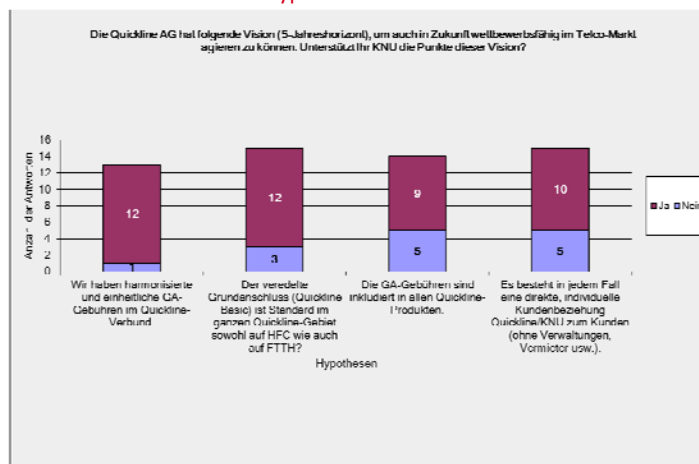
9

28.6.2016 | Quickline Partnerversammlung



## Harmonisierung des Grundanschlusses, Resultate der Umfrage

### Partnerfeedback zu den 4 Hypothesen



Die Mehrheit der Partner unterstützt die von uns gestellten Hypothesen.

Eine deutliche Mehrheit ist der Meinung, dass wir «on the long run» einheitliche Grundanschlussgebühren im Quickline Verbund haben werden.

10





## Harmonisierung des Grundanschluss. Vorgehensweise

### Was haben wir unternommen um die Idee umzusetzen

- Mehrere Workshops mit Partnern zum Thema Harmonisierung. Insbesondere Quickline Basic und FTTH Produkt Portfolio
- Diverse Workshops mit Produktmanagement und Geschäftsleitung
- Pilot Quickline Basic im Münchenbuchsee und bei der EBL
- Diskussion und Vorstellung der Resultate an diversen Partnernersammlungen und am Marketingausschuss



## Harmonisierung des Grundanschluss. Ziele Quickline Basic

### Welche Ziele wollten wir mit dem Quickline Basis erreichen. Was war die Idee

- Quickline Basic als Retention Instrument einsetzen (GA schützen)
- Quickline Basic als Treiber für den Wechsel von Swisscom zu Quickline (Festnetz); „Door-opener“
- «Hook» für Up- und Crossselling auf dem QL-Basic
- Veredelung und dadurch Grund um die GA Gebühren zu erhöhen

Der typische Quickline Basic Kunde (bei max. 2-3% der Kunden decken wir dieses Bedürfnis ab):

- Das TV Grundangebot reicht
- Internet 2Mbits sind ausreichend für den E-Mailverkehr und gelegentliche Suchanfragen über Google
- Festnetz für ankommende anrufe. Gelegentliche Anrufe auf Festnetz und Mobile innerhalb der Schweiz
- Mobile TV ist ein «nice to have»



## Quickline Basic

Stand Partnersversammlung vom 26.04.2016

KNU Typ 1	KNU Typ 2	KNU Typ 3 (Endversion)
(GA < CHF 15.00)	(GA CHF 15 – 25)	(GA CHF 25 – xx)
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Es wird kein QL Basic angeboten.</li> <li>Die GA Preiserhöhung ist zu forcieren.</li> <li>Mit dem Aufbau der direkten Kundenbeziehung kann begonnen oder fortgefahren werden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Das GA...</li> <li>...</li> <li>...</li> <li>...</li> <li>In den Kombis sind die Kosten des GA <u>nicht</u> enthalten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>... als QL Basic wird inkl. GA und direkter Kundenbeziehung angeboten</li> <li>Nur teils sind GA Preiserhöhung nötig.</li> <li>Nur noch direkte Kundenbeziehung (keine Verrechnung über die L'verwaltung).</li> <li>Die Grundvoraussetzung bildet immer das QL Basic = kein GA mehr.</li> <li>In den Kombis sind die GA Kosten enthalten.</li> </ul>

**«In welchem Typ befinde ich mich als KNU? Was ist der Unterschied zwischen den verschiedenen Typen?»**



## Anwendung Quickline Basic

Stand Marketingausschuss vom 19.05.2016

KNU Typ 1 Grundanschluss Preis CHF ca. < 15	KNU Typ 2 Grundanschluss Preis CHF ca. 15 – 25	KNU Typ 3 Grundanschluss Preis CHF <u>mind.</u> 25
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Quickline Basic wird nicht angeboten</li> <li>Die Grundanschluss Preiserhöhung ist zu forcieren.</li> <li>Mit dem Aufbau der direkten Kundenbeziehung wird begonnen oder fortgefahren.</li> <li>✓ Jeder KNU kann selber entscheiden, ob der jeweilige Aufpreis für die Basic... seiner Sicht für die Kunden... Es wird empfohlen das Qu... Fall anzubieten. Wenn der... anbietet, kommt Typ 2 zur A...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quickline Basic wird angeboten</li> <li>Die Grundanschluss P...</li> <li>Mit dem Aufb... fortgef...</li> <li>... Quickline Basic</li> <li>... Grundanschluss ist</li> <li>... Grundanschluss Kosten nicht mehr über die</li> <li>... Grundanschluss Kosten über die Liegenschaftsverwaltung verrechnet werden, benötigt es keine</li> <li>... Vergütung der Grundanschluss Kosten.</li> <li>Wenn das Quickline Basic abonniert wird und die Grundanschluss Kosten über die Liegenschaftsverwaltung abgerechnet werden, erfolgt eine Vergütung der Grundanschluss Kosten 1:1 bei der Rechnungsstellung durch den KNU.</li> <li>✓ KNU's bei welchen die Grundanschluss Kosten durch Subnetz-Partner fakturiert werden, vergüten die Grundanschluss Kosten auch 1:1 bei der Rechnungsstellung an den Kunden. Ob die Subnetz-Partner sich am Quickline Basic Mindererlös des KNU finanziell beteiligen, ist Sache der KNU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quickline Basic inkl. Grundanschluss und <u>direkter</u> Kundenbeziehung wird angeboten. Der Typ 3 ist identisch dem Quickline Basic Fiber.</li> <li>Nur teils sind Grundanschluss Preiserhöhung nötig.</li> <li>✓ Für Einzelprodukte ist das Quickline Basic die Grundvoraussetzung.</li> <li>✓ Kunden welche auf dem Quickline Basic sind, können nicht mehr zurück auf den Grundanschluss.</li> <li>✓ Nur noch <u>direkte</u> Verrechnung / Kundenbeziehung. Keine Verrechnung über die Liegenschaftsverwaltung möglich.</li> <li>✓ In den Kombis sind die Grundkosten direkt mit einem Aufschlag integriert.</li> </ul>

**«In welchem Typ befinde ich mich als KNU? Das Thema ist komplex! Die Prozesse sind sehr kompliziert!»**

## Anwendung Quickline Basic

Stand Marketingausschuss vom 19.05.2016

### KNU Typ 1:

Der Grundanschluss stellt die Basis für Einzelprodukte und All-in-One dar. (Staus Quo)

### KNU Typ 2:

Der Grundanschluss oder das Quickline P... Basis für Einzelprodukte dar  
Die All-in-One basic...

### KNU Typ 3:

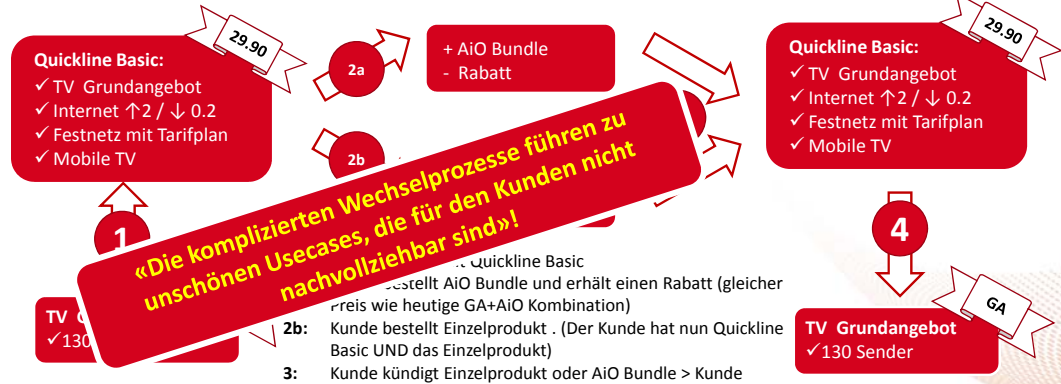
Das Quickline... Basis für Einzelprodukte dar.  
Bei den All-in-One... ist das Basic direkt integriert.

**«Verschiedene Systeme stehen zur Verfügung. Eine einheitliche Umsetzung ist nicht möglich!»**



## Quickline Basic im Verbund

### Wechselprozesse



**«Die komplizierten Wechselprozesse führen zu un schönen Usecases, die für den Kunden nicht nachvollziehbar sind!»**

- 1: ... Quickline Basic
- 2a: ... bestellt AiO Bundle und erhält einen Rabatt (gleicher Preis wie heutige GA+AiO Kombination)
- 2b: Kunde bestellt Einzelprodukt . (Der Kunde hat nun Quickline Basic UND das Einzelprodukt)
- 3: Kunde kündigt Einzelprodukt oder AiO Bundle > Kunde erhält wieder „Quickline Basic“
- 4: Kunde kündigt „Quickline Basic“ und erhält wieder das „alte“ TV Grundangebot (GA)





## Anwendung Quickline Basic

### Aktueller Stand. Vereinfachung der ursprünglichen Idee mit 3 verschiedenen Typen

Die Anwendung des Basic wird auf einen Case (Typ 2) reduziert.

- Das Quickline Basic kann durch alle Partner in allen Netzen, ohne Subnetzifferenzierung, angeboten werden. Dies unabhängig der GA Kosten (6 bis > 30) und der direkten oder indirekten Kundenbeziehung.

KNU Typ 1 Grundanschluss Preis CHF ...	KNU Typ 2 Grundanschluss Preis CHF 6 bis > 30	KNU Typ 3 Grundanschluss Preis CHF ...
Quickline Basic wird nicht angeboten	Quickline Basic wird angeboten	Quickline Basic wird angeboten
Die Grundanschluss Preiserhöhung wird forciert. Mit dem Aufbau wird begonnen.	Die Grundanschluss Preiserhöhung wird nicht forciert. Mit dem Aufbau wird begonnen.	Die Grundanschluss Preiserhöhung wird nicht forciert. Mit dem Aufbau wird begonnen.
Jeder KNU kann das Quickline Basic anbieten. Es wird es im Fall anzubieten, wenn es für den Kunden vorteilhaft ist.	Jeder KNU kann das Quickline Basic anbieten. Es wird es im Fall anzubieten, wenn es für den Kunden vorteilhaft ist.	Jeder KNU kann das Quickline Basic anbieten. Es wird es im Fall anzubieten, wenn es für den Kunden vorteilhaft ist.
Grundanschluss Kosten nicht mehr über die Liegenschaftsverwaltung verrechnet werden, benötigt es keine Vergütung der Grundanschluss Kosten.	Grundanschluss Kosten nicht mehr über die Liegenschaftsverwaltung verrechnet werden, benötigt es keine Vergütung der Grundanschluss Kosten.	Grundanschluss Kosten nicht mehr über die Liegenschaftsverwaltung verrechnet werden, benötigt es keine Vergütung der Grundanschluss Kosten.
Wenn das Quickline Basic abonniert wird und die Grundanschluss Kosten über die Liegenschaftsverwaltung abgerechnet werden, erfolgt eine Vergütung der Grundanschluss Kosten 1:1 bei der Rechnungstellung durch den KNU.	Wenn das Quickline Basic abonniert wird und die Grundanschluss Kosten über die Liegenschaftsverwaltung abgerechnet werden, erfolgt eine Vergütung der Grundanschluss Kosten 1:1 bei der Rechnungstellung durch den KNU.	Wenn das Quickline Basic abonniert wird und die Grundanschluss Kosten über die Liegenschaftsverwaltung abgerechnet werden, erfolgt eine Vergütung der Grundanschluss Kosten 1:1 bei der Rechnungstellung durch den KNU.
KNU's bei welchen die Grundanschluss Kosten durch Subnetz-Partner fakturiert werden, vergüten die Grundanschluss Kosten auch 1:1 bei der Rechnungstellung an den Kunden. Ob die Subnetz-Partner sich am Quickline Basic Mindererlös des KNU finanziell beteiligen, ist Sache der KNU.	KNU's bei welchen die Grundanschluss Kosten durch Subnetz-Partner fakturiert werden, vergüten die Grundanschluss Kosten auch 1:1 bei der Rechnungstellung an den Kunden. Ob die Subnetz-Partner sich am Quickline Basic Mindererlös des KNU finanziell beteiligen, ist Sache der KNU.	KNU's bei welchen die Grundanschluss Kosten durch Subnetz-Partner fakturiert werden, vergüten die Grundanschluss Kosten auch 1:1 bei der Rechnungstellung an den Kunden. Ob die Subnetz-Partner sich am Quickline Basic Mindererlös des KNU finanziell beteiligen, ist Sache der KNU.
Nur teils sind Grundanschluss Preiserhöhung nötig.	Nur teils sind Grundanschluss Preiserhöhung nötig.	Nur teils sind Grundanschluss Preiserhöhung nötig.
Für Einzelprodukte ist das Quickline Basic die Grundvoraussetzung. Kunden welche auf dem Quickline Basic sind, können nicht mehr zurück auf den Grundanschluss.	Für Einzelprodukte ist das Quickline Basic die Grundvoraussetzung. Kunden welche auf dem Quickline Basic sind, können nicht mehr zurück auf den Grundanschluss.	Für Einzelprodukte ist das Quickline Basic die Grundvoraussetzung. Kunden welche auf dem Quickline Basic sind, können nicht mehr zurück auf den Grundanschluss.
Nur nach direkter Verrechnung / Kundenbeziehung. Keine Verrechnung über die Liegenschaftsverwaltung möglich. In den Kontos sind die Grundkosten direkt mit einem Aufschlag integriert.	Nur nach direkter Verrechnung / Kundenbeziehung. Keine Verrechnung über die Liegenschaftsverwaltung möglich. In den Kontos sind die Grundkosten direkt mit einem Aufschlag integriert.	Nur nach direkter Verrechnung / Kundenbeziehung. Keine Verrechnung über die Liegenschaftsverwaltung möglich. In den Kontos sind die Grundkosten direkt mit einem Aufschlag integriert.

**«Auch mit einer Reduktion auf nur einen Typ ist das Produkt insbesondere in den Prozessen immer noch kompliziert und für den Kunden nicht nachvollziehbar!»**

Seite 17

19.5.2016 | Quickline Marketingausschuss



## Harmonisierung des Grundanschluss. Schlussfolgerungen

Die Harmonisierung des GA erachten wir immer noch als die richtige Strategie. Jedoch...

- Haben wir festgestellt, dass das Thema zu komplex ist um es im ganzen Verbund zur Zufriedenheit jedes einzelnen KNU zu lösen und auszurollen
- Die Prozesse sind zu kompliziert. Insbesondere der Usecase im indirekten Verrechnungsmodell wieder auf den Grundanschluss zurück zu gehen widerspricht dem harmonisierungs- Gedanke und der Einfachheit im Produktportfolio
- Das Quickline Basic ist für max. 2-3% eine Lösung und hilft uns nicht die restlichen 50% Kundenpotenzial (GA Only) zu erschliessen

18

28.6.2016 | Quickline Partnernersammlung



Wir kommen zurück zu den 4 Hypothesen und versuchen diese Schritt für Schritt zu lösen «den Elefanten müssen wir nicht auf einmal essen»

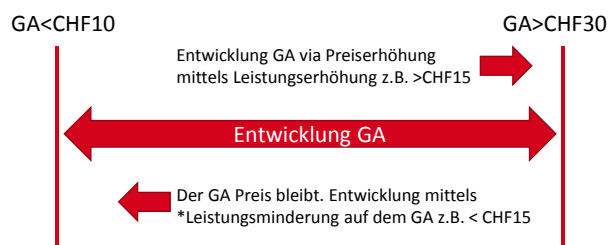
«Wir wollen das Momentum ausnutzen»

- Swisscom und Sunrise attackieren unsere GA-Kunden mit Angeboten, die unseren GA substituieren. Wir verlieren somit immer mehr TV-Kunden.
- Gleichzeitig sind Festnetzanschlüsse Wachstumsfelder, die wir im Access-Rennen gewinnen müssen.
- Marktanteile im Access-Bereich schützen und gewinnen ist die Herausforderung der Telekom-Branche für die nächsten 3 Jahre.



## Harmonisierung des Grundanschluss. Entwicklung GA

Der Grundanschluss kann sich aus Sicht Kunde in 2 Richtungen entwickeln



\* Zum Beispiel Reduktion DVB-C Angebot auf 40 Sender (restliche Sender pure IP). Treiber dazu ist die all-IP Strategie

In diesem Kontext ...

Entwicklung Richtung veredelter  
Grundanschluss

Entwicklung und Push Upsell via XS und  
langfristige Reduktion der Leistung im GA

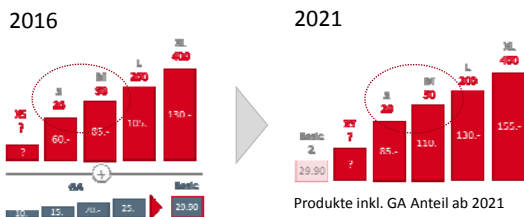


**NEU**

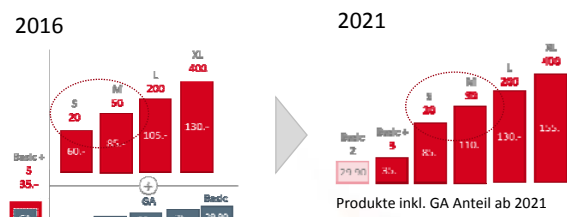


### Harmonisierung Grundanschluss

#### Variante 1



#### Variante 2



Notwendige Anpassung im Produktportfolio







## Variante 1: Harmonisierung Grundanschluss

### Die Idee sowie Vor- und Nachteile

- Portfolio: QL führt einen zusätzlichen Abo AiO XS zwischen dem QL-Basic und dem AiO S (Januar 2017) und füllt somit die Portfoliolücke. Das AiO Produktportfolio wird redesigned um Downgrade-Risiken zu minimieren.
- Einführung vom QL-Basic als Ersatz vom GA. Grundsätzlich bei allen KNU's die heute einen GA Preis von CHF 29,90 haben (sinnvoll ab einem GA Preis >CHF24)
  - Der Preis liegt bei Fr. 29.90 und ist für die nächsten 5 Jahre festgelegt
  - Die Einführung sollte wenn möglich parallel zu einer Preiserhöhung gemacht werden
  - Der Wechsel vom GA zum Basic, der bei einigen KNU's eine Preiserhöhung darstellt, lässt sich durch mehr Leistung (3P) rechtfertigen.
  - Bei der Aktivierung sollte gleichzeitig die direkte Kundenbeziehung angestrebt werden
  - werden die Basic-Kunden mit direkter Beziehung den GA nicht mehr bezahlen.
  - werden die Basic Kunden mit indirekter Beziehung mit einem Kick-back auf der Rechnung bedient.
- Die Partner haben 5 Jahre (tbd) Zeit um die GA-Gebühren zu erhöhen und sich von der indirekten Kundenbeziehung zu lösen
- Nach 5 Jahren, wird der „Basic-Preis“ (Anteil GA) in die Produkte inkludiert und die Leistung vom GA könnte bsw. auf 40 DVB-C Sender reduziert (restliche sind pure IP). Ab diesem Zeitpunkt ist der „Basic-Preis“ (Anteil GA) in den Produkten inkludiert und das QL-Basic wird allenfalls zum tiefsten Einsteiger-Bundel.
- Partner, welche die Preise nicht auf Fr. 29.90 erhöhen, werden nach 5 Jahren mit einer Preiserhöhung auf den Kombis konfrontiert

Vorteile	Nachteile
KNU entscheidet über das Timing (5 Jahre Zeit)	Gewisse Down-grade-Risiken auf AiO XS; Notwendigkeit von Leistungsanpassungen AiO M/L vor Einführung
GA Schutz (Retention) und gleichzeitige Preiserhöhung mit QL-Basic Angebot sind möglich	KNU's die einen GA Preis von <CHF24 haben, können den GA nicht veredeln (kein QL-Basic Angebot)
Marktbearbeitung mit AiO XS (Recruitment); Flächendeckende Lancierung problemlos möglich; Erhöhung INT-Penetration mit attraktivem Produkt	Preiserhöhung innert 5 Jahren zwingend
Einfache Prozesse. Passt gut in die AiO-Logik (Produktportfolio)	

23



## Variante 2: Harmonisierung Grundanschluss

### Die Idee und Vor- und Nachteile

- Einführung eines Basic+ Abos bei allen KNU's für Fr. 35.- mit 5 Mbp/s (Januar 2017). Die Einführung von QL-Basic liegt in der Verantwortung der KNU's und gilt als Rechtfertigung für eine Preiserhöhung auf dem Grundanschluss
- Einführung vom QL-Basic als Ersatz vom GA. Grundsätzlich bei allen KNU's die heute einen GA Preis von CHF 29,90 haben (sinnvoll ab einem GA Preis >CHF24)
  - Der Preis liegt bei Fr. 29.90 und ist für die nächsten 5 Jahre festgelegt
  - Die Einführung sollte wenn möglich parallel zu einer Preiserhöhung gemacht werden
  - Der Wechsel vom GA zum Basic, der bei einigen KNU's eine Preiserhöhung darstellt, lässt sich durch mehr Leistung (3P) rechtfertigen.
  - Bei der Aktivierung sollte gleichzeitig die direkte Kundenbeziehung angestrebt werden
  - werden die Basic-Kunden mit direkter Beziehung den GA nicht mehr bezahlen.
  - werden die Basic Kunden mit indirekter Beziehung mit einem Kick-back auf der Rechnung bedient.
- Die Partner haben 5 Jahre (tbd) Zeit um sich von der indirekten Kundenbeziehung zu lösen
- Nach 5 Jahren, wird der „Basic-Preis“ (Anteil GA) in die Produkte inkludiert und die Leistung vom GA könnte bsw. auf 40 DVB-C Sender reduziert (restliche sind pure IP). Ab diesem Zeitpunkt ist der „Basic-Preis“ (Anteil GA) in den Produkten inkludiert und das QL-Basic wird allenfalls zum tiefsten Einsteiger-Bundle
- Partner, welche die Preise nicht auf Fr. 29.90 erhöhen, werden nach 5 Jahren mit einer Preiserhöhung auf den Kombis konfrontiert

Vorteile	Nachteile
KNU entscheidet über das Timing (5 Jahre Zeit)	Komplexere Prozesse (Kickbacks) für Basic +
	KNU's die einen GA Preis von <CHF24 haben, können den GA nicht veredeln (kein QL-Basic Angebot)
Soft Migration zum Basic (GA und Basic laufen parallel in Phase 1)	Komplizierte Abo-Struktur mit 2 Quickline Basic (welche von der Leistung her zu nahe beieinander sind)
Marktbearbeitung mit Basic+ (Recruitment)	Preiserhöhung innert 5 Jahren zwingend
Lösung im Low-End Market in allen Regionen gleichzeitig	Grosses Downgrade Risiko; tieferer / zu tiefer ARPU Bei Basic+

24



## Diskussion FTTH Produktportfolio

### Antrag Localnet

#### Herausforderungen (gemäss Antrag Localnet)

- Endkundenbeziehung besteht nur indirekt über Verwaltungen
- Keine Hoheit über den Preis des Grundanschlusses in den Partnernetzen
- FTTH Start ist Bedingung für Einzelprodukte; damit z.T. wesentlich höhere Kosten für Kunden auf FTTH als bei HFC (insbesondere im Migrationsfall)

#### Anträge:

- a) Quickline Basic Fiber ist neu nicht mehr Grundvoraussetzung für Einzeldienste. Ein normaler Grundanschluss genügt.
- b) Das FTTH Produktportfolio wird mit Produkten ohne inkludierten Grundanschluss erweitert.
- c) Die Produkte entsprechen dabei preislich wie auch inhaltlich dem HFC Produktportfolio oder der normalen Weiterentwicklungen des FTTH Produktportfolio. Die einzige Differenzierung ist die symmetrische Bandbreite.

## Diskussion FTTH Produktportfolio

### 2 Varianten

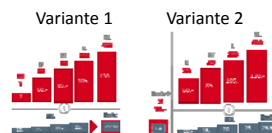
In Rahmen der GA-Harmonisierung, stellen wir 2 neue Varianten vor, die im August am Aktionärsstrategietag verabschiedet werden sollen.

Wir sind der Meinung, dass die verabschiedete Variante inklusive der FTTH Logik sein muss. Dies würde den Punkt c) vom Localnet-Antrag entsprechen.

Wir haben 2 Möglichkeiten für FTTH:

- A. Transitionsmodell (passt zum Localnet-Antrag)
- B. Zielportfolio in 5 Jahren

**A)** Wir bilden das FTTH-Portfolio aufgrund des Transitionsmodell ab



#### Vorteil:

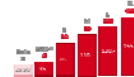
Migration von HFC zu FTTH hat nie eine Preiserhöhung.

#### Nachteil:

Wir nutzen diese Chance des FTTH-Rollouts nicht, um uns von der indirekten Kundenbeziehung zu lösen.

**B)** Wir richten das FTTH-Portfolio auf das Zielportfolio aus. Dies entspricht der aktuellen Situation (PV Entscheid 2014)

#### Zielportfolio



#### Vorteil:

Transparenz in der Preisabbildung.

#### Nachteil:

Wir haben 2 unterschiedliche Preisabbildungen in der Transitionsphase (5 Jahre).



## Harmonisierung des Grundanschluss

### Weiteres Vorgehen

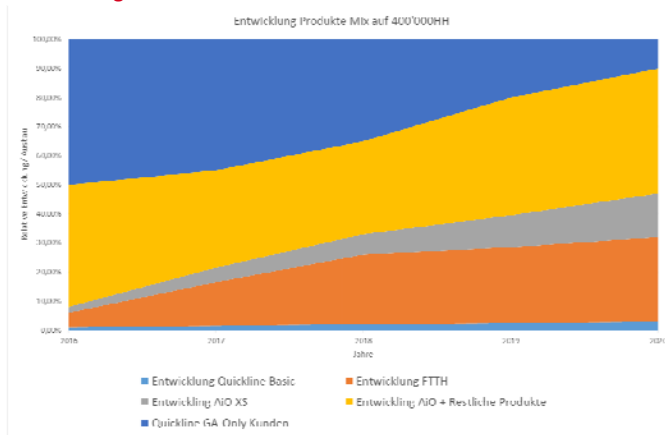
- Diskussion an der heutigen PV vom 28.06.2016
- Vorschlag für Aktionärsstrategietag anfangs August 2016
- Produkt Umsetzung

# Besten Dank.



## Harmonisierung des Grundanschlusses, Produktentwicklung

### Entwicklung Produktmix auf 400'000 HH



Annahme: 10% sind auch nach 5 Jahren GA-Only Kunden mit dem reduzierten Angebot

Beschleunigungstrigger:

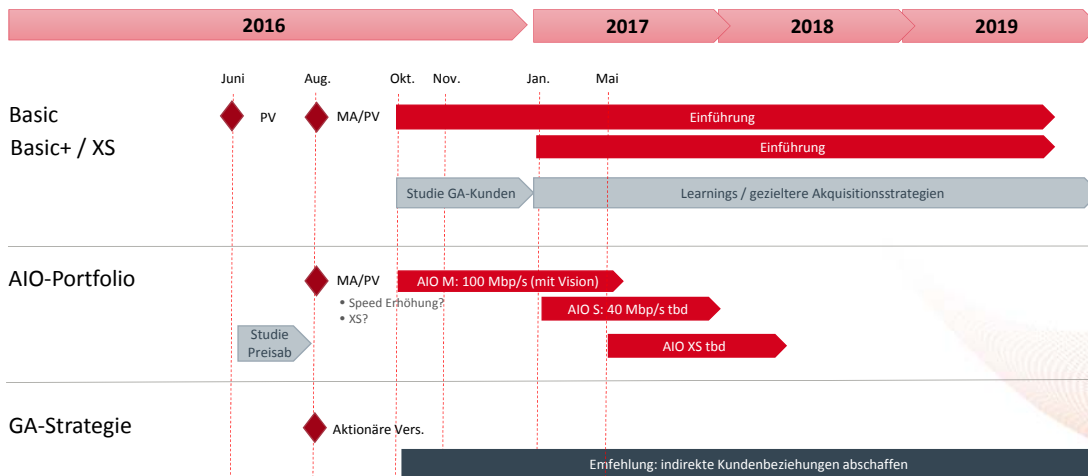
- FTTH Ausbau
- AIO XS
- Produktportfolio

29

28.6.2016 | Quickline Partnersversammlung



## Harmonisierung Grundanschluss, Roadmap





## Quickline Basic, Portfolio

### Unterscheidung zwischen dem direkten- und dem indirekten Verrechnungsmodell

1. Das Quickline Basic kann als «Mini-Kombi» ohne zusätzliche Services abonniert werden.
2. Einzelprodukte können auf der Basis des Grundanschlusses oder dem Quickline Basic abonniert werden.
3. AiO's werden auf der Basis des Grundanschlusses abonniert. Das QL Basic kommt nicht zur Anwendung.



- ✓ Freie Wahl zwischen dem Grundanschluss und dem QL Basic. (Kunde hat nur den GA, das QL Basic oder ein Einzelprodukt auf der Basis des GA oder Basic)
  - ✓ Der Wechsel zwischen Quickline Basic und Grundanschluss ist möglich. (QL Basic -> GA oder GA -> QL Basic)
  - ✓ Wenn das QL Basic abonniert wird und die Grundanschluss Kosten nicht mehr über die Liegenschaftsverwaltung verrechnet werden, benötigt es keine Vergütung der Grundanschluss Kosten durch den KNU. (**Direktes Verrechnungsmodell**)
  - ✓ Wenn das QL Basic abonniert wird und die Grundanschluss Kosten über die Liegenschaftsverwaltung abgerechnet werden, erfolgt eine Vergütung der Grundanschluss Kosten 1:1 bei der Rechnungsstellung durch den KNU. (**Indirektes Verrechnungsmodell**)
  - ✓ KNU's bei welchen die Grundanschluss Kosten durch Subnetz-Partner fakturiert werden, vergüten die Grundanschluss Kosten auch 1:1 bei der Rechnungsstellung an den Kunden. Ob die Subnetz-Partner sich am Quickline Basic Mindererlös des KNU finanziell beteiligen, obliegt den KNU.
- Das Quickline Basic hat einen einheitlichen Preis. Im Basic sind die Kosten des Grundanschlusses inkludiert, der Kunde zahlt den Aufpreis für die zusätzliche Leistung.
  - Die KNU stellen sicher, dass entweder der Grundanschluss nicht mehr fakturiert wird (**direktes Verrechnungsmodell**) oder auf der QL-Rechnung in Abzug gebracht wird (**indirektes Verrechnungsmodell**). Bei der Bestellung oder Kündigung des QL Basic wird ein Workflow mit Info betr. der Anpassung der GA Faktura zhd. des KNU ausgelöst.
  - Wenn die KNU, inkl. Subnetze, die neuen Verrechnungsprozesse noch nicht implementiert haben, wird das Basic in ihrem Gebiet auf Stufe Partner noch nicht aktiviert.

## Quickline Basic, Productdesign

### Features

#### Quickline Basic mit:

- ✓ Internet
- ✓ Digital TV
- ✓ Mobile TV
- ✓ Festnetz Telefonie

Internet	
Download Mbit/s	2 Mbit/s
Upload Mbit/s	0,2 Mbit/s
Cloud	(Option)
E-Mail	Max. 10 à 5 GB
IP Adressen	Max. 2 dynamische / Fixe nicht möglich
Sicherheit	Viren-/Spamfilter für E-Mails
Servicetyp	Best Effort
Digital TV	
Paket Sender / davon HD	Free TV 130+ / 60+
Mobile TV	
Sender / davon HD	130+ / 40+
7 Tage Replay auf allen Sendern	✓

Festnetz Telefonie	
Festnetzanschluss mit 1 Rufnummer	✓
Verbindungsaufbau	CHF 0.10 / Min.
Anrufe auf CH Festnetze	CHF 0.08 / Min.
Lokale Verbindungen im eigenen Kabelnetz	CHF 0.08 / Min.
Anrufe auf CH Mobilnetze	CHF 0.35 / Min.
Anrufe auf Quickline Mobile innerhalb Familie	CHF 0.35 / Min.
Anrufe auf Quickline Mobile	CHF 0.35 / Min.
Anrufe auf 058-Business Nummern	CHF 0.10 / Min.
Anrufe ins Ausland	<a href="#">LINK</a>
Pager 074	CHF 1.00 / Min.
Anrufe auf eigene Callbox	inklusive
Weiterleiten des eigenen Anschlusses auf seine Callbox	inklusive
Sperrset / Sperren von Rufnummern	inklusive
Anklöpfen	inklusive
Halten	inklusive
Ruhe vor dem Telefon	inklusive
Rufnummer Anzeige	inklusive
Rufnummer temporär unterdrücken	inklusive
Abweisen von anonymen Anrufen	inklusive
Anrufe umleiten	Verbindungskosten auf Umleitnummer
Anrufe umleiten wenn keine Antwort oder besetzt	Verbindungskosten auf Umleitnummer
Dreierkonferenz	Verbindungskosten je abgehende Verbindung
Spezial- und Kurznummern, Mehrwertdienstleistungen, Business Nr.	Gem. aktuellen Preisen

28.06.2016 | Quickline Partnerversammlung

# Besten Dank.

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

QUICKLINE