



Queues Overview

Diplomand:	Jason Tatlonghari
Klasse:	ITSE06b
Schulexperte:	Walter Eiden
Firmenexperte:	Technical Lead, Business Billing Customers
Firma:	Sunrise Communication AG



Jason Tatlonghari

Ausgangslage

Das Business Billing Team der Firma Sunrise ist für die Verrechnung der Kosten von Geschäftskunden zuständig. Dazu gehören auch die Abklärungen allfälliger Problemfälle und die Installation spezieller Business-Discounts. Um diese Arbeit zu bewältigen, arbeitet das Team mit sogenannten „Subcases“, die sie aus einer Vielzahl von Queues ziehen können.

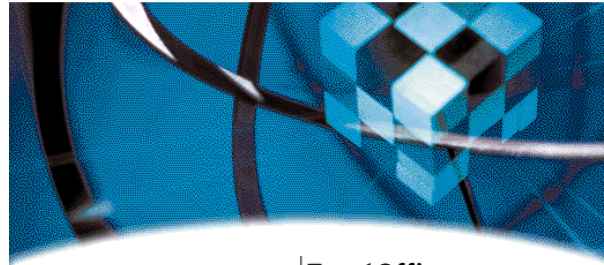
Durch das CRM Clarify erhalten Mitarbeiter die erwähnten Subcases (Inhalt: Billing relevante Informationen) jeweils, unter anderem, von den Order-

Handling Teams in die diversen Queues geschickt werden.

Die Mitarbeiter brauchten bislang viel Zeit und Aufwand, um sich einen Überblick über ihre tägliche Arbeit zu machen. Ebenfalls war das Monitoring der verschiedenen Queues, zwecks Kontrolle und Übersicht, nur durch einen grossen Aufwand möglich.

Zielsetzung

Es soll für Vorgesetzte und die Mitarbeiter eine Applikation geschaffen werden, welche das Monitoring der Queues vereinfacht. Somit können sich die Mitar-



ClarifyCRM e FrontOffice



THIS PROGRAM IS PROTECTED BY U.S. AND INTERNATIONAL COPYRIGHT LAWS AS DESCRIBED IN THE ABOUT BOX.



beiter einen besseren Überblick der Queues verschaffen, sehen die Anzahl der noch offenen Subcases und können ihre Arbeit besser planen. Ebenfalls soll Zeit beim Nachforschen in den einzelnen Queues gespart werden.

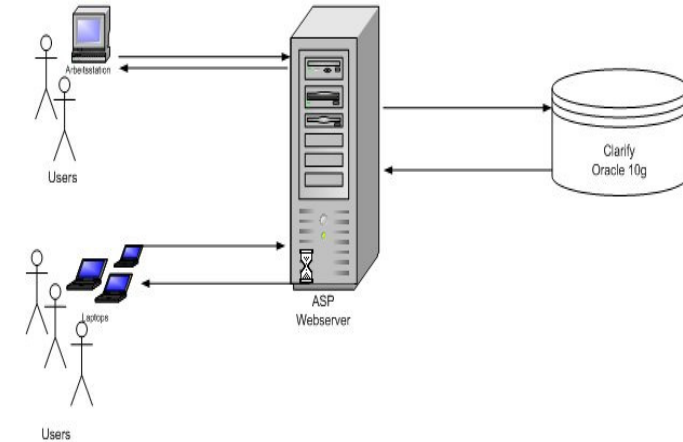
Am Ende des Projektes wird eine Schulung über das Tool für das Business Billing Team durchgeführt.

Optional soll es für die Vorgesetzte möglich sein, nachzuschauen, wie viele Subcases der jeweilige Mitarbeiter in einer gewissen Periode bearbeitet hat.

Umsetzung

Auf dem Sunrise internen ASP Webservice werden die ASP Dateien, respektive die Applikationen, abgelegt und ausgeführt. Die Applikation stellt eine Verbindung zur CRM Clarify Datenbank. Auf dem Webserver ist Windows Server 2003 installiert. Als Webservice ist hier die Internet Information Server (IIS) von Microsoft installiert. Der Unterhalt dieser Services wird von der sunrise-internen IT geführt.

Die SQL Abfrage musste so geschrieben werden, dass die Performance nicht leidet.



Weiteres Vorgehen

Die Applikation ist nach der Schulung in Betrieb. Sie wird jedoch noch weiter entwickelt, je nach Bedarf der Benutzer.

Persönliche Erkenntnis

Mit diesem Tool können die Mitarbeiter der Business Billing Teams enorm an Zeit sparen und ihre Energie in die eigentliche Arbeit stecken, anstatt wertvolle Zeit mit Suchen und Warten zu verbringen.