

Mission Control Center



Übersicht Mission Control Center (MCC)

Das Mission Control Center (MCC) wird die zentrale Anlaufstelle für alle Aspekte des Rollouts sein, einschließlich Reporting, Kundenplanung, Ressourcenmanagement, Rollout Support Setup und Templates. Es wird sicherstellen, dass alle Projektbeteiligten stets über den aktuellen Stand informiert sind und dass alle Kundenanliegen effizient bearbeitet und gelöst werden.

Mission Control Center Setup

Rollout Manager

- Koordination und Management MCC
- Rollout Planung
- Kunden Planung
- Stakeholder Management
- Risiko Management
- Eskalationsstelle
- Partner Management
- Problem/Incident Management

Steuerung

- Workforce Management
- Forecast
- Ressourcen Planung
- Engpässe verhindern
- Tracking der KPI

Admin / Billing

- 1st Level
- Telefonische und schriftliche Bearbeitung von Anfragen im Bereich Rechnungen, Verträge, Abonnements
- Interne Koordination mit Schnittstellen (z.B. Retention, Shops, etc.)
- Mutationen/Anpassungen von Kundendaten

Technischer Support

- 1st Level
- Telefonische und schriftliche Bearbeitung von Anfragen im Bereich Störungen, Produkte Installation, Bedienung, technischen Fragen
- Interne Koordination mit Schnittstellen (z.B. 2nd Level, Shops, etc.)
- Ownership Trouble Tickets

Home Service

- Vor Ort bei den Kunden
- Dispatching gemäss Termin
- Installationshilfe
- Kundensupport
- Support während dem Rollout

Reporting

- Rollout Reporting gemäss den Reporting Anforderungen
- Management Reports
- Tracking der Report Parameter

Experten

- 2nd Level
- Support bei Fragen aus Admin/Billing oder Technischer Support
- Bindeglied zwischen 1st und 3rd Level
- Tracking offener Tickets
- Content-Erstellung für die Support-Organisationen
- Support während dem Rollout

Verkauf

- Shops als Anlaufstelle für Produkte, technische Fragen, administrative Änderungen
- Retention Team zur Unterstützung der Admin / Billing Rolle bei Kündigungsfragen
- Home Service (siehe separate Schnittstelle)

B2B

- Account und Service Manager
- Gesteuert über B2B Rollout Planung
- Verkauf und Administration der Kundendaten und Produkt Informationen / Kunden Settings
- Technische Migration über Vertriebspartner

IT / Netzwerk

- 3rd Level
- UIT und Telekom IT (Netzwerk Team)
- Problem Management
- Tracking der Bug-Fixes, Testing und Umsetzung
- Durchführung der technischen Migrationen
- Clean-up der Migrationen
- Support während dem Rollout

Mission Control Center Übersicht

Setup

- Dedizierte Rufnummer & Online Kontakt
 - Separiert von Daily Business
- Schulungen ab 1. Mai
- Peak Juni / August vor und nach Sommerpause
- Zusammensetzung aus verschiedenen Skills (Teams) und Schnittstellen zu Stakeholdern
- Rollout Verantwortung der Migration
 - 3 Tage vor bis 3 Tage nach Migrationstag
- Öffnungszeiten
 - MO-FR 07:00 – 20:00 Uhr
 - SA 10:00 – 18:00 Uhr

Aufgaben

- Reporting gemäss Reporting Anforderungen
- Identifizierung und Tracking von Bugs
- Tägliche interne Statusmeetings
- Tägliche Partner Meetings
- Ressourcenplanung
- Clean-ups