



Informationsdokumentation für Swisscom Friends

Liebe Swisscom Friends

Damit unsere Kunden ihre Swisscom-Produkte mit maximaler Zufriedenheit nutzen können und ihr als Swisscom Friends den besten Service bieten könnt, haben wir diese Dokumentation erstellt. Ziel dieser Dokumentation ist es, euch die notwendigen Informationen rund um den Swisscom Friends-Alltag kompakt und empfängergerecht zur Verfügung zu stellen. Die Dokumentation ist in verschiedene Kapitel unterteilt, damit ihr bei Fragen/Anliegen gezielt nach der entsprechenden Information suchen könnt.

Inhaltsverzeichnis

1	Code of Conduct – Verhaltensrichtlinien Swisscom Friends	2
1.1	Das zeichnet dich als Swisscom Friend aus	2
1.2	Verhalten bei spezifischen Situationen	3
2	Vivo-Installationshilfe	4
2.1	Vor dem Kundenbesuch	4
2.2	Beim Kunden Zuhause	6
3	Weitere Informationen	7
3.1	Glasfasersteckdose	7
3.2	Nummerierungskonzept der Dosen (Socket Label-ID)	7
3.3	Ergänzungen	7
4	Verbindungskits (Router zu TV-Box)	8
4.1	Netzwerkkabel	8
4.2	WLAN Connection Kit	8
4.3	Powerline Connection Kit	8
5	Neue TV-Box UHD	9

1 Code of Conduct – Verhaltensrichtlinien Swisscom Friends

Damit die Swisscom Friends Community gegenüber den Kunden möglichst konsistent Auftreten kann, haben wir einige Verhaltensrichtlinien definiert. Gleichzeitig unterstützen diese Anforderungen euch auch in der täglichen Arbeit, indem ihr beim Kunden einen professionellen Eindruck hinterlässt. Nachfolgend möchten wir euch aufzeigen, wie wir das erreichen können.

1.1 Das zeichnet dich als Swisscom Friend aus

- **Schnelle Rückmeldung und Kontaktaufnahme**

Da Anfragen meist gleich an mehrere Friends verteilt werden, ist es für dich besonders wichtig möglichst schnell die Anfrage anzunehmen und dem Kunden zu antworten. Nach erfolgreicher Annahme schafft ein kurzes Telefonat mit dem Kunden Klarheit für dich und vermittelt dem Kunden in guten Händen zu sein. Melde dich am besten innerhalb von 12h beim Kunden, wenn dieser nicht erreichbar ist, dann sende eine SMS oder versuche es später noch mal.

- **Terminvereinbarung**

Das Swisscom Friends Prinzip ist: Der Kunde bestimmt wann es ihm am besten passt. Schauge, dass du dich nach dem Kunden richten kannst. Generell sollte immer ein möglichst zeitnaher Termin mit dem Kunden vereinbart werden (bei Vivo Installationen gilt: Aufschaltdatum + 1 Tag).

- **Terminverschiebung**

Muss ein Termin verschoben werden, dann weise bitte den Kunden darauf hin, dass er bei der Swisscom das Aufschaltdatum ebenfalls ändern lässt. Wird kein Verschiebungstermin gefunden den du wahrnehmen kannst, dann erkläre dem Kunden, dass sich ein neuer Friend um seine Anliegen kümmern wird. Nachdem du den Auftrag abgebrochen hast wird er durch Mila neu verteilt.

- **Erscheinungsbild**

Überlege dir, welchen Eindruck du vermittelst, wenn du mit dem Kunden Kontakt aufnimmst und ihn später persönlich triffst. Der erste Eindruck zählt, schafft Vertrauen und verhilft dir zu weiteren, spannenden Aufträgen über Mila. Denke daran dein Profilbild aktuell zu halten, das ist das erste Erkennungsmerkmal für den Kunden.

- **Kundenbesuch**

Da der Kunde dich nicht kennt, ist es wichtig, dass du dich kurz vorstellst und dem Kunden erklärst, dass du als Swisscom Friend privat unterwegs bist. Denke immer daran, dass du dich im privaten Umfeld des Kunden aufhältst. Respektiere dies und verhalte dich so wie du es dir von einem Besucher auch wünschst.

- **Kommunikation**

Lasse dich auf den Kunden ein. Spreche immer die Sprache des Kunden und nimm Kundeneinwände ernst. Komme dem Kunden, wo möglich und für dich vertretbar, entgegen – ansonsten darfst du dem Kunden erklären, dass du weitere Arbeiten direkt vor Ort durch Buchung eines zusätzlichen Service Paketes erledigen kannst.

- **Service Paket**

Denke daran, dass weitere Kundenwünsche direkt vor Ort erledigt werden können. Mit dem Einverständnis des Kunden, kannst du hierzu dem Auftrag ein weiteres Service Paket hinzubuchen. Es ist möglich weitere Zeiteinheiten (30 Minuten Servicepakete) und Materialkosten hinzuzufügen. Durch das Hinzufügen von weiteren Zeiteinheiten und/oder Materialkosten wird der Preis des Auftrages automatisch angepasst.

- **Folgetermine**

Sollte es zu Folgeterminen kommen, denke daran, dass diese über Mila abgewickelt werden. Nur dann genießt du den Versicherungsschutz von Mila und bekommst die Unterstützung die du brauchst, um zufriedene Kunden und somit weitere Buchungen zu haben. Ausserdem hat der Kunde die Möglichkeit, dir im Anschluss eine positive Bewertung zu geben.

1.2 Verhalten bei spezifischen Situationen

- **Verhalten bei Störfällen**

Leider kann es vorkommen, dass ein Auftrag nicht wie geplant ausgeführt werden kann. So können zum Beispiel falsch gelieferte Produkte, fehlende technische Möglichkeiten oder eine nicht ausgeführte Aufschaltung Mehraufwand für dich bedeuten. Sollte es zu solchen Situationen kommen, ist es wichtig, dass du diesen Mehraufwand mit dem Kunden besprichst und ihm verrechnest – hierfür kannst du deinem Auftrag Zusatzpakete dazu buchen. Sollte der Kunde auf eine Entschädigung bestehen, kannst du mit ihm ein [Störfallformular](#) ausfüllen. Nach der Prüfung durch Mila kann der Kunde im Falle der gerechtfertigten Argumentation den Betrag erstattet bekommen.

- **Kunde ist nicht zufrieden**

Ist der Kunde mit dem Friend-Einsatz nicht zufrieden besteht für ihn die Möglichkeit, diesen Fall im Rahmen der Zufriedenheitsgarantie bei Mila überprüfen zu lassen. Du kannst den Kunden über die Möglichkeit der Zufriedenheitsgarantie bei Mila informieren.

- **Kunde hat Einwände zur Rechnung**

Das Vertragsverhältnis besteht zwischen Friend und Kunde. Der Kunde bestätigt allfällige zusätzliche Service Pakete und muss diese auch bezahlen. Bei Uneinigkeiten bei der Verrechnung kannst du Mila (info@mila.com) kontaktieren. Vergünstigungen sind nur mit der Eingabe eines gültigen Promocodes möglich. Ob der Code bei der Buchung richtig erfasst wurde, muss der Kunde mit Mila abklären.


- **Wenn etwas beschädigt wird**

Entsteht durch dich einen Schaden beim Kunden und deine Haftpflichtversicherung übernimmt den Schaden nicht, übernimmt die Haftpflichtversicherung von Mila den Schaden. Wichtig ist jedoch, dass du eine eigene Haftpflichtversicherung abgeschlossen hast.

2 Vivo-Installationshilfe

Von den Friends werden jeweils sehr viele Vivo-Installationen ausgeführt. Um einen möglichst reibungslosen Ablauf gewähren zu können, haben wir eine Vivo-Installationshilfe zusammengestellt. Mit Hilfe der Vivo-Installationshilfe wollen wir aufzeigen, worauf bei der Installation aber auch schon bei der Terminvereinbarung besonders zu achten ist.

2.1 Vor dem Kundenbesuch

Abklärungen am Telefon	Hinweis
<p>1) Nach Annahme des Auftrages den Kunden telefonisch kontaktieren und fragen, auf welches Datum die Aufschaltung folgen wird.</p>	<p><i>Den Termin mit dem Kunden am Tag der Schaltung erst ab 17:00 Uhr vereinbaren, oder noch besser einen Tag später, damit das Signal am Tag des Besuches sicher besteht und die Installation durchgeführt werden kann.</i></p>
<p>2) Vivo in bestehende Wohnung Fragen ob der Kunde bereits einen Swisscom-Anschluss Zuhause hat oder nicht.</p> <p>Vivo in neue Wohnung Wenn der Kunde in eine neue Wohnung zieht, fragen ob der Vermieter bereits einen Swisscom-Anschluss hatte oder nicht.</p>	<p><i>Falls der Kunde oder Vermieter keinen Anschluss von Swisscom hatte, muss er vor dem Termin zwingend einen (kostenpflichtigen) Elektriker aufbieten, welcher den Anschluss in die richtige Wohnung überführt. Hierzu wird der Elektriker am UP (Überführungspunkt oder Hauptverteilerkasten) das Swisscom-Signal in die entsprechende Wohnung leiten.</i></p> <p><i>Hatte der Kunde oder Vermieter bereits einen Swisscom-Anschluss, kann die Swisscom in der Regel den bestehenden Kanal nutzen und es braucht keinen Elektriker.</i></p>
<p>3) Den Kunden fragen, welche Leitung er Zuhause oder in der neuen Wohnung hat und welche Art Steckdose vorhanden ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Glasfaser oder Kupferkabel • Art der Telefonsteckdose 	<p><i>Sollte eine 4-polige Telefonsteckdose vorhanden sein (siehe Bild links), muss vorher zwingend ein Zwischenstecker gekauft werden (im Swisscom Shop erhältlich).</i></p> <div style="text-align: center;"> <p>Verwenden Sie einen Zwischenstecker und den mitgelieferten, weissen Adapter.</p>  </div> <p><i>Für die „normalen“ Dosen (siehe Bild rechts) ist ein Adapter im Lieferumfang enthalten.</i></p>

<p>4) Den Kunden fragen, welche Distanz sich zwischen Router und TV-Box befindet.</p>	<p><i>Je nach Raumaufteilung und Wünschen des Kunden muss/kann zusätzlich ein passendes Verbindungs-Kit installiert werden (erhältlich im Swisscom Shop oder im Online-Shop).</i></p> <p><i>> Siehe hierzu Punkt 4 im Dokument: Verbindungskits (Router zu TV-Box)</i></p>
<p>5) Den Kunden fragen, ob er mehr als zwei Festnetztelefone hat.</p>	<p><i>Bei der IP-Telefonie werden die Festnetztelefone direkt an der Internet-Box angeschlossen. Die Internet-Boxen verfügen über maximal zwei fixe Telefonanschlüsse. Sollten mehr als zwei Geräte (inkl. Fax-Geräte) angeschlossen werden, muss vorgängig ein Mehrfachstecker gekauft werden (erhältlich im Swisscom Shop). HD-Phones können drahtlos verbunden werden.</i></p>
<p>6) Den Kunden darauf hinweisen, dass er am besten alles in der Box belässt und die Installation des Vivo Paketes komplett dem Friend überlässt.</p>	<p><i>Es kommt vor, dass Kunden bereits Geräte auspacken und mit der „Installation“ beginnen. Dabei werden häufig Passwörter geändert oder neue Logins angefordert.</i></p> <p><i>Ist dies der Fall, sollte man den Kunden darauf hinweisen, dass er sämtliche Logins und Passwörter griffbereit hält, wenn der Termin stattfindet.</i></p>
<p>7) Dem Kunden mitteilen, dass er sich zwingend melden soll, falls er am Tag der vereinbarten Installation noch keine Hardware (Router, Internet-Box, etc.) erhalten hat.</p>	<p><i>Der Friend soll nicht vergeblich beim Kunden erscheinen. In ganz wenigen Fällen kann sich der Versand der Hardware verzögern. Sollte dies der Fall sein, am besten die Hotline kontaktieren und nachfragen.</i></p>

2.2 Beim Kunden Zuhause

Installation beim Kunden	Hinweis
<p>8) Wo befindet sich die Kupferdose /OTO-Dose und fragen wo die Internetbox platziert werden soll (gemäss Vorabklärung mit Kunden).</p>	<p><i>Je nach Vorabklärung muss hier noch das passende Verbindungs-Kit installiert werden.</i></p> <p>Hinweis: Die TV-Box 2.0 und die Internet-Box plus und standard sind mit internem UVK (WLAN) ausgerüstet. Die Boxen dürfen aber nicht mit dem internen WLAN miteinander verbunden werden.</p>
<p>9) Internetbox einrichten und Internetzugang gemäss Anleitung konfigurieren. Festnetz (sofern vorhanden) gemäss Anleitung in Betrieb nehmen.</p>	<p><i>Anleitungen zur Installation unter dem Reiter «Installations-Anleitungen»:</i></p> <p>Einrichtung der Internetbox «plus»</p> <p>Einrichtung der Internetbox «standard»</p> <p>Einrichtung der Internetbox «light»</p>
<p>10) Hilfestellung bei fehlender Internetverbindung</p>	<p><i>Sollte die Internetverbindung nicht zustande kommen, kann der Quick-Check im Kundencenter des Kunden oder auf der „My Swisscom“-App durchgeführt werden. Der Quick-Check zeigt, ob das Problem an der Leitung oder dem Router liegt. Sollte das Problem an der Leitung liegen, muss ein Servicetechniker aufgeboten werden – der Friend kann hier nicht weiterhelfen.</i></p>
<p>11) TV-Box gemäss Anleitungen in Betrieb nehmen.</p>	<p><i>Anleitungen zur Installation:</i></p> <p>Einrichtung TV-Box HD</p> <p>Einrichtung TV-Box UHD</p>
<p>12) Die alten Geräte können in jedem Swisscom Shop gratis zurückgegeben werden.</p>	<p><i>Es steht dem Friend frei, die alten Geräte und Verbindungskits selber zurückzubringen. Er ist jedoch nicht dazu verpflichtet.</i></p>

3 Weitere Informationen

3.1 Glasfasersteckdose



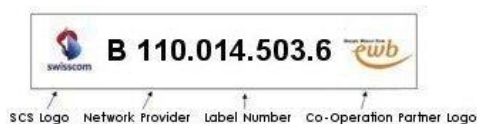
Hinweis: Es gibt verschiedene Modelle von Glasfasersteckdosen. Es kann vorkommen dass nur 2 Fasern beschalten sind. **Die Glasfaser von Swisscom ist normalerweise immer an Plug 2 angeschlossen.**

3.2 Nummerierungskonzept der Dosen (Socket Label-ID)

Erste Generation



Zweite Generation



1 Buchstaben und 9 Ziffern welche für die Lesbarkeit mit Punkten unterteilt sind. z.B.: A.321.456.987
 Netzprovider: z.B. Swisscom **110 – 114**

3.3 Ergänzungen

Router

- Der Router ist im Idealfall so zu platzieren, dass eine Verkabelungen zwischen Router und TV-Box möglich ist. **Achtung:** Router-Überhitzung vermeiden: Router freistehend aufstellen (Abstand gemäss Anleitung einhalten), nicht auf Stereoanlage oder andere Wärmequellen legen und direkte Sonneneinstrahlung vermeiden.

TV-Box

- Die TV-Box muss unmittelbar beim TV stehen und wird gemäss Installationsvorschrift platziert (horizontal liegend und mit mindestens 5 cm Seitenabstand).
- Die TV-Box der zweiten Generation (TV 2.0) darf **nicht mit dem internen WLAN** mit der Internet-Box plus oder standard **verbunden werden**.

4 Verbindungskits (Router zu TV-Box)

Nachfolgend die Beschreibung der Verbindungsmöglichkeiten ab Router. Für die Verbindung ab Router dürfen nur die von Swisscom angebotenen Verbindungskits verwendet werden. Nur für diese Produkte gewährt Swisscom auch den Support.



Ethernet-Kabel

4.1 Netzwerkkabel

Das Netzwerkkabel ist die beste Verbindungsvariante und sollte wenn immer möglich als Verbindungsart gewählt werden. Das Netzwerkkabel steigert die Qualität und ist zudem noch nachhaltig, da es keinen Strom verbraucht. Die drahtlosen Varianten dürfen nicht nur aus Bequemlichkeit verwendet werden.



4.2 WLAN Connection Kit

Mit dem drahtlosen Universal Verbindungs-Kit «WLAN Connection Kit» kann die TV-Box 2.0 per Funk an den Router angeschlossen werden.

Hinweis: Die TV-Box 2.0 und die Internet-Box plus und standard sind mit internem UVK (WLAN) ausgerüstet. Die Boxen dürfen aber **nicht** mit dem internen WLAN miteinander verbunden werden.



4.3 Powerline Connection Kit

Die Datenübertragung findet hier über das hausinterne Stromnetz statt und ermöglicht eine optimale Verbindung zwischen dem DSL- oder Fiber-Router und Geräten mit Ethernet-Anschluss. Störungen am Stromnetz können das Datensignal beeinträchtigen. Die Datenübertragungsrate ist bei dieser Verbindung oft tiefer als beim Universal Verbindungs-Kit.

Hinweis: Die alten Geräte können in jedem Swisscom Shop gratis zurückgegeben werden. Es steht dem Friend frei, die alten Geräte und Verbindungskits selber zurückzubringen. Er ist jedoch nicht dazu verpflichtet.

5 Neue TV-Box UHD

Die Swisscom hat die neue UHD-TV-Box lanciert. Sie ist kleiner, schneller, sparsamer und bietet Bilder in Ultra High Definition. UHD ist die Nachfolgetechnologie von Full HD und wird auch 4K genannt, da sie mit 3840 x 2160 vier Mal mehr Pixel anzeigt. Die neue TV-Box unterstützt auch High Dynamic Range (HDR), was dank höheren Kontrasten mehr Farbtiefe und dadurch eine natürlichere und signifikant bessere Bildqualität ermöglicht.

Welche UHD-Inhalte gibt es?

Swisscom TV Kunden können auf «SRF zwei» als erste in der Schweiz das Eröffnungsspiel, wie auch alle Spiele ab dem Viertelfinal in Ultra High Definition (UHD) geniessen. Ebenso können sich Fussballfans auf die Saison 2016/17 der Raiffeisen Super League freuen, in welcher Swisscom jede Woche zwei Spiele in höchster Auflösung überträgt. Weiter stehen jetzt schon zahlreiche Filme und Dokumentationen in der hochaufgelösten Qualität zur Miete bereit und es werden laufend mehr. Voraussichtlich ab Ende Mai 16 gehen dann auch bereits die ersten Live-TV-Kanäle auf Sendung.

Welche weiteren Neuerungen gibt es?

Dank integriertem Mikrophon, können Swisscom TV Kunden über die Fernbedienung mit der TV-Box sprechen. Das tippen auf der Fernbedienung, um schnellstmöglich zur Liebblingssendung zu gelangen gehört somit der Vergangenheit an. Einfach aufs Knöpfchen drücken, den Wunsch äussern und die Suchanfrage starten.

Was benötige ich für UHD?

Um schon bald Inhalte in UHD zu geniessen, kannst du dir die Box bei Swisscom bestellen und benötigst neben einem UHD-fähigen TV-Gerät eine Mindestbandbreite von 40 Mbits/s. Neukunden erhalten die neue Box beim Abschluss eines Vivo-Angebots automatisch.

