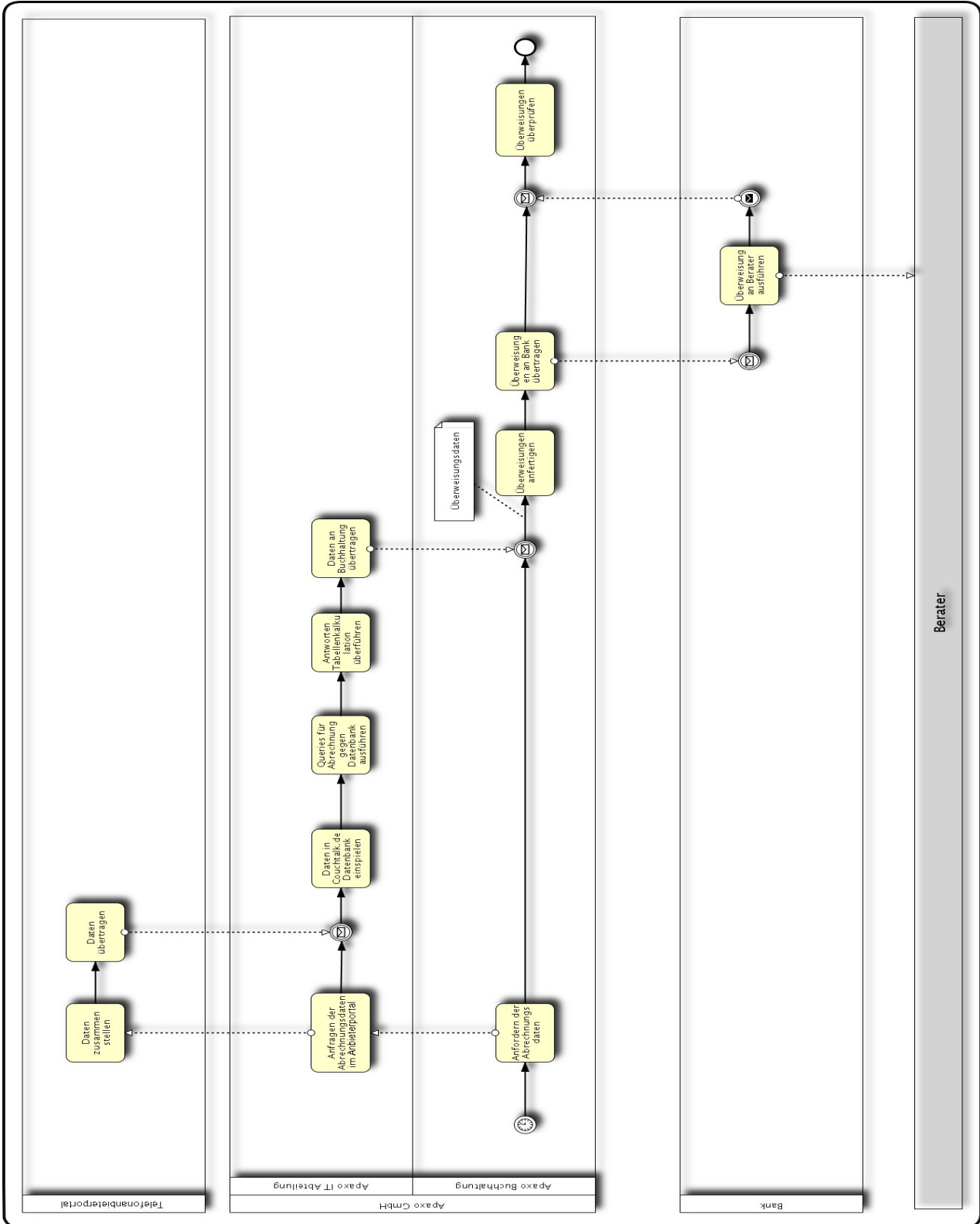


Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Abrechnungsprozess bei Couchtalk.de





SaaSKon 2009
Manuel Blechschmidt
blechschmidt@apaxo.de

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|---|
| Abrechnungsprozess bei Couchtalk.de..... | 1 |
| Apaxo Buchhaltung..... | 3 |
| Apaxo IT Abteilung..... | 4 |
| Telefonanbieterportal..... | 5 |
| Bank..... | 6 |
| Berater..... | 7 |



Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Apaxo Buchhaltung

Wann starten Sie Ihre Aktivitäten:

- Am Monatsende (In unserem Fall, sobald der Vortragende das Monatsende definiert)

Ihre Aktivitäten:

- *Anfordern der Abrechnungsdaten*
Gehen Sie zu der Person mit dem SSH Terminal (Apaxo IT Abteilung) und bitten Sie diese Ihnen die Abrechnungsdaten zu beschaffen. Warten Sie anschließend auf ihrem Platz bis Sie die Daten erhalten haben.
- *Überweisungen anfertigen*
Wenn Sie die Abrechnungsdaten erhalten haben, übertragen Sie die Beträge inklusive des Empfängers mit Ihrem Kugelschreiber auf jeweils einen Überweisungsträger aus ihrem Buch.
- *Überweisungen an Bank übertragen*
Übergeben Sie an die Person mit dem Tresor voll Geld (Bank) die Überweisungsträger, mit der Bitte diese auszuführen. Warten Sie auf eine Antwort von der Bank.
- *Überweisungen prüfen*
Wenn Sie die Antwort erhalten haben, überprüfen Sie die Transaktionsbelege. Der Prozess ist anschließend beendet.

Erkennbar durch:

- Know How in der Buchhaltung
- Kleines Buch mit Überweisungsträgern

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Apaxo IT Abteilung

Wann starten Sie Ihre Aktivitäten:

- Wenn Sie eine Anweisung aus der Buchhaltung bekommen

Ihre Aktivitäten:

- *Anfragen der Abrechnungsdaten im Anbieterportal*
Gehen Sie zu der Person mit der Telefonanlage und bitten Sie diese Ihnen die Rohdaten für die Telefonate zu liefern.
- *Daten in Couchtalk.de Datenbank einspielen*
Werfen Sie den Zettel in die Box mit der Aufschrift „Couchtalk.de-Datenbank“
- *Queries für Abrechnung gegen Datenbank ausführen*
Öffnen Sie die Box mit der Aufschrift „Couchtalk.de-Datenbank“ und entnehmen Sie den Zettel mit der Aufschrift: „Couchtalk.de Beraterauszahlungen“
- *Antworten Tabellenkalkulation überführen*
Schreiben Sie mit Ihrem Stift Tabellenkalkulation auf den Zettel, den Sie soeben aus der Box entnommen haben.
- *Daten an Buchhaltung übertragen*
Übergeben Sie den Zettel and die Person mit dem Überweisungsbuch (Apaxo Buchhaltung)

Erkennbar durch:

- Know How im IT Bereich
- root Zugänge zu allen wichtigen IT Systemen
- SSH Terminal



SaaSKon 2009
Manuel Blechschmidt
blechschmidt@apaxo.de

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Telefonanbieterportal

Wann starten Sie Ihre Aktivitäten:

- Wenn Sie eine Anweisung aus der Apaxo IT Abteilung bekommen

Ihre Aktivitäten:

- *Daten zusammen stellen*
Gehen Sie zu der Box mit der Aufschrift „Anbieterportal“ und entnehmen Sie den Zettel mit der Aufschrift „Rohdaten für Telefonate aus dem Anbieterportal“.
- *Daten übertragen*
Übergeben Sie die Daten an die Person mit dem SSH Terminal (Apaxo IT Abteilung).

Erkennbar durch:

- Know How im Telefonnetzbereich
- Besitzt eine Telefonanlage



SaaSKon 2009
Manuel Blechschmidt
blechschmidt@apaxo.de

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Bank

Wann starten Sie Ihre Aktivitäten:

- Wenn Sie eine Anweisung aus der Apaxo Buchhaltung bekommen

Ihre Aktivitäten:

- *Überweisungen an Berater ausführen*
Gehen Sie die Überweisungsträger einzeln durch und übergeben Sie den entsprechenden Personen mit dem Namensschildern (Berater) das aufgeführte Geld. Notieren Sie den Betrag und den Namen auf Ihrem Transaktionsbogen. Übergeben Sie diesen nach Abschluss der Übergaben der Person mit dem Überweisungsbuch (Apaxo Buchhaltung).

Erkennbar durch:

- Know How im Finanzmarktbereich
- Tresor mit Geld



SaaSKon 2009
Manuel Blechschmidt
blechschmidt@apaxo.de

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Berater

Erkennbar durch:

- Namensschild mit Beraternamen
- Telefon um Beratungsgespräche anzunehmen



SaaSKon 2009
Manuel Blechschmidt
blechschmidt@apaxo.de

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

SSH Terminal

```
Willkommen auf dem couchtalk.de Server.  
Remember: With great power comes great responsibility (Spiderman)  
root@couchtalk.de $
```



Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Rohdaten für Telefonate aus dem Anbieterportal

| Id | Berater | Länge |
|----|--------------------|----------|
| 1 | Corinna Weiß-Alles | 00:05:34 |
| 2 | Hans Schlau | 00:12:55 |
| 3 | Emma Patisch | 00:40:03 |
| 4 | Emma Patisch | 00:25:12 |



SaaSKon 2009
Manuel Blechschmidt
blechschmidt@apaxo.de

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Couchtalk.de Beraterauszahlungen

| Id | Berater | Länge |
|----|--------------------|---------|
| 1 | Corinna Weiß-Alles | 5,34 € |
| 2 | Hans Schlau | 12,55 € |
| 3 | Emma Patisch | 65,15 € |



SaaSKon 2009
Manuel Blechschmidt
blechschmidt@apaxo.de

Qualitätssteigerung durch on demand Business Process Management im Telefonmehrwertdienstbereich

Was für Fragen sind beim Testen zu beantworten?

- Wie lange dauert der Vortrag?
- Wie gut verstehen die Personen die Anweisungen?

Zubehör:

- 2 Tonne (Couchtalk.de Datenbank, Anbieterportal)
- Buch mit Überweisungsträgern
- Telefonanlage
- Tresor mit Geld
- Namensschilder für Berater