

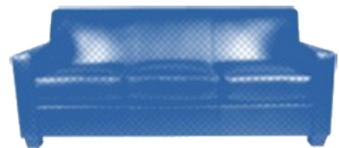


Qualitätssteigerung durch on demand Business Process
Management im Telefonmehrwertdienstbereich

SaaSKon 11. – 12. November 2009 Manuel Blechschmidt CTO Apaxo GmbH

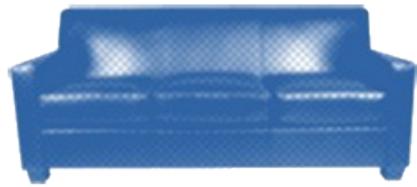
Erwartungen für die nächste Stunde

- Architektur der IT Systeme von couchtalk.de



couchtalk

- Business Process Management in der Praxis
- Umsetzung mit Software-as-a-Service
- Controlling- und Skalierungsthematik

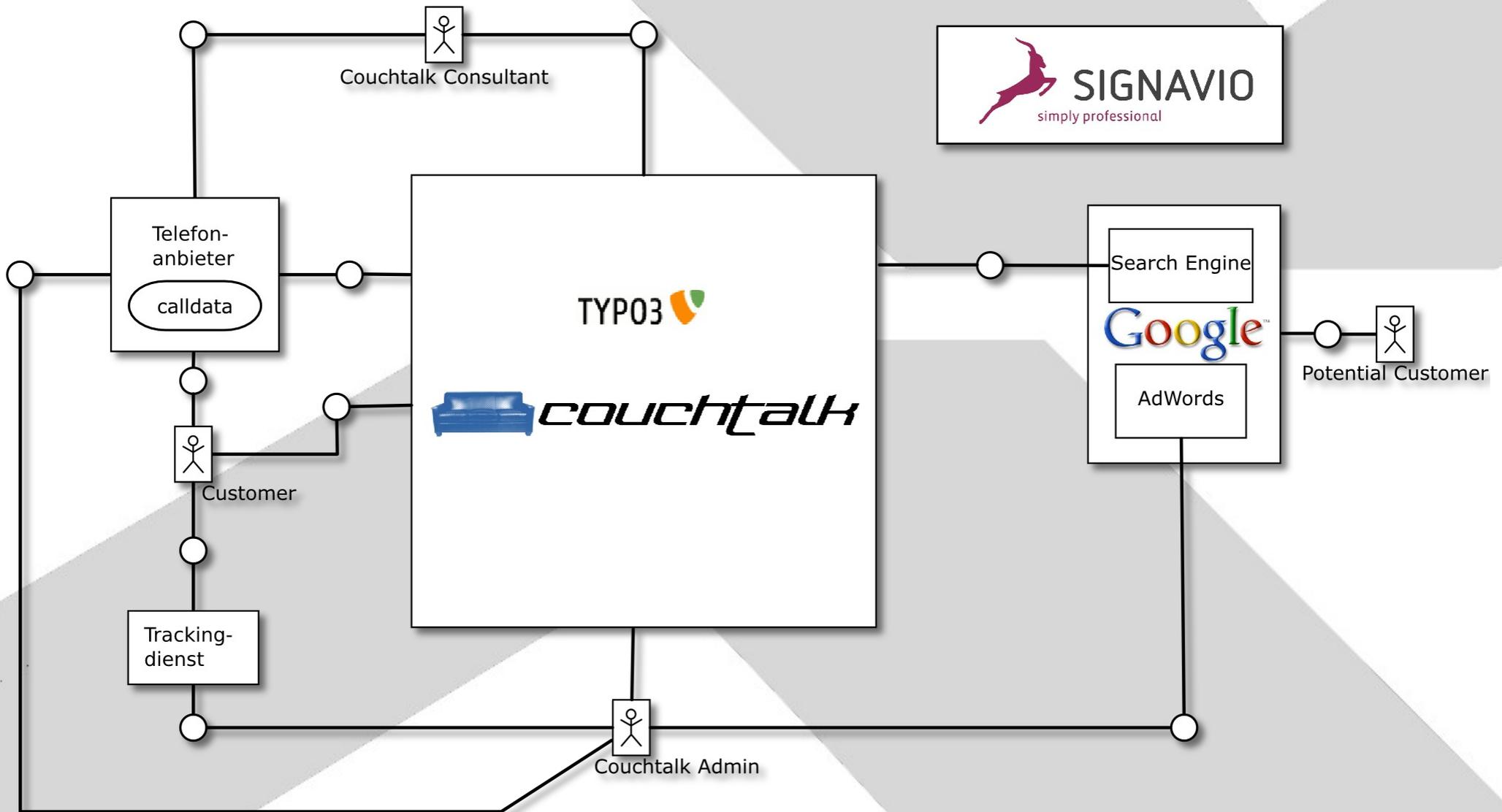


couchtalk

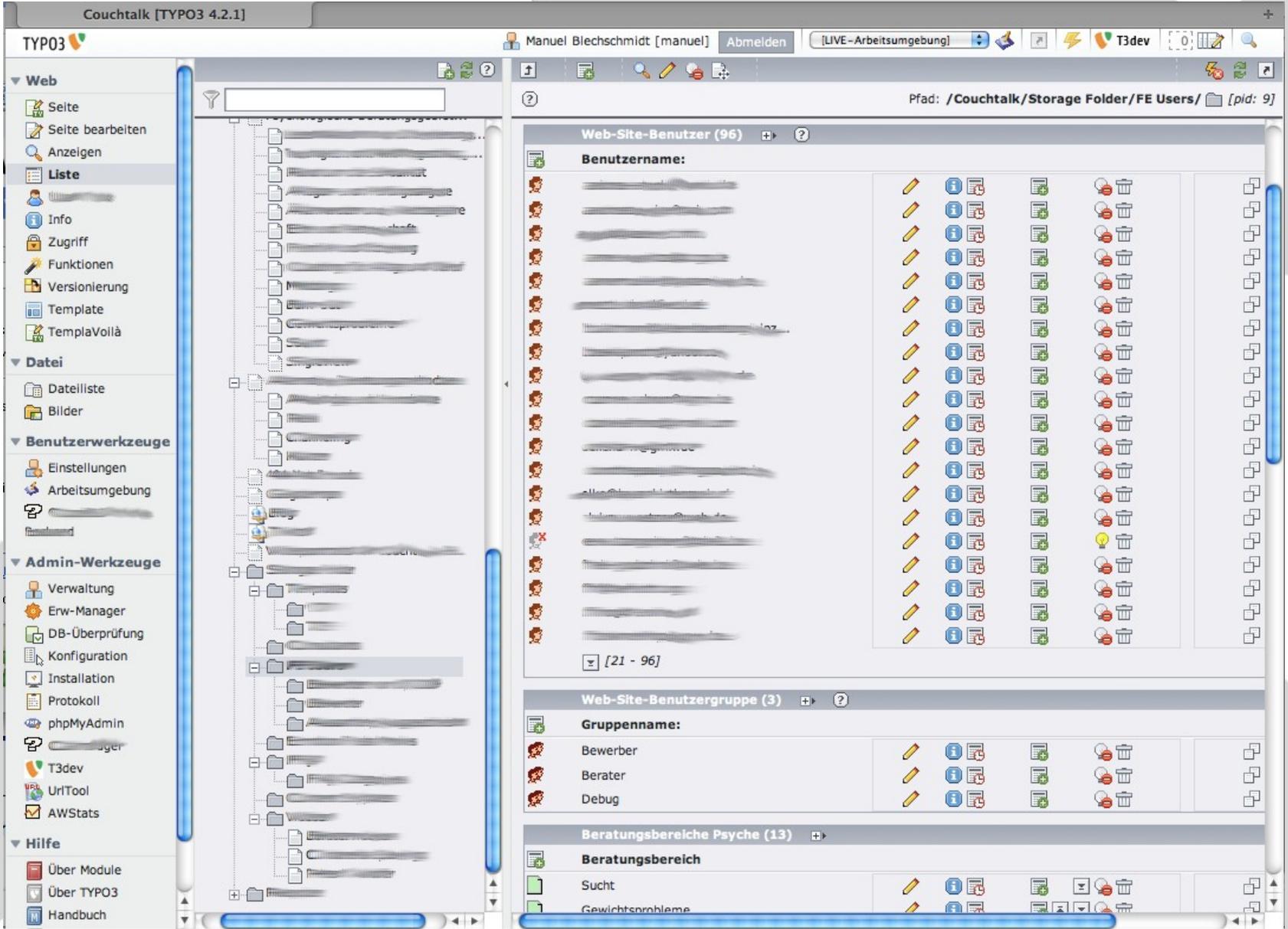


Couchtalk bietet Menschen in besonderen Lebenslagen und Alltagssituationen sofortige telefonische, professionelle, psychologische Beratung.

Architektur



Ein zentrales System zur Verwaltung



Software-as-a-Service

✦ Telefonportaldienstleister

✦ Trackingdienstleister

✦ Google AdWords  Google AdWords

✦ Signavio Process Editor



SIGNAVIO

simply professional

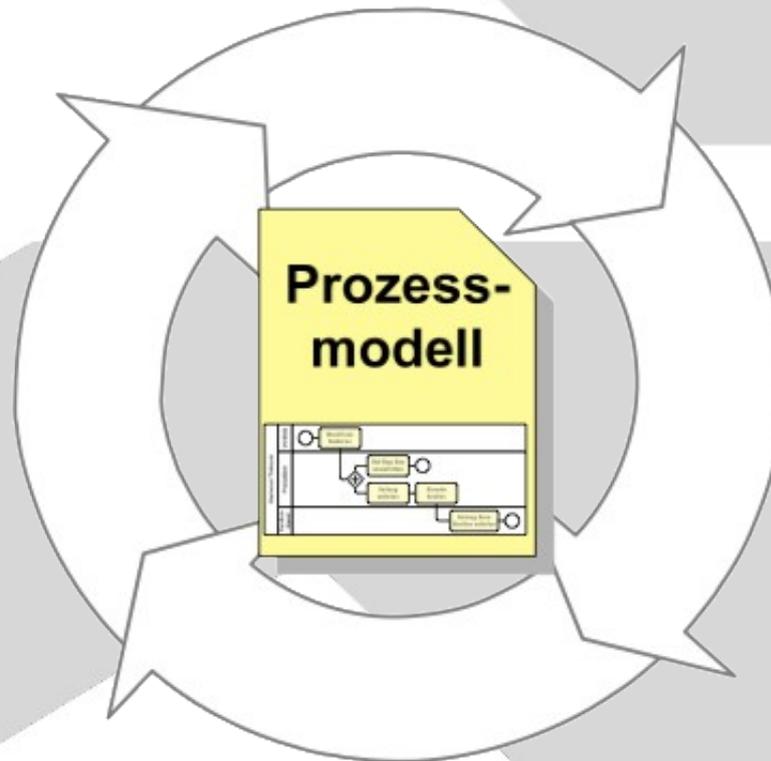
Vorteile

- Bisher keine Ausfälle
 - Teilweise Wartungszeiten
- Starke Skalierung bei Lastspitzen
- Geringe Kosten
- Kosten entsprechen Leistung
- Sofortige Bereitstellung

Business Process Management

Design & Analyse
vom Ist-Prozess zum Soll-Prozess

Evaluierung
Überwachung der
Zielerreichung



Implementierung
des Prozesses
in Organisation und IT

Operations
Management der laufenden Prozesse

Wo wird Modellierung eingesetzt?

- Geschäftsprozesse (BPMN)
 - Abrechnung
 - Berateraufnahme
- Technische Prozesse (Flußdiagramme)
 - Callflow
- Technische Organisation (FMC)
 - Architektur

Beispiele für Prozesse

- Telefonat zwischen Berater und Kunden
- Aufnahme eines neuen Berater
- Abrechnung für die Berater

Allgemeines Value Chain Beispiel

SIGNAVIO Gero Decker [ausloggen](#)

Suche Hilfe Konfigurieren... Aktualisieren

Neu Bearbeiten Import Export Kommentieren Freigeben

» **Gemeinsame Dokumente** » **Signavio**

Value Chain geändert vor 7 Minuten von Gero Decker *Sie bekommen eine Email-Benachrichtigung, wenn sich das Diagramm ändert. [Ich möchte keine Email-Benachrichtigungen mehr bekommen.](#)*
Keine Beschreibung

```
graph LR;
    E[Entwicklung] --> PM[Produktmanagement];
    E --> FRI[Feature-Request-to-Implementation];
    E --> QS[Qualitätssicherung];
    E --> RM[Release-management];
    M[Marketing] --> Messen;
    M --> OM[Online-Marketing];
    M --> PR[PR-Arbeit];
    V[Vertrieb] --> WL[Web-to-Lead];
    V --> LO[Lead-to-Opportunity];
    V --> OS[Opportunity-to-Sales];
    S[Services] --> BTF[Bug-to-Fix];
    S --> C[Customizing];
```

Revision 3 geändert vor 7 Minuten von Gero Decker
Marketing verfeinert

Revision 2 geändert vor 7 Minuten von Gero Decker

Revision 1 geändert vor 8 Minuten von Gero Decker

Was ist bei den Prozessen zu beachten

- Ein Geschäftsprozess fängt beim Kunden an und endet beim Kunden
- Keep it simple.
- Standardisierte Kommunikation und Datenfluss durch Formulare und eindeutige Kommunikation
- Prozesse funktionieren abteilungsübergreifend

Beispiel für eine Formular

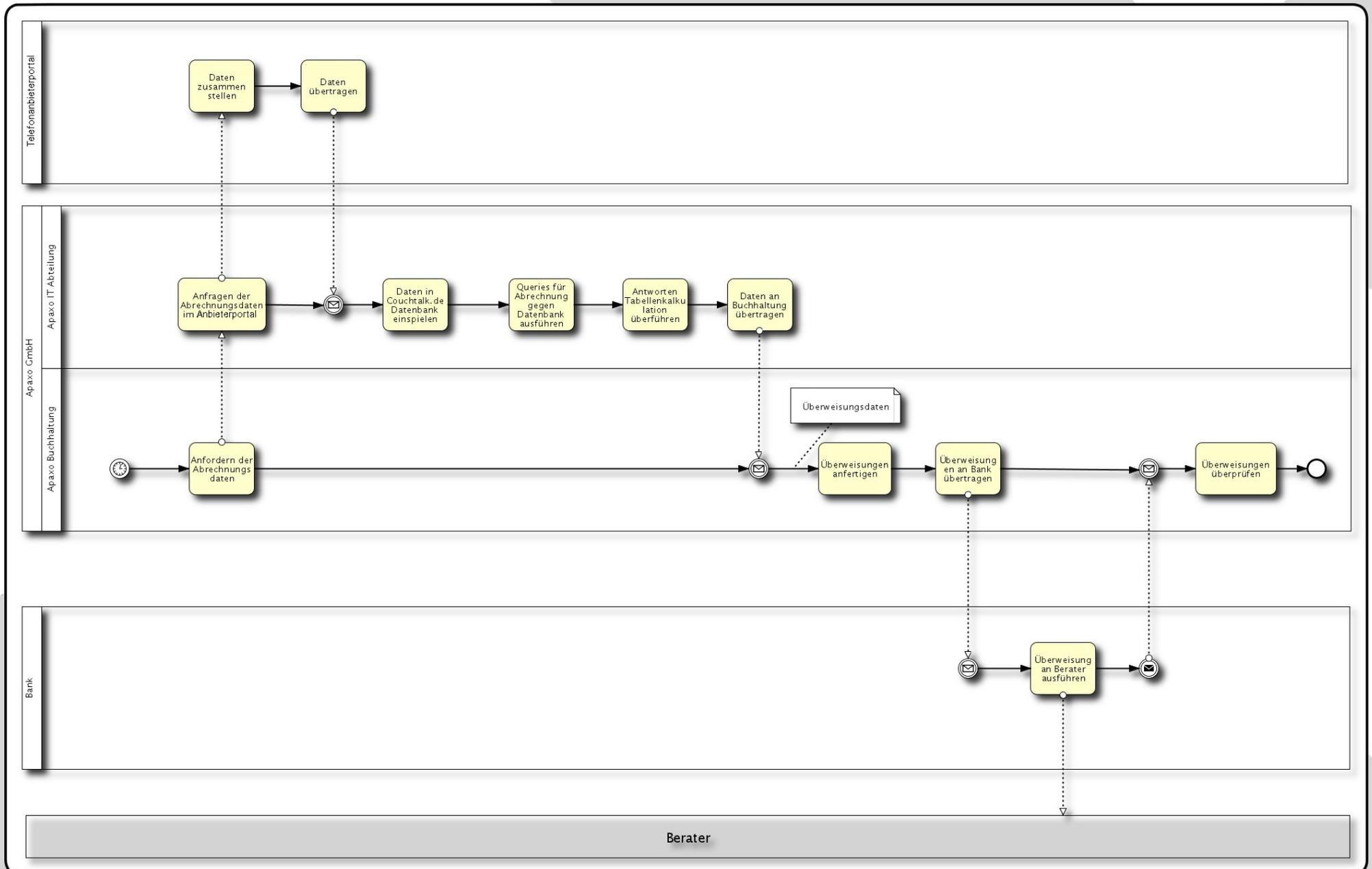
Ja, hiermit möchte ich mich als Berater auf der Online-Beratungsplattform couchtalk.de bewerben!

Schritt 1: Bitte füllen Sie folgendes Kontaktformular aus

Die mit einem Stern () gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden, alle anderen Angaben sind freiwillig.*

Herr/Frau: *	<input type="radio"/> Herr <input checked="" type="radio"/> Frau
Vorname: *	<input type="text"/>
Nachname: *	<input type="text"/>
E-Mail: *	<input type="text"/>
Geburtsdatum (tt.mm.jjjj): *	<input type="text"/>
Telefon: *	<input type="text"/>
Straße: *	<input type="text"/>
PLZ: *	<input type="text"/>
Wohnort: *	<input type="text"/>
Bundesland: *	<input type="text" value="Nordrhein-Westfalen"/>
Land: *	<input type="text" value="Germany"/>
Beratungsbereiche (Psyche):	<input type="text" value="Sucht Gewichtsprobleme Lebenskrisen und Orientierungskrisen"/>

Abrechnung bei Couchtalk.de





Erlebnis:
Rollenspiel

Was haben wir gelernt?

- Prozessmodelle sind zur Kommunikation
- Jede Person konnte innerhalb von Minuten verstehen, was Sie zu tun hat
- Formulare sind eine Standardisierte Schnittstelle zwischen Abteilungen

Verbesserung von Prozessen

Explorer | Signavio - Mozilla Firefox

https://editor.signavio.com/p/explorer

Torben Schreiter [ausloggen](#)

Revision 1 2 3 4 5

Frankfurt Telecom

Vertrieb

Produktion

Field Service

Neuer Auftrag

Auftrag entgegen nehmen

Auftrag

Leitung buchen

Leitungsinfo

Kunden schalten

Torben Schreiter
hatte vor 1 Minute eine Anmerkung über Revision 5 an einem Element

Welche Angaben fehlen denn genau?

Gero Decker
hatte vor 30 Minuten eine Anmerkung über Revision 3 an einem Element

Hier ist die Datenqualität entscheidend! Zu oft fehlen Angaben

Anmerkung bitte hier eingeben

Submit

Anmerkung bitte hier eingeben

Submit

Anschlussbereitstellung geändert vor 4 Tage von Torben Schreiter
Mein Beispiel-Prozess aus der Telekommunikationsbranche.

Fertig

editor.signavio.com

Beispiel für Optimierungen

Auszahlungsintervalle im Vergleich zu einem Konkurrenten



Durchschnittliche Bearbeitungszeit bis Berater online ist:

7 Tage

Minimale Bearbeitungszeit:

4 Stunden

Welche Vorteile ergeben sich?

- Schnellere Bearbeitungszeiten:
 - Aufnahme und Zertifizierung von Berater benötigt durchschnittlich 7 Tage. Test mit 100 Beratern
- Kommunikationsvorsprung bei Neueinstellungen
- Klare Vorgaben für Beraterverhalten
- Corporate Identity durch klare Leitlinien im Service

Fazit

- Prozesse unterstützen Kommunikation
- Prozesse unterstützen Controlling (Zeit = Geld)
- Prozesse können mit SaaS umgesetzt werden
- Prozesse sind für jedes Unternehmen einsetzbar



Diskussion

Weitere Quellen

- www.bpmn.org www.bpmn-community.org
- www.oryx-editor.org www.signavio.com
- www.ids-scheer.com
- www.typo3.org
- www.couchtalk.de www.apaxo.de