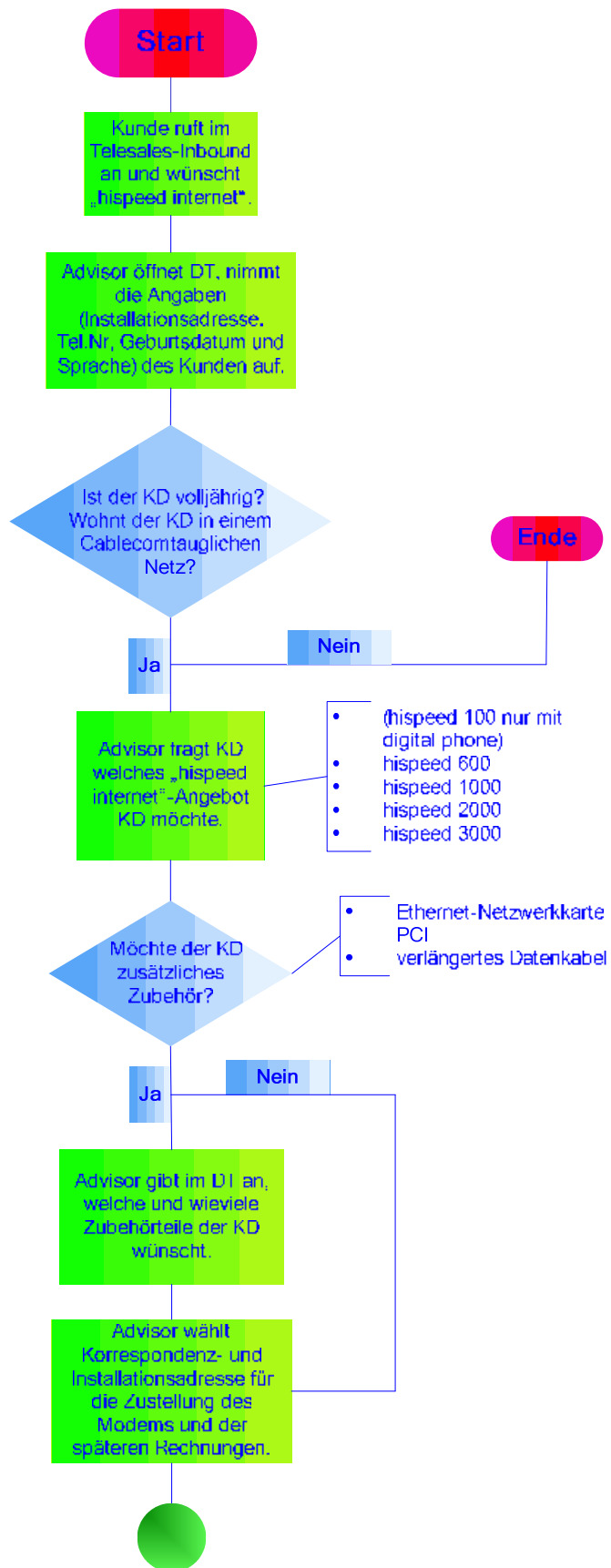


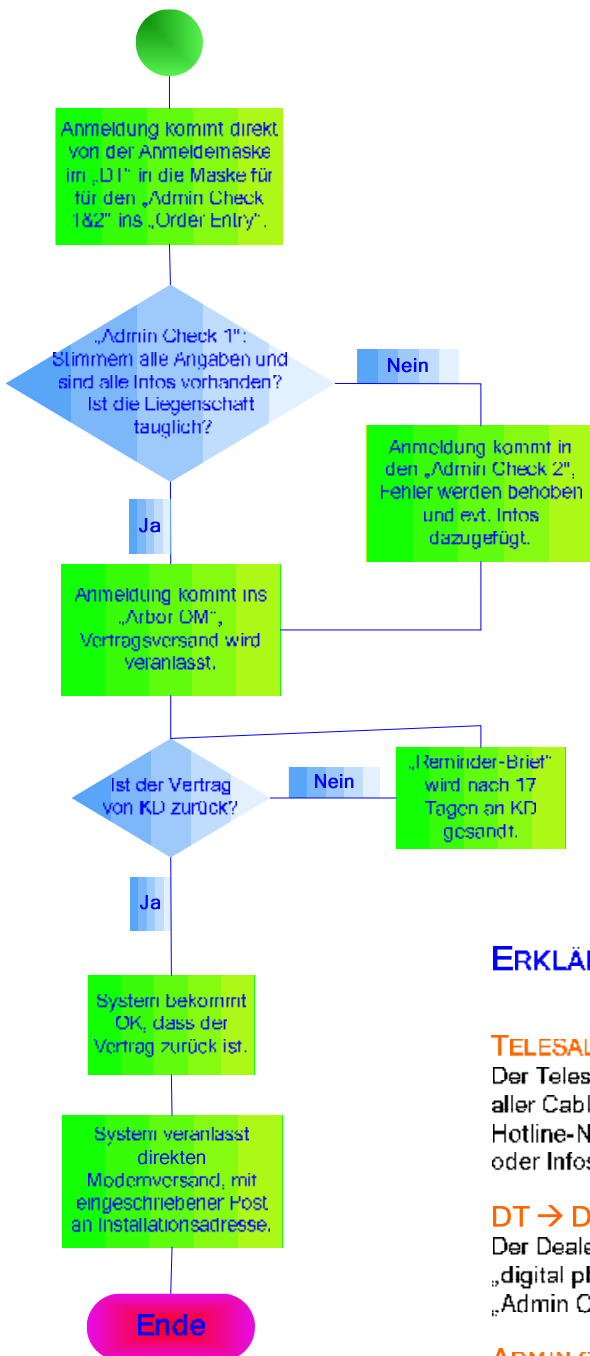


# INHALTSVERZEICHNIS

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	Seite	2
<b>FLUSSDIAGRAMM „SALES TO ACTIVATION“</b>		
• 1. Teil	Seite	3
• 2. Teil und Erklärung zu den verwendeten Begriffen	Seite	4
<b>BERICHTSTEIL</b>		
• Einführung in die Prozesseinheit	Seite	5
• Prozessbeschreibung	Seiten	5-6
• Schlusswort	Seite	6
<b>MUSTERDOKUMENTE ZUM BEARBEITETEN ARBEITSABLAUF</b>		
• „Dealer Tool“ und „Admin Check“	Seite	7
• Kundenvertrag	Seite	8
<b>PRIORITÄTENSETZUNG - PENDENZENLISTE</b>	Seite	9
<b>AUSWERTUNGSBOGEN DER LERNJOURNALE</b>	Seite	10
<b>ZUSÄTZLICH (NICHT BESTANDTEIL DER 10 SEITEN)</b>		
• Vereinbarung		
• Bewertungsformulare		

# FLUSSDIAGRAMM „SALES TO ACTIVATION“





## ERKLÄRUNG ZU DEN VERWENDETEN BEGRIFFEN

### TELESALES - INBOUND

Der Telesales Inbound gewährleistet den Verkauf und die Beratung aller Cablecom Produkte. Interessenten haben die Möglichkeit via Hotline-Nummer „0800 66 0800“ das gewünschte Produkt zu kaufen oder Infos zu beantragen.

### DT → DEALER TOOL

Der Dealer Tool ist das Anmeldetool für „hispeed internet“ und „digital phone“. Es werden hier alle Anmeldungen koordiniert, in den „Admin Check 1&2“ sowie ins „Arbor OM“ verwiesen.

### ADMIN CHEK 1&2

Der „Admin Check“ sichert die Datenqualität der Anmeldungen, die über das Dealer Tool und jenen die online erfasst werden. Er steuert die Übermittlung in die Datenbank. Im Admin Check werden Aufträge von bestehenden Kunden dem entsprechenden Konto zugewiesen.

### ARBOR OM → ARBOR ORDERMANAGEMENT

Das Arbor OM ist die Datenbank der „hispeed internet“ und „digital phone“ Kunden. Man kann dort alle Angaben der Kunden sehen, sowie Installations- und Korrespondenzadresse. Die Rechnungen jedoch sind im Arbor BP (Billing Procedure), einem Partnerprogramm, erfasst.

### ADVISOR → PERSON DIE IM „CALL CENTER“ ODER IM „TELESALES“ ARBEITET

### KD → KUNDE

## EINFÜHRUNG IN DIE PROZESSEINHEIT

Der „Sales to Activation“- Prozess ist der eigentliche Anmeldeprozess für ein Cablecom-Produkt. Es gibt verschiedene Varianten, wie ein Haushalt oder eine Hausverwaltung ein Cablecom-Produkt erhalten kann:

- „Telesales-Inbound“; interessierte Kunden rufen die Cablecom- Hotline „0800 66 0800“ an.
- „Telesales-Outbound“; Cablecom-Advisors rufen Kunden in Regionen, in welchen Cablecom ihre Netze hat, an und werben für Cablecom- Produkte.
- Online-Anmeldung; ein interessierter Kunde meldet sich online über [www.cablecom.ch](http://www.cablecom.ch) an.
- „Door to Door“; ein Vertreter der Cablecom GmbH besucht mögliche Kunden zu Hause und schliesst eventuell schon dort einen Vertrag für ein Cablecom-Produkt ab.
- "Retail"; ein Vertreter der Cablecom GmbH ist in einem Geschäft (z.B. „Dipl. Ing. Fust“ oder „Interdiscount“), bietet dort Cablecom- Produkte an und schliesst Verträge mit interessierten Kunden ab.

## PROZESSBESCHREIBUNG

**In meiner Prozesseinheit beschreibe ich wie ein „hispeed“- Interessent über den „Telesales- Inbound“ ein „hispeed internet“- Abonnement bestellt. Ebenfalls beschreibe ich, was danach passiert, bis der Kunde sein Modem mit eingeschriebener Post erhält.**

Als erstes nimmt ein Advisor den Anruf entgegen. Der Interessent teilt mit, dass er an einem „hispeed internet“- Abonnement interessiert ist.

Die folgenden Schritte sind diejenigen des „Sales“ von „Sales to Activation“.

Der Advisor öffnet das „DT“ und nimmt die Angaben des Anrufers wie Installationsadresse und Geburtsdatum auf.

Falls der Interessent noch nicht volljährig ist, kann leider kein Abonnement abgeschlossen werden.

Das „Dealer Tool“ zeigt ebenfalls an, ob die Adresse, an der der Interessent wohnt, tauglich für den Service ist. Im Falle, dass der Interessent in einem untauglichen Netz wohnt, kann ebenfalls kein Abonnement abgeschlossen werden.

Wenn aber keine Probleme mit der Liegenschaft auftauchen und der Interessent volljährig ist, kann der Kunde das gewünschte „hispeed internet“ Abonnement wählen („hispeed 600“, „hispeed 1000“, „hispeed 2000“ oder „hispeed 3000“).

Der Advisor sorgt sich ebenfalls noch um spezielle Ansprüche des Interessenten, und bietet ihm bei Bedarf noch Zubehörteile (verlängertes Datenkabel, Netzwerkkarte) an.

Bei diesem Schritt endet der Anruf des neuen Kunden, und alles was folgt, geschieht auf dem Postweg und im Hintergrund in den Systemen.

Der Advisor gibt die Installations- und die Korrespondenzadresse des Neukunden ins „DT“ ein. Meistens sind die beiden Adressen identisch. Wenige Kunden wünschen aber die Rechnung an eine andere Adresse als an die Standortsadresse des „Cablecom- Modem“ zugeschickt zu bekommen.

Nach diesem Schritt hat der Advisor aus dem „Telesales-Inbound“ seine Arbeit getan und das „to“ des Prozesses folgt.

Die Anmeldung kommt nun direkt vom „DT“ in den „Admin Check I“.

Im „Admin Check 1“ werden die Angaben der Anmeldung geprüft. Bei Fehlern (Orthographie, Name und Vorname verwechselt, Gross-, Klein-Rechtschreibung, unbekannte Liegenschaft, etc.) wird die Anmeldung in den „Admin Check 2“ verwiesen, wo dann die Fehler manuell behoben werden.

Vom „Admin Check 1 oder 2“ wird die Anmeldung ins „Arbor DM“ weitergeleitet.

Im „Arbor DM“ werden so genannte „Meilensteine“ gebraucht. Jeder „Meilenstein“ hat eine Aufgabe und stösst bei Beendigung seiner Arbeit den nächsten an.

Die „Meilensteine“, die für den Tauglichkeitscheck der Liegenschaft und den Vertragsversand zuständig sind, werden als erste abgeschlossen.

Sobald der Kunde den Vertrag zurückgeschickt hat, wird der Meilenstein, der bestätigt, dass der Vertrag eingescannt und erkannt wurde, abgeschlossen.

Falls der Vertrag nach 17 Tagen noch nicht retourniert wurde, wird ein „Reminder-Brief“ an den Kunden geschickt, der ihn daran erinnert, dass er den Vertrag signieren und zurückschicken soll, weil sonst der Dienst nicht aktiviert werden kann.

Sobald der Meilenstein, der den Vertragseingang bestätigt, abgeschlossen ist, wird der Meilenstein, der verantwortlich für den Modemversand ist, angestossen.

Der Kunde erhält innert 2-3 Tagen sein Modem mit eingeschriebener Post.

Sobald der Kunde das Modem anschliesst, kommt das „**Activation**“ zum Zug.

Und somit ist der „Sales to Activation“- Prozess abgeschlossen.

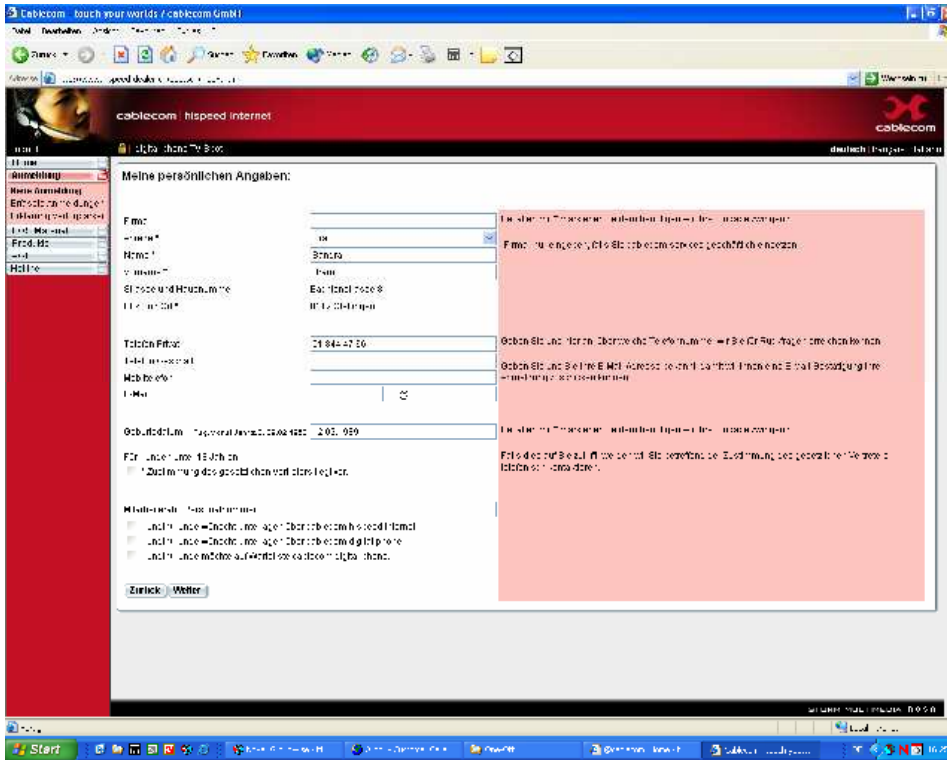
## SCHLUSSWORT

Ich konnte mehrere Male bei einer Anmeldung über den „Telesales-Inbound“ zuhören und beim Zuhören lernen. Einmal konnte ich eine Anmeldung über den „DT“ mit meinen Angaben erfassen und diese dann im „Admin Check 1“ wieder finden. Diese Anmeldung wurde mit dem Vermerk „TEST- bitte löschen“ in den „Admin Check 2“ verwiesen, wo meine Anmeldung dann wieder gelöscht wurde. Der „Sales to Activation“ ist ein wichtiger Prozess, weil jede Anmeldung die erfasst wird, diesen durchläuft.

Ich hatte gute Unterstützung in der Zeit vor meiner PE, und ich bin sehr dankbar dafür, weil ich alles in schnellster Zeit erlernen musste.

---

## MUSTERDOKUMENTE ZUR PE „SALES TO ACTIVATION“



Dieses Bild zeigt den „DT“. Auf diesem Bild ist meine Test-Anmeldung mit meinen Angaben zu sehen. Diese Seite ist aber nur die Seite zur Aufnahme der persönlichen Daten. Für die anderen Schritte gibt es noch andere Seiten, die hier nicht abgebildet sind.


Auf diesem Bild, sieht man den „Admin Check 1“. Alle Felder, die rot sind, haben Fehler die vom System erkannt wurden oder enthalten gar keine Informationen. Alle diejenigen Anmeldungen, die mindestens ein rotes Feld anzeigen, müssen in den „Admin Check 2“ verwiesen werden. In diesem Fall müssen alle Anmeldungen in den „Admin Check 2“ verwiesen werden, weil alle ihre Liegenschaften dem System unbekannt sind.

ID	Name	Adresse	ST	Intert	Sum	Ein	Ein	Ein	Ein	Ein
000001	05 212004	Waldpark	000000	0000	00					
000002	05 212004	Maria Theresia	000000	0000	00					
000003	05 212004	Johanna Theresia	000000	0000	00					
000004	05 212004	Maria Theresia	000000	0000	00					
000005	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000006	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000007	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000008	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000009	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000010	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000011	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000012	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000013	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000014	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000015	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000016	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000017	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000018	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000019	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					
000020	05 212004	Im Schloss	000000	0000	00					

Die Nr. „1702299“ ist die „Dealer Tool“ Anmelde Nummer

DT\_1702299\_4 CX\_1889912658\_9

**cablcom communications services - Anmeldung**




Meine Installationsadresse		Meine Korrespondenzadresse	
Firma:		Firma:	
Anrede:	Herr	Anrede:	Herr
Name:	Schlegel	Name:	Schlegel
Vorname:	Andreas	Vorname:	Andreas
Adresse:	Scharfenstrasse 6	Adresse:	Scharfenstrasse 6
PLZ/Ort:	5400 Baden	PLZ/Ort:	5400 Baden
Geburtsdatum*:	01.01.1900	Korrespondenzsprache:	Deutsch
* Zustimmung der gesetzlichen Vertretung liegt vor (obligatorisch für Kunden unter 18 Jahren).		Vertragsdatum:	30.11.04
Tel. privat:	056 221 02 45	Mobiltelefon:	076 460 22 92
Tel. Geschäft:		E-Mail:	.....
hispeed internet Kunde:	Ich bin bereits hispeed internet Kunde.		
digital phone Kunde:	Ich bin nicht digital phone Kunde.		
Swissonline Kunde:	Ich bin nicht Swissonline-Kunde.		
Verkauft durch:	SC/ASC: 8000/ 9500; RecCode: galara; Cablcom GmbH Admin Industriestr. 19 8113 Ostfingen; Gabriel Lavatis		

**Ich bestelle folgende(n) cablcom communi**

	Anfallende Kosten:	
	monatlich	einmalig
<b>cablcom hispeed internet</b>		
<small>Bei cablcom wählen Sie aus dem grössten Anwahlbereich in der Schweiz und noch mehr Geschwindigkeit zu günstigen Preisen. Alle Informationen zu den schnellen und günstigen internet Anschlüssen erhalten Sie rund um die Uhr auf <a href="http://www.cablcom.ch">www.cablcom.ch</a>.</small>		
<b>cablcom digital phone</b>		
Hauptanschluss, Kündigungsfrist 3 Monate, Neue Nummer, directories Eintrag nein, keine Werbung	20.00	

Gewünschte Zahlungsart:  Fatura  
Für cablcom hispeed internet: gewünschter Zahlungsmodus (jeweils im Voraus):  quartalsweise

Preisänderungen durch cablcom vorbehalten. Im Übrigen gelten die Besonderen Bestimmungen für cablcom communications services und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der cablcom GmbH, die der Kunde zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat.

Ort / Datum: Baden 1.3.05.04 Unterschrift des Kunden: 

HS\_DP\_CONTRACT\_001 hsdp\_c

Das ist ein **Vertag**, wie er dem Kunden nach seiner Anmeldung zur Signatur zugestellt wird. Einzige Ausnahme: bei einem „Retail“- und bei einem „Door to Door“- Vertragsabschluss, wo der Kunde zu Hause bzw. in einem Geschäft schon einen Vertrag unterzeichnet, wird nicht noch einmal ein Vertrag geschickt. Der Kunde erhält in diesem Fall jedoch noch einmal einen Anruf von einem „Cablcom-Advisor“, der die Richtigkeit des Vertrages überprüft.

Auf dem Vertrag ist die Adresse des Kunden ersichtlich. Es ist beschrieben welchen Dienst der Kunde bezieht, wie viel dieser Dienst kostet und in welchen Abständen er eine Rechnung erhält.

Angaben zu Preis und Rechnung

## PRIORITÄTENSETZUNG - PENDENZENLISTE

Bis zum Mittwoch, **16. MÄRZ 2005** kenne ich die Einzelheiten des „Sales to Activation“-Ablaufes so gut, dass ich die PE schreiben kann.

Bis zum Donnerstag, **24. MÄRZ 2005** habe ich die PE fertig geschrieben.  
(Flussdiagramm, Berichtsteil, Musterdokumente, Pendenzenliste, Auswertungsbogen der Lernjournale)

Ebenfalls am **24. MÄRZ 2005** werde ich meine Prozesseinheit den Ausbilderinnen meiner Abteilung, Sarah Lutz, Cécile Bühler und Vanessa Aminger vorstellen.

Am **30. MÄRZ 2005** werde ich das Beurteilungsgespräch der PE mit Sarah Lutz haben. Ich werde die PE an diesem Tag an meinen ÜK- Leiter senden.

Bis spätestens am Montag **4. APRIL 2005** hat mein ÜK-Leiter meine PE per Post erhalten.

Bis zu meinem 2. ÜK, in der **WOCHE 19 UND 20**, werde ich meine Präsentation vorbereiten.



## AUSWERTUNGSBOGEN ...

(Zusammenfassung der Lernjournale) ...ZUR PROZESSEINHEIT

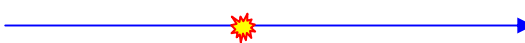
Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

### WÄHREND DER PROZESSEINHEIT WAR MEINE MOTIVATION INSGESAMT

tief  hoch

weil ich nur wenig Zeit hatte, den Prozess zu erlernen und zu schreiben. Es machte mir jedoch grossen Spass und ich hatte genügend Hilfe im Voraus bekommen. Zahlreiche Broschüren und Notizen halfen mir ebenfalls sehr bei der Erstellung der PE.

### DAS ERLERNEN DES PROZESSES WAR FÜR MICH

schwierig  einfach

weil ich mehrere neue Systeme kennen lernte und der Ablauf für ich noch ziemlich unbekannt war. Es gibt nicht nur diese eine Möglichkeit, einem Kunden ein „hispeed internet“ Abonnement zu verkaufen und diese verschiedenen Varianten musste ich zuerst alle kennen- und vor allem verstehen lernen.

### MIT DEM ERGEBNIS MEINER ARBEIT BIN ICH

unzufrieden  sehr zufrieden

weil ich viel schneller fertig war als ich gedacht habe. Ich glaube und hoffe alles beachtet zu haben, vor allem beim Flussdiagramm. Ich bin zufrieden mit meiner Arbeit und hoffe, dass sie für alle, die sie lesen, verständlich ist.

### BEI DER NÄCHSTEN BEARBEITUNG EINES PROZESSES BERÜCKSICHTIGE ICH VON MEINEN ERFAHRUNGEN

nichts  alles

weil Erfahrungen immer gut sind. Ich weiss jetzt, dass ich keine Angst haben muss, dass ich zu wenig Zeit haben könnte. Nun weiss ich, wie ich meine Zeit einzuschätzen und meine Arbeiten einzuteilen habe.