

KONSEQUENTE PROZESSDIGITALISIERUNG IM KUNDENSERVICE VON QUICKLINE

Mit neuen Prozessen und Schnittstellen sorgt Isonet für eine effiziente Zusammenarbeit



Quickline ist ein Schweizer Telekommunikations-Unternehmen und bildet zusammen mit 24 unabhängigen, regional verankerten Partnern den Quickline-Verbund.

Quickline entwickelt Produkte für Internet, TV/Radio, Festnetz- und Mobiltelefonie und unterstützt ihre Partner in der lokalen Marktbearbeitung. Gemeinsam sorgen sie für einen persönlichen Kundenservice vor Ort und vernetzen Privatkunden sowie KMU mit der Welt.

Der Erfolg von Quickline basiert auf einem Zusammenschluss von starken Partnern im Quickline-Verbund. Gemeinsam erreichen sie rund 400.000 Haushalte.

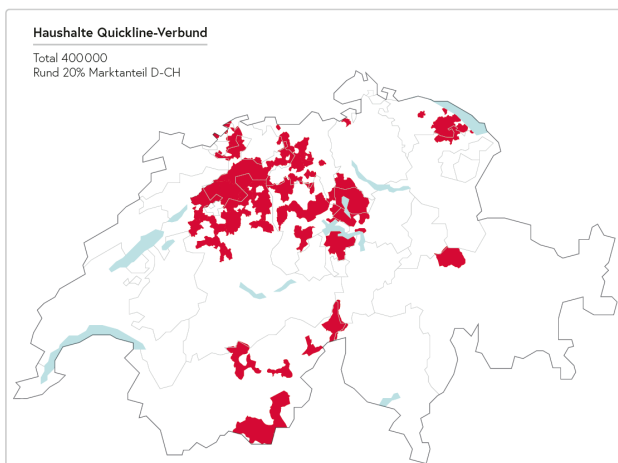


Abbildung: Verbreitungsgebiet Quickline-Verbund
(Quelle: Mediendownload@quickline.ch)

Für eine hohe Qualität beim Kundensupport setzt Quickline seit 2007 auf die Software von Isonet.

So wird die verbundsübergreifende Kommunikation mit 24 Netzbetreibern sichergestellt.

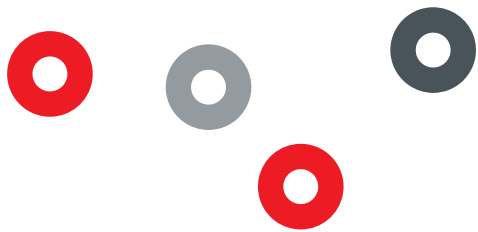
QUICKLINE-VERBUND KOMPAKT

HAUPTSITZ	Schweiz, Nidau
VERSORGTE HAUSHALTE	400.000
BRANCHE	Telekommunikation
WIRTSCHAFTSRAUM	Schweiz
UMSATZ 2019	268 Mio. CHF

ANDRÉ GYSI
Application Operation Manager
Quickline AG

«Mit der Software von Isonet ist wirklich fast alles machbar. Wir können damit viele Probleme lösen.»





1

Start der Zusammenarbeit

Um beim Kundensupport eine hohe Qualität zu gewährleisten, setzt Quickline 2007 auf die Software von Isonet.

Quickline bietet als Full-Service-Anbieter für die Bereiche TV, Internet und Telefon eine grosse Bandbreite an Services an. Dementsprechend komplex ist die Aufgabe des Kundensupports, der Kunden bei Fragen und Problemen beraten sowie Störungen beheben soll.

Um dies zu bewerkstelligen, muss der Kundensupport auch mit den 24 Kabelnetzbetreibern, die zum Quickline-Verbund gehören, kommunizieren.

Damit die Arbeitsschritte nachvollziehbar sind und um eine hohe Qualität zu gewährleisten, hat Quickline 2007 nach einem Anbieter für ein Ticketsystem gesucht. Die Isonet AG konnte alle Anforderungen erfüllen, sodass das Unternehmen zukünftig auf die Software von Isonet setzt.

Für Quickline hat Isonet dann die bereits existierenden Prozesse in der Software abgebildet und die Mitarbeitenden in der neuen Arbeitsweise geschult.



Abbildung: Aussensicht Nidau Gebäude (Quelle: Mediendownload@quickline.ch)

2

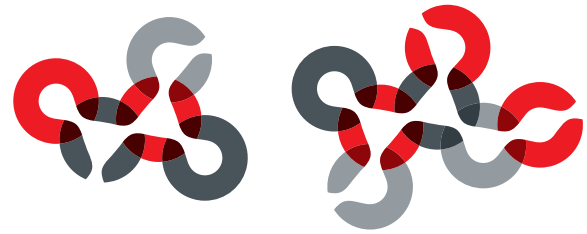
Auftrieb dank Workshops, neuer Schnittstellen & Abläufe

Isonet zeigt in Workshops die Potenziale der Software auf und konfiguriert eine Schnittstelle zu Dezide.

Isonet hat im Laufe der Jahre die Software regelmässig aktualisiert und erweitert. Darum führte Isonet 2014 eine Schulung durch, in der den Mitarbeitenden von Quickline gezeigt wurde, wie sie die Software nutzen können, um ihre Arbeit effizienter zu gestalten. Die Mitarbeitenden zogen ein durchweg positives Fazit und konnten ihre Arbeit neu gestalten. André Gysi, Application Operation Manager Quickline:

«Wir waren erstaunt, was alles möglich war, und haben gesehen, dass wir aus der Schulung einen grossen Mehrwert für unsere Arbeit mit der Software von Isonet ziehen können.»

Nach der Schulung wurde die Arbeit mit der Software von Isonet kontinuierlich ausgebaut. Quickline gab erste Schnittstellen in Auftrag. Als erstes konfigurierte Isonet eine Schnittstelle zu Dezide. Das Programm bietet Troubleshooting-Guides, mit denen die Mitarbeitenden des Service Desks bei Quickline vorab prüfen können, ob sich das Kundenproblem direkt lösen lässt oder ein Ticket für die weitere Bearbeitung erstellt werden muss. Dank der Schnittstelle können die Mitarbeitenden von Quickline direkt ein Ticket über Dezide erstellen, was vorher nicht möglich war.



3

Isonet sorgt für effiziente Prozesse im Unternehmensverbund

Nach dem Beitritt der WWZ AG in den Quickline Verbund berät Isonet bei der Prozessoptimierung und programmiert eine Schnittstelle.

Im Laufe der Zusammenarbeit kam es zu einigen Erweiterungen des Quickline Verbunds. Dazu gehörte der Beitritt der WWZ AG (ehemals Wasserwerke Zug AG) im Jahr 2011. Damit beide Unternehmen weiterhin effizient zusammenarbeiten und den Kunden einen qualitativ hochwertigen Service bieten können, setzen sie auf die kompetente Beratung von Isonet.

Für Isonet war die Zusammenlegung eine Herausforderung. Zum einen musste für einen effizienten Kundenservice die Kundenhistorie unternehmensübergreifend verfügbar gemacht werden. Zum anderen musste Isonet die Prozesse der WWZ AG in das System der Quickline AG einbinden.

Um eine optimale Zusammenarbeit und individuelle Prozessanpassungen durch beide Unternehmen zu gewährleisten, haben Quickline und WWZ 2016 gemeinsam die 446 Plattform® eingeführt. Isonet programmierte dazu eine Schnittstelle und verband so die Systeme miteinander.

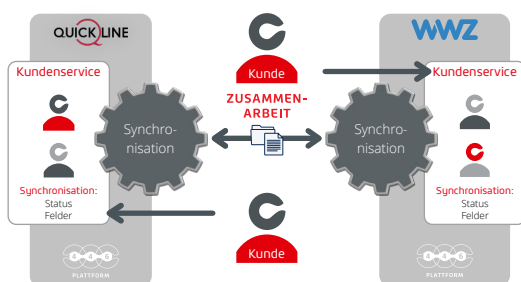


Abbildung: Prozess-Synchronisation mit der 446 Plattform®

Das Resultat: Der Informationsprozess zwischen beiden Firmen konnte standardisiert und synchronisiert werden. WWZ arbeitete ursprünglich mit einem anderen Ticketsystem, so dass bei Störungen, die der Quickline-Verbund weiterleitete, der Bearbeitungsstand des Tickets nicht mehr nachvollziehbar war. Dank der Schnittstelle weiss jedes Unternehmen, welches Ticket wann und wo gelöst werden muss und kann dieses bei Bedarf dem anderen Unternehmen zurückweisen. Kundenanfragen zu erfassen und zu bearbeiten, wurde somit wesentlich erleichtert.

4

Neue Schnittstellen führen zur Freude bei der Zusammenarbeit

Weitere Schnittstellen sorgen für mehr Effizienz und Freude bei den Mitarbeitenden.

Dank der laufenden Aktualisierung der Software und der Konfiguration neuer Schnittstellen konnte der Quickline-Verbund die Effizienz deutlich steigern.

Anfang 2017 konfigurierte Isonet eine Schnittstelle zur Projektmanagement-Software Jira. Diese Software wird insbesondere von einem Second-Level-Support von Quickline genutzt. Dort bearbeiten die Kolleginnen und Kollegen die Störungen für ein bestimmtes Produkt.

Dank der Schnittstelle werden Jira-Tickets automatisiert erstellt und auf der 446 Plattform® nachgestellt. Das heisst, die Mitarbeitenden des Kundensupports können den Status des Tickets beim Partner immer nachvollziehen, ohne in das Jira-System zu wechseln.

André Gysi, Application Operation Manager bei Quickline, ist mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden.

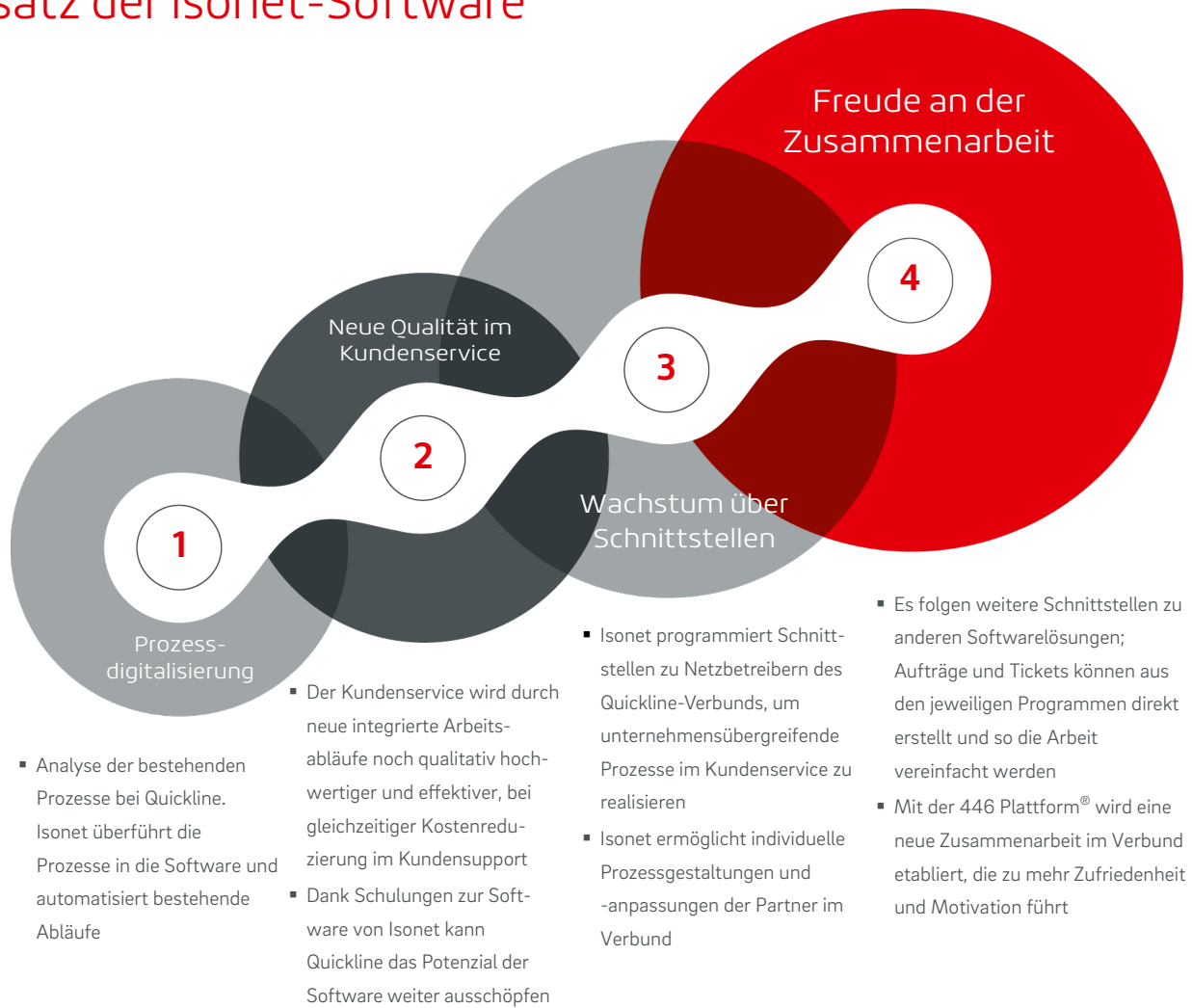
Dass Isonet schnell Schnittstellenanfragen umsetzen kann, ist für das Unternehmen von besonderem Vorteil:

«Wir wollen weiterwachsen und weiter die Prozesse optimieren. Isonet ist da für uns der ideale Partner. Wenn wir einen Wunsch haben, wird uns direkt geholfen.

Nach einer Optimierung zu sehen, dass die Mitarbeitenden Freude an den Änderungen haben, das sind für mich immer wieder die Highlights bei der Zusammenarbeit.»

ÜBERBLICK

Einsatz der Isonet-Software



ÜBER ISONET

Die Isonet AG verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der 446 Methode®, auf innovative Art Prozessanalyse und Unternehmensberatung. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Mit der IT-Lösung der Isonet, der 446 Plattform®, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich, sodass Sie jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können.

Die Freude an der Zusammenarbeit schafft Freiräume für Innovationen.

Gold
Microsoft Partner

