

Xurrent Training neue Produkte Rollout

Alexandra Gautschi
– Zug, März, 2025

Ausgangslage

- Im Kontext des Telekom 2.0 Projektes hat WWZ entschieden, TXP zu ersetzen.
- **Die neuen Telekom Produkte** und Services hätten auch in TXP neu definiert und aufgebaut werden müssen.
- **Dezide** muss ersetzt werden
- Verschiedene Spezialisten und Know-How-Träger haben viel Prozess-Wissen
- TXP konnte sich über viele Jahre etablieren und verbessern.
- Nichtsdestotrotz bringt Xurrent einige Verbesserungen.
- Die Systemvielfalt soll reduziert werden, WWZ arbeitet im Moment **mit 8 Ticketing-Systemen**

Ziele

Generell

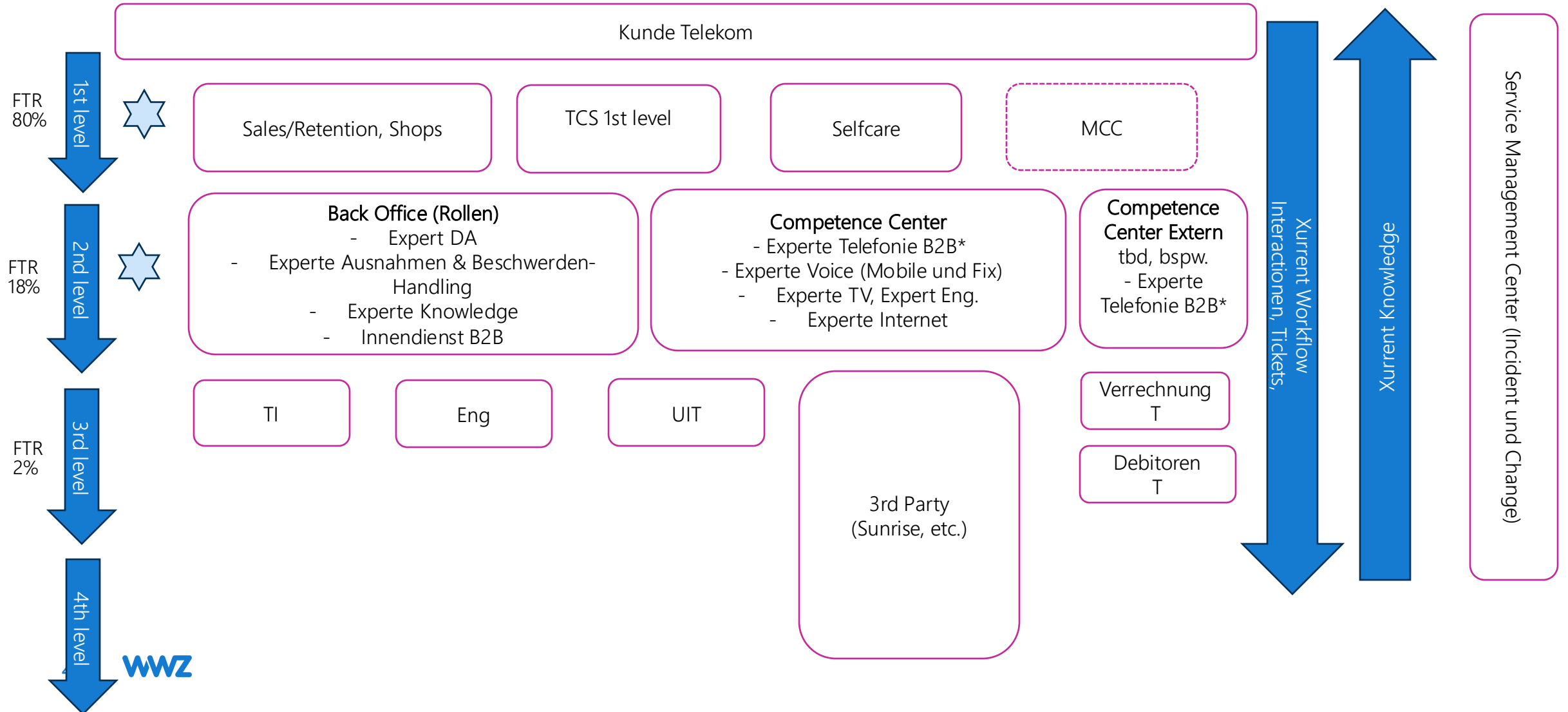
- Optimale Unterstützung unserer Telekom-Kundschaft während der Telekom 2.0 Migration und danach im täglichen Geschäft.
- 80% aller Incidents sollen in Zukunft im First Level Support gelöst werden.
- Kunden sollen im Selfcare-Portal ihre Incidents und Service Requests selber erfassen können (spätere Phase).

Für diese Schulung

- Xurrent Konzepte und Funktionalität kennenlernen und verstehen.
- Prozesse, Fachausdrücke verstehen.
- Spezifische Use-Cases durchspielen und den Incident-Prozess bzw Request for Change in der Praxis 'erleben'.
- Vorbereitet sein für den Rollout

Vision

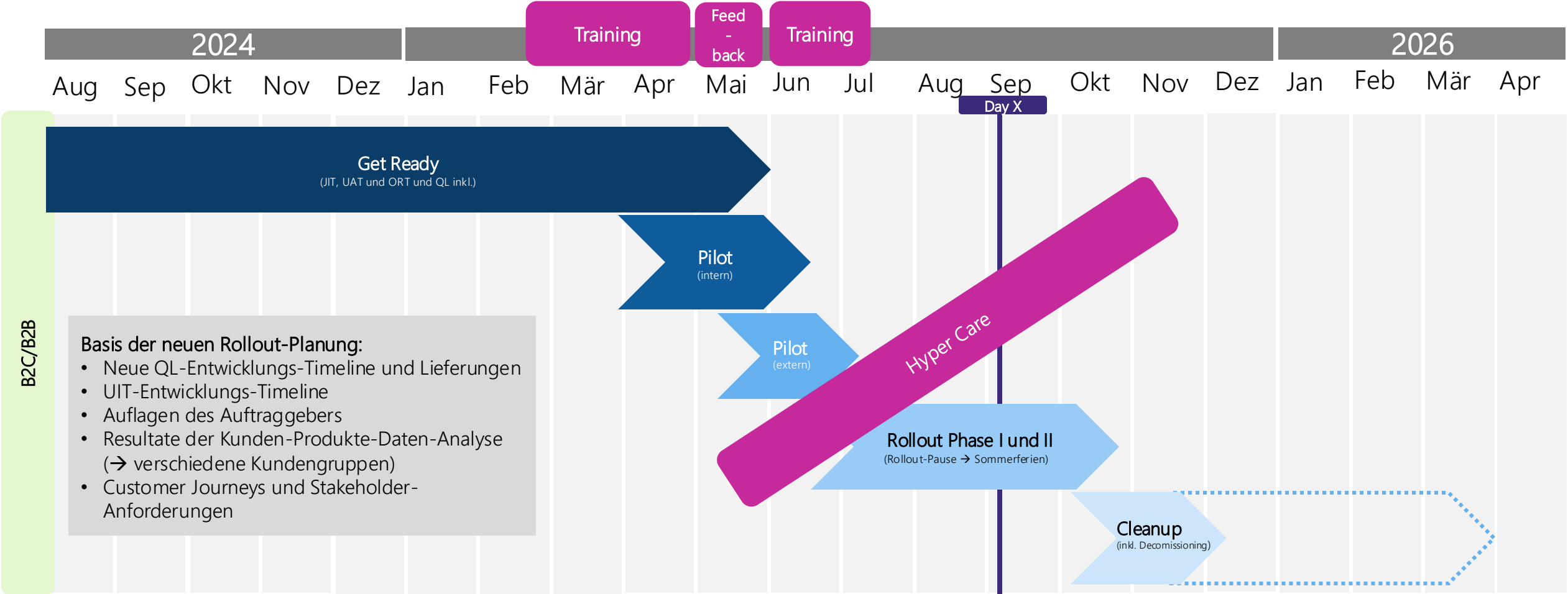
 Vereinbaren von
Telcom Cablenet-
Einsätzen
* tbd, intern oder extern



Projekt WWZ Produkte Rollout – Planung

Status per 27.02.2025 - Grobplanung (angepasst)

Ab 1.5.2025 werden alle Neukunden in Xurrent bedient



Wir erhalten Unterstützung



Unser oberstes Gebot im Rollout



Identifizieren Rollout oder Tagesgeschäft → MCC

Xurrent oder TXP?

Neukunden werden ab
28.4. in Xurrent bedient

Das korrekte System wird anhand der Farbe im OD identifiziert

ADRIAN RÜEGG

Kundennummer: 1403711

E-Mail: adrian.rueegg@wwz.ch

KUNDENVERLAUF ▾

ÜBERSICHT

PRODUKTE & GERÄTE

KOMMUNIKATION

BESTELLUNGEN

NEUE PRODUKTE BESTELLEN

Farbe	System
Blau	Xurrent
Rot	TXP
Orange	Xurrent
Braun	Xurrent

Xurrent oder TXP?

Das Ticket wird im entsprechenden System eröffnet

KUNDENJOURNAL

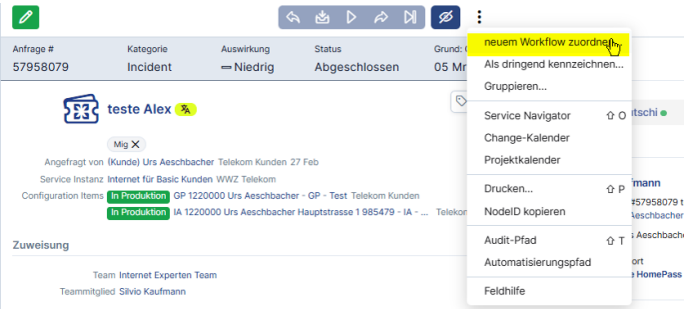
The screenshot displays the 'KUNDENJOURNAL' interface with two entries and a row of action buttons. The first entry, dated 25.04.2022, is categorized as 'KORRESPONDENZ' and contains the text 'Wenn 993810188800123904 retour kommt, bitte nicht neu versenden und die SIM-Karte 89410231704300074468 verwerfen.' The second entry, also dated 25.04.2022, is categorized as 'BEMERKUNGEN' and contains the text '993810188800123911, SIM-Karte 89410231704300012260'. Both entries have an 'ARCHIVIEREN' button to their right. Below the entries is a row of five buttons: 'TXP TICKET', 'TIA TICKET', 'DEZIDE TICKET', 'XURRENT TICKET', and 'JOURNALEINTRAG ERSTELLEN'. Two red arrows originate from the text in the entries: one points from '993810188800123904' to the 'TXP TICKET' button, and the other points from '89410231704300074468' to the 'XURRENT TICKET' button.

25.04.2022	Wenn 993810188800123904 retour kommt, bitte nicht neu versenden und die SIM-Karte 89410231704300074468 verwerfen.	ARCHIVIEREN
KORRESPONDENZ masami.hofer@wwz.ch		
25.04.2022	993810188800123911, SIM-Karte 89410231704300012260	ARCHIVIEREN
BEMERKUNGEN masami.hofer@wwz.ch		

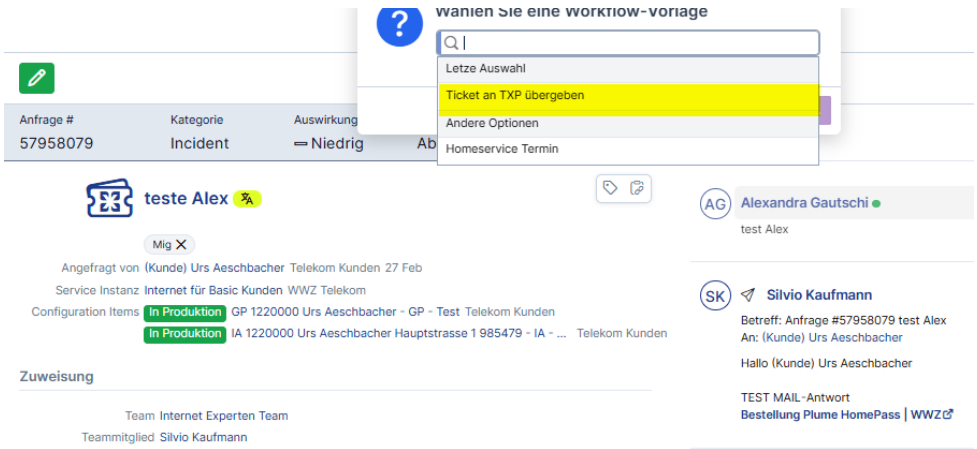
TXP TICKET TIA TICKET DEZIDE TICKET XURRENT TICKET JOURNALEINTRAG ERSTELLEN

Ticket an TXP übergeben

1. Drei Punkte



2. Ticket an TXP übergeben



Wie arbeiten wir in Zukunft



Ticket muss von Xurrent an
FFV/Debitoren/Energie

Prozess wie bisher, Copy/Paste nach CM, Ticket in Xurrent
schliessen mit Kommentar "Ticket in CM"



Ticket muss von CM in Xurrent
Pools
Dispatch

Prozess wie bisher, Button "Ticket an Xurrent"
Filter im Posteingang
Pull

Guide Lines

Abschlusstext Interne Notiz	Muss-Feld	Lösungstext intern
Abschlusstext Externe Notiz	Telefonische Anfrage: Muss-Feld	Opt. 1 Knowledge Artikel Opt. 2 "Ihre Anfrage wurde gelöst"
	Mail-Anfrage Kein Muss-Feld	Opt. 1 Auf das Mail antworten
	Mail-Anfrage Muss-Feld	Opt. 2 Rückruf, "Ihre Anfrage wurde gelöst"
Abschlusstext Externe Notiz	Muss-Feld	Mail: "Ihre Anfrage wurde gelöst" ODER Knowledge Artikel

Schulung

- Wir erklären euch,
 - Wie die Service Strukturen definiert wurden
 - Wie der zukünftige Prozess aussieht
 - Welche Fachausdrücke verwendet werden
 - Was wir unter Knowledge Management verstehen und wie wir es anwenden
 - Welche 'Best Practices' bei WWZ angewendet werden
- Ihr eröffnet Support-Fälle und
 - Schliesst sie ab
 - Eskaliert sie an den nächsten Level
- Gemeinsam besprechen wir unsere Erkenntnisse
 - betreffend Xurrent, den Services, den Prozessen, den Knowledge Artikeln
 - über die Schulung





Xurrent Schulung

Incident, Service Request

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ist ein Rahmenwerk, das Best Practices für das Management von IT-Dienstleistungen bietet, um die Qualität und Effizienz in Unternehmen zu verbessern.

- Ein **Incident** ist ein unvorhergesehener und ungeplanter Vorfall, der den normalen Betrieb von Systemen oder Diensten stört oder beeinträchtigen könnte und zu einer Verschlechterung der Qualität eines Services führt. Dies kann eine Störung, Unterbrechung oder ein Ausfall sein, der die Verfügbarkeit, Leistung oder Sicherheit von Ressourcen beeinflusst.
- Ein **Request for Change** ist ein formeller Antrag eines Kunden/Benutzers oder einer anderen autorisierten Stelle zur Änderung eines bestehenden Services. Requests for Change sind in der Regel Routineanfragen, die vorhersehbar, standardisiert und wiederholbar sind.
- Ein **Request for Information** ist eine formelle Anfrage eines Kunden/Benutzers, um Informationen über Produkte, Dienstleistungen oder Lösungen zu erhalten.
- Eine **Call-Note** ist eine Notiz, zu einem Feedback eines Kunden. Diese Notiz löst keine weiteren Schritte aus.

Tickets nach Service-Katalogen

	Art der Anfrage	Service-Katalog
	Incident	TV, Internet, Mobile, Festnetz
	Service Requests	Admin
	Callnotes	Admin

Xurrent Schulung

Knowledge Artikel










- Das Ziel von **Knowledge Management** ist es, das richtige Wissen an die richtige Person zur richtigen Zeit bereitzustellen. Dadurch wird sichergestellt, dass Entscheidungen effizient getroffen und Prozesse verbessert werden können, indem der Zugriff auf gesammeltes Wissen erleichtert wird.
- Ein **Knowledge Artikel** (Artikel in der Wissensdatenbank) ist eine strukturierte und dokumentierte Information, die bewährte Lösungen, Anleitungen oder Antworten auf häufige Probleme und Anfragen bereitstellt. Ziel ist es, Support-Mitarbeitern und Endnutzern schnell zugängliche, verständliche und effektive Hilfe zur Verfügung zu stellen, um die Bearbeitungszeit von Incidents und Service Requests zu verkürzen und die Effizienz des Supports zu steigern.
- Knowledge Artikel sollen Support-Mitarbeiter befähigen, Incidents und Service Requests selber zu lösen und damit die Anzahl der fachlichen Eskalationen an den nächsten Support-Level zu reduzieren: „**Shift Left**“.
- **Autoren** schreiben neue oder ergänzen bestehende Artikel. Die **Knowledge Manager** verifizieren, redigieren, archivieren und bestätigen neue beziehungsweise geänderte Artikel.

Wie schliesse ich ein Ticket ab

Guidelines/ Best Practices

1. Wie wird der Incident/der Request beschrieben:
 - **Klarheit:** Eine kurze, verständliche Zusammenfassung der Anfrage
2. Was wird als Lösung angegeben wenn der Knowledge Artikel vorhanden ist?
 - Knowledge Artikel
3. Was wird als Lösung angegeben wenn der Knowledge Artikel NICHT vorhanden ist?
 - Eine **strukturierte Erklärung**, in einer logischen Reihenfolge.
 - **Detailtiefe:** Nur so viele Details wie notwendig, um das Problem verständlich zu lösen. Vermeiden von unnötiger Komplexität.

Die Buttons der Funktionsleiste

	Neu	Eine neue Anfrage erstellen.
	Bearbeiten	Die ausgewählte und angezeigte Anfrage bearbeiten. Im Bearbeitungsmodus können alle definierbaren Felder bearbeitet werden.
	Zurückweisen	Die ausgewählte und angezeigte Anfrage an das vorherige Team zuweisen (ablehnen).
	Annehmen	Die ausgewählte und angezeigte Anfrage an sich selbst zuweisen, der Status der Anfrage ändert dann auf «akzeptiert».
	Beginnen	Der Status der ausgewählten Anfrage auf In Bearbeitung ändern.
	Weiterleitung	Die ausgewählte Anfrage an ein anderes Team oder ein Teammitglied zuweisen.
	Abschliessen	Die ausgewählte Anfrage wird abgeschlossen.
	Beobachten	Die ausgewählte Anfrage der persönlichen Merklste hinzufügen. Die Merklste kann in der Ansicht Inbox aufgerufen werden.
	Weitere Optionen	Bei den weiteren Optionen können unter Anderem Anfragen gruppiert und verknüpft werden. Dabei können die Optionen je nach Auswahl variieren.

Klassifizierungen

Kategorie	Incident	Vorfall, Störung => etwas funktioniert nicht oder scheint nicht zu funktionieren
	Änderung	Service Request, Request for Change => Änderungen aller Art am Service
	Information	Request for Information
	Beschwerde	Kann nur einem Service zugeordnet werden, wenn die Standard-Anfrage benützt wird
	Lob	Kann nicht an einem Service zugeordnet werden
	Sonstiges	Kann nicht an einem Service zugeordnet werden

Klassifizierungen

Auswirkung	Niedrig	Ein oder mehrere Services sind für einen Kunde beeinträchtigt.
	Medium	Ein oder mehrere Services sind für mehrere Kunden (>1 und ≤ 50) beeinträchtigt.
	Hoch	Ein oder mehrere Services sind für viele Kunden (>50) beeinträchtigt.
	Top	Ein oder mehrere Services sind für alle Kunden beeinträchtigt.

Klassifizierungen

Status	Abgeschlossen	Incident/Service Request ist gelöst
	Zugewiesen	Incident/Service Request wurde einem Team oder einer Person zugewiesen
	Akzeptiert	Die Zuweisung des Incident/Service Request wurde akzeptiert
	In Bearbeitung	Incident/Service Request ist in Bearbeitung
	Warten auf ...	externe Informationen/Tasks (auf WEN wird in den Notizen festgehalten)
	Warten auf Kunde	wir warten auf Informationen/Rückmeldung vom Kunden

Klassifizierungen

Fertigstellungsgrund	Gelöst	Incident/Service Request wurde gelöst/erledigt.	Das Ticket wird geschlossen.
	Workaround	Incident/Service Request wurde vorübergehend gelöst, an einer langfristigen Lösung muss noch gearbeitet werden -> Problem Management.	Das Ticket wird geschlossen.. Der Problem Manager hat die Möglichkeit auszuwerten und entsprechende Schlüsse zu ziehen und Massnahmen einzuleiten.
	Verschwunden	Incident/Service Request konnte nicht mehr reproduziert werden.	Das Ticket wird geschlossen.
	Duplikat	Incident/Service Request wird bereits unter einer anderen Ticketnummer bearbeitet.	Im Notizfeld die Raute-Taste (#) eingeben und nach dem Duplikat-Ticket suchen.
	Zurückgezogen	Incident/Service Request wurde vom Antragsteller zurück gezogen.	Das Ticket wird geschlossen.
	Keine Antwort	Keine Rückmeldung auf weitere Informationen vom Antragsteller erhalten.	Das Ticket wird geschlossen.
	Zurückgewiesen	Die Bearbeitung des Incident/Service Request wurde von der zugewiesenen Stelle zurückgewiesen.	Das Ticket wird an den Zuweiser/Sender zurückgeleitet.
	Konflikt	Konflikt mit WWZ-Regelungen.	Das Ticket wird geschlossen.
	Abgelehnt	Die Bearbeitung des Incident/Service Request wurde von der zugewiesenen Stelle abgelehnt.	Das Ticket wird geschlossen.
	Unlösbar	Incident/Service Request kann nicht gelöst werden.	Das Ticket wird geschlossen.

Use Case 1

Wichtiger Hinweis:

Wir schulen im produktiven System. Deshalb nur Kunden verwenden, die für die Schulung vorbereitet wurden. Diese beginnen mit '(Kunde) Vorname Name'.
Bitte den Ticket Titel mit 'Schulung und Euren Initialen' enden.

Beschreibung	Daten	Resultat
<p>Ein Kunde ruft an und möchte ein Zusatz-Senderpaket bestellen. Das Zusatz-Senderpaket wird vom Sales & Retention-Team aktiviert und der Service Request wird direkt geschlossen.</p> <p>Der Absprung aus dem Tango Order Desk ist noch nicht programmiert und der Agent am Telefon erfasst den Incident direkt im Xurrent.</p>	<p>Kunde: (Kunde) Urs Aeschbacher Service: Administration Ticket Typ: Service Request Auswirkung: Niedrig Status: Abgeschlossen Fertigstellungsgrund: Gelöst</p>	<p>Jede/r Schulungsteilnehmer/in mit der Rolle "Sales & Retention" hat während dem Telefongespräch mit dem Kunden einen Service Request erfasst, klassifiziert und als gelöst geschlossen.</p>

wwz-telekom-prod.xurrent.com
wwz-telekom-prod@mail.xurrent.com

Use Case 2

Wichtiger Hinweis:
Wir schulen im produktiven System. Deshalb nur Kunden verwenden, die für die Schulung vorbereitet wurden. Diese beginnen mit '(Kunde) Vorname Name'.
Bitte den Ticket Titel mit 'Schulung und Euren Initialen' enden.

Beschreibung	Daten	Resultat
<p>Ein Kunde meldet sich per Telefon im Support und teilt mit, dass er sein Portierungsdatum auf den 1.7.2025 verschieben möchte. Der Agent aus dem First Level Team klassifiziert das Ticket und gibt es weiter an das Backoffice-Team.</p> <p>Der Agent im Backoffice sucht den entsprechenden Knowledge-Artikel, und führt den Task aus.</p> <p>Der Agent im Backoffice-Team schliess das Ticket.</p>	<p>Kundin: Service: Mobile Ticket Typ: Service Request Auswirkung: Niedrig Status: gelöst</p>	<p>Alle Schulungsteilnehmer/in mit den entsprechenden Rollen, haben ein Ticket eröffnet und klassifiziert und gelöst.</p>

Use Case 3

Wichtiger Hinweis:
Wir schulen im produktiven System. Deshalb nur Kunden verwenden, die für die Schulung vorbereitet wurden. Diese beginnen mit '(Kunde) Vorname Name'.
Bitte den Ticket Titel mit 'Schulung und Euren Initialen' enden.

Beschreibung	Daten	Resultat
<p>Ein Kunde ruft an und möchte einen Radio-Adapter beziehen. Der Agent aus Sales & Retention nimmt die Anfrage entgegen und teilt dem Kunden mit, dass er den Adapter im Shop Metalli abholen kann. Der Agent informiert den Shop Metalli über die Abholung des Kunden. Der Shop Metalli schliesst das Ticket, nachdem der Kunde den Adapter abgeholt hat.</p> <p>Der Absprung aus dem Tango Order Desk ist noch nicht programmiert und der Agent am Telefon erfasst den Incident direkt im Xurrent.</p>	<p>Kundin: (Kunde) Michael Huwiler Service: Administration Ticket Typ: Service Request Auswirkung: Status: Abgeschlossen Fertigstellungsgrund: Gelöst</p>	<p>Die Schulungsteilnehmer mit den entsprechenden Rollen, haben während dem Telefongespräch mit dem Kunden einen Service Request eröffnet, klassiviziert, weitergegeben und geschlossen.</p>

Use Case 4

Wichtiger Hinweis:

Wir schulen im produktiven System. Deshalb nur Kunden verwenden, die für die Schulung vorbereitet wurden. Diese beginnen mit '(Kunde) Vorname Name'. Bitte den Ticket Titel mit 'Schulung und Euren Initialen' enden.

Beschreibung	Daten	Resultat
<p>Ein Kunde geht im Shop Hochdorf vorbei und möchte, dass ein Techniker vorbei kommt. Er hat schon längere Zeit Probleme mit dem Internet, Modem wurde bereits gewechselt. Er ist bereit, für den Einsatz zu bezahlen.</p> <p>Der Mitarbeiter im Shop bestellt den Service bei Telcom Cablenet.</p> <p>Der Telcom Cablenet Techniker bearbeitet den Fall weiter und schliesst das Ticket.</p> <p>Der Absprung aus dem Tango Order Desk ist noch nicht programmiert und der Agent am Telefon erfasst den Incident direkt im Xurrent.</p>	<p>Kundin: (Kunde) Urs Aeschbacher Service: Internet Ticket Typ: Incident Auswirkung: Niedrig Status: Gelöst</p>	<p>Jede/r Schulungsteilnehmer/in mit den entsprechenden Rollen hat ein Incident-Ticket eröffnet und klassifiziert, den Servicegang ausgelöst und schliesst das Ticket.</p>

Use Case 5

Wichtiger Hinweis:

Wir schulen im produktiven System. Deshalb nur Kunden verwenden, die für die Schulung vorbereitet wurden. Diese beginnen mit '(Kunde) Vorname Name'. Bitte den Ticket Titel mit 'Schulung und Euren Initialen' enden.

Beschreibung	Daten	Resultat
Ein Kunde ruft an und erklärt, dass er keine Internetverbindung hat. Er verwendet das WLAN vom Modem. Der Agent aus dem 1 st Level Support versucht zusammen mit dem Kunden das Problem mit dem richtigen Knowledge-Artikel am Telefon lösen. Leider ohne Erfolg. Der Agent gibt das Ticket an den 2nd Level Support weiter.	Kunde: (Kunde) Michael Huwiler Service: Internet Ticket Typ: Incident Auswirkung: Niedrig Status: Gelöst	Jede/r Schulungsteilnehmer/in mit der entsprechenden Rolle hat während dem Telefongespräch mit dem Kunden ein Ticket eröffnet und klassifiziert und an den 2nd Level weitergegeben. Der Agent im 2nd Level löst den Incident.
Der Absprung aus dem Tango Order Desk ist noch nicht programmiert und der Agent am Telefon erfasst den Incident direkt im Xurrent.		

Wo erhalten wir beim Go-Live Unterstützung?

Rollout		
	Alle	Hyper Care Teams Chat
	Kundencenter und Sales & Retention	Teamleiter sind Spezialisten

Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x Zweite Zeile

Mastertextformat 18pt Zeilenabstand 1x
Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt, Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, Zeilenabstand 1x

Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x

Zweite Zeile

Mastertextformat 18pt Zeilenabstand 1x
Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt, Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, Zeilenabstand 1x

Mastertextformat 18pt Zeilenabstand 1x
Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt, Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, Zeilenabstand 1x

Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x

Zweite Zeile

Mastertextformat 18pt ZA 1x
Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt,
Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, ZA 1x

Mastertextformat 18pt ZA 1x
Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt,
Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, ZA 1x

Mastertextformat 18pt ZA 1x
Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt,
Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, ZA 1x





Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x

Zweite Zeile



Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x

Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt, Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, Zeilenabstand 1x

Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x

Zweite Zeile



Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x

Zweite Zeile

Mastertextformat bearbeiten 18pt, Zeilenabstand 1x
– Zweite Zeile, 18pt, Zeilenabstand 1x



Folientitel erste Zeile 32pt, Zeilenabstand 0.9x

Zweite Zeile



01 Kapiteltrenner max.
3 Zeilen Semibold
75pt, ZA 0.84x

01 Kapiteltrenner max.
3 Zeilen Semibold
75pt, ZA 0.84x

01 Kapiteltrenner max.
3 Zeilen Semibold
75pt, ZA 0.84x

01 Kapiteltrenner max.
3 Zeilen Semibold
75pt, ZA 0.84x

01 Kapiteltrenner max.
3 Zeilen Semibold
75pt, ZA 0.84x

«Zitat, Segoe Semilight 44pt
Zeilenabstand 0.9x
maximal 5 Zeilen»

Quelle: Vorname Name

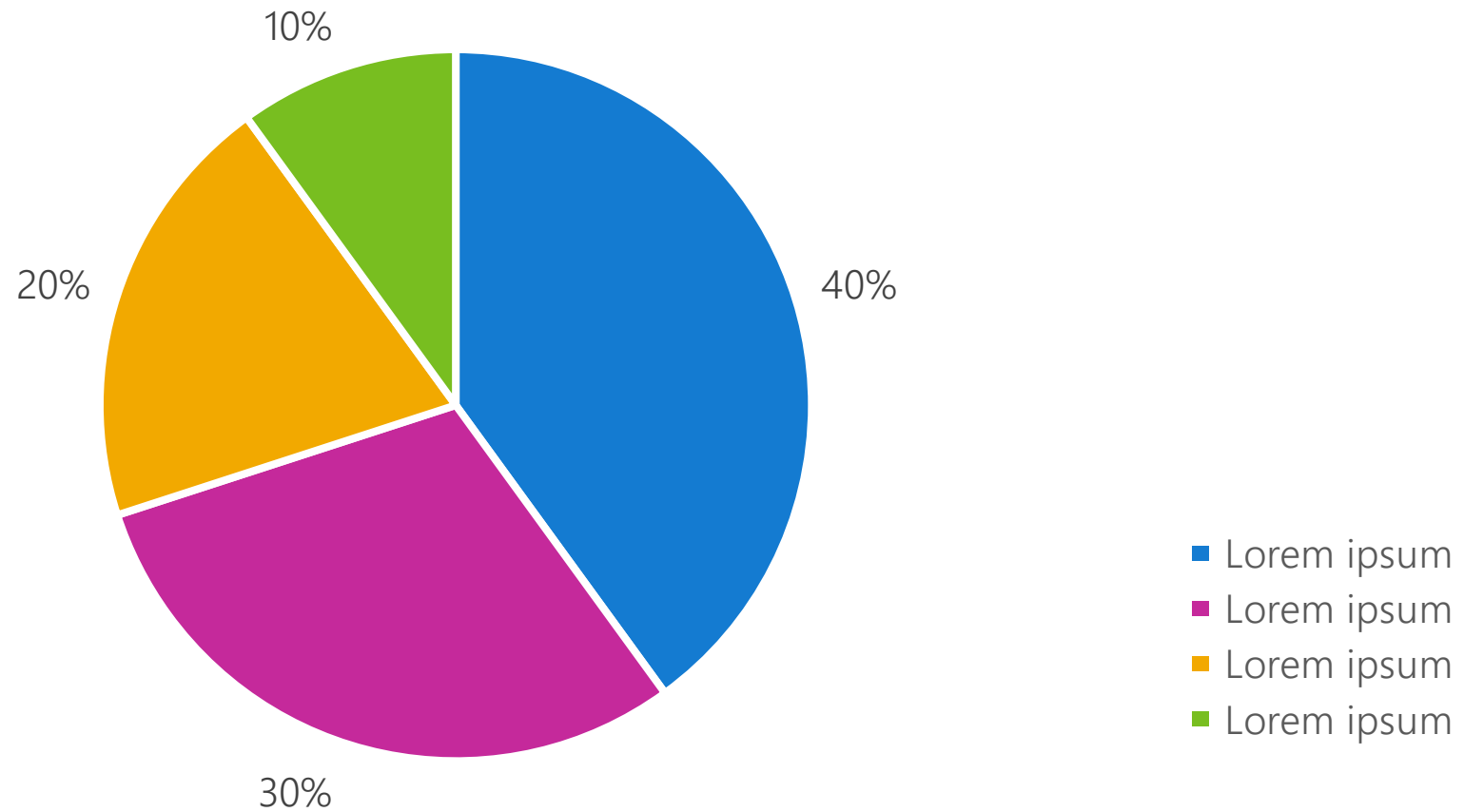
Tabellenbeispiel

Mio. Franken	2016	2015	%
Betriebliche Gesamtleistung	242,4	242,4	242,4
Versorgungsumsatz	242,4	242,4	242,4
Gewinn vor Zinsen und Steuern EBIT	242,4	242,4	242,4
Finanzergebnis	242,4	242,4	242,4
Jahresgewinn	242,4	242,4	242,4

Tabellenbeispiel mit Auszeichnung

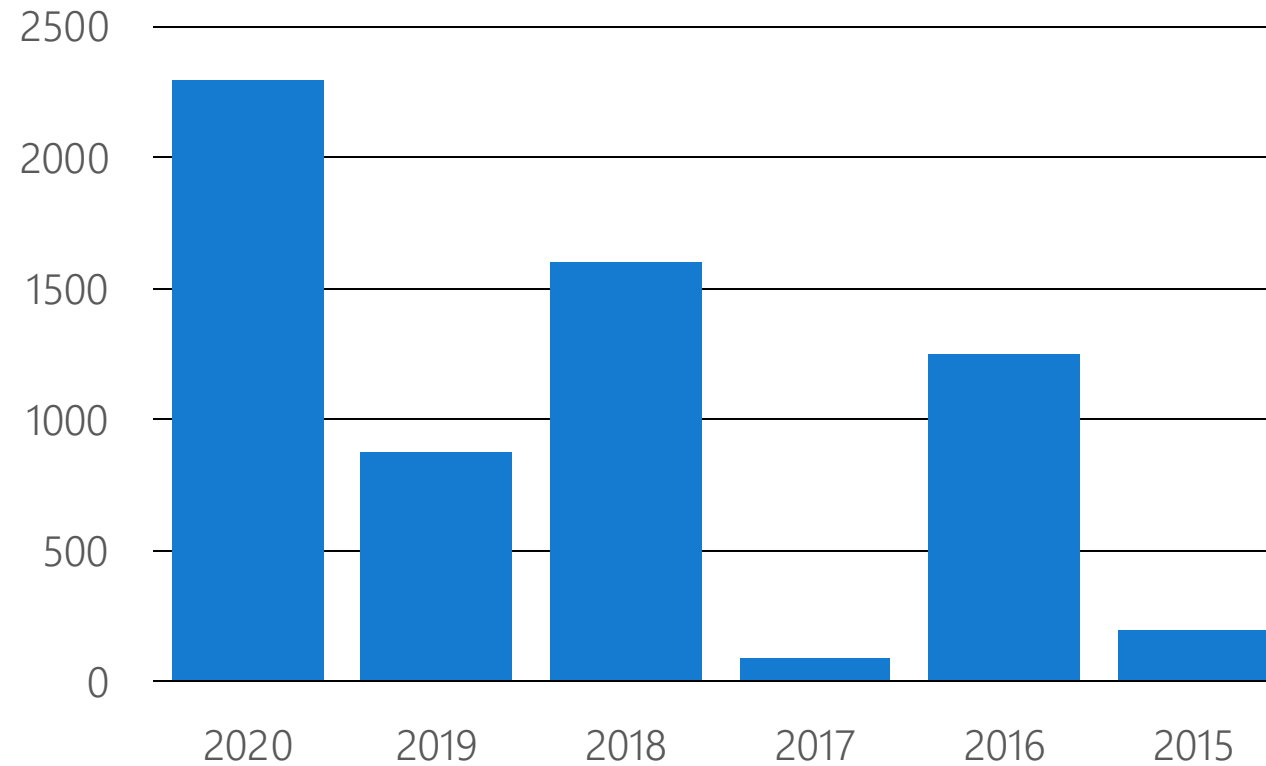
Mio. Franken	2016	2015	%
Betriebliche Gesamtleistung	242,4	242,4	242,4
Versorgungsumsatz	242,4	242,4	242,4
Gewinn vor Zinsen und Steuern EBIT	242,4	242,4	242,4
Finanzergebnis	242,4	242,4	242,4
Jahresgewinn	242,4	242,4	242,4

Kreisdiagramm – Beispiel



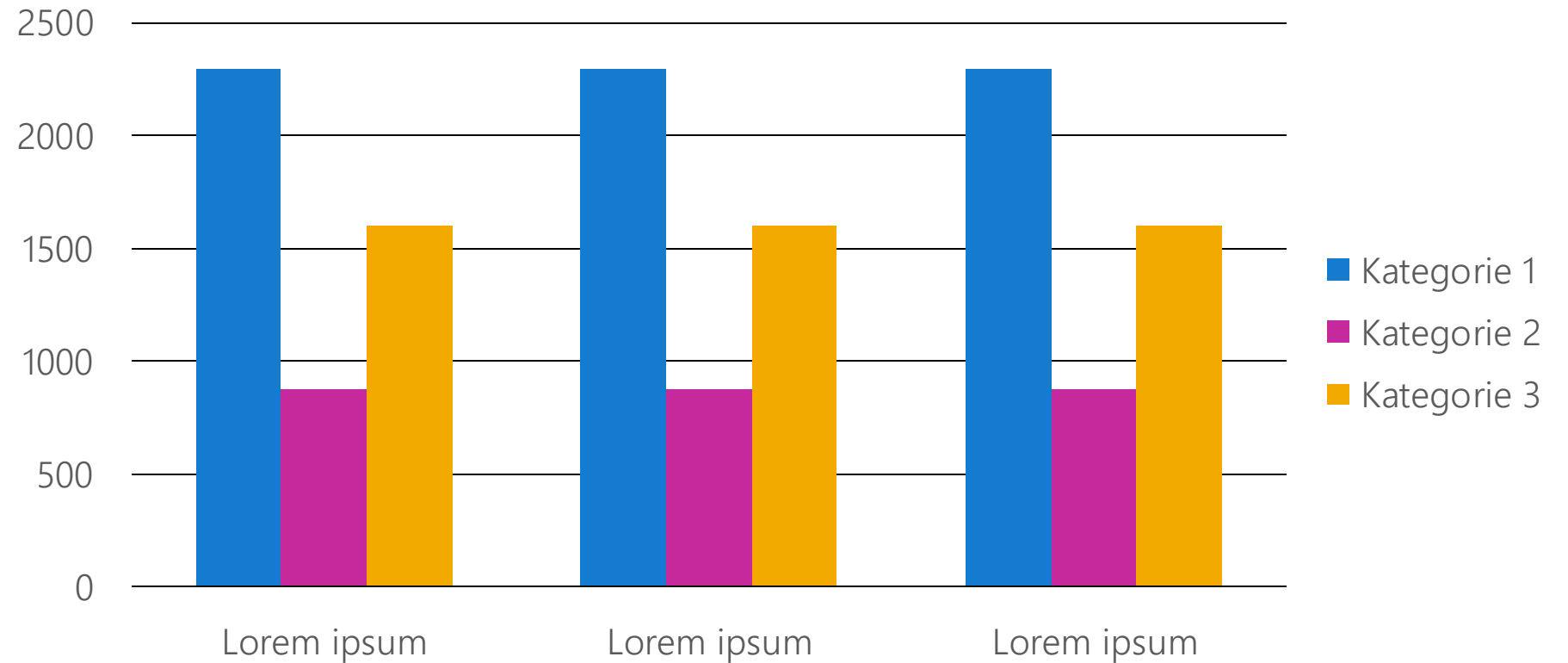
Balkendiagramm – Beispiel

Mio. CHF



Balkendiagramm – Beispiel

Mio. CHF



Farbreihenfolge

Bis 6 Unterteilungen



Bis 11 Unterteilungen



Bis 16 Unterteilungen

