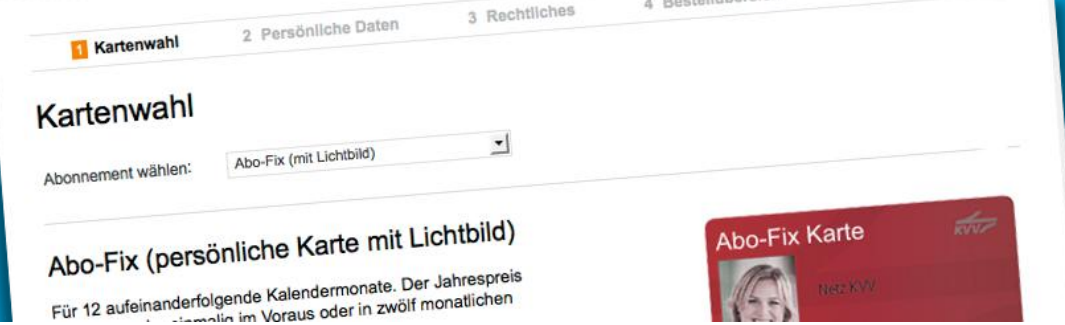


PT[®]CES

Online-Service für Abo-Kunden

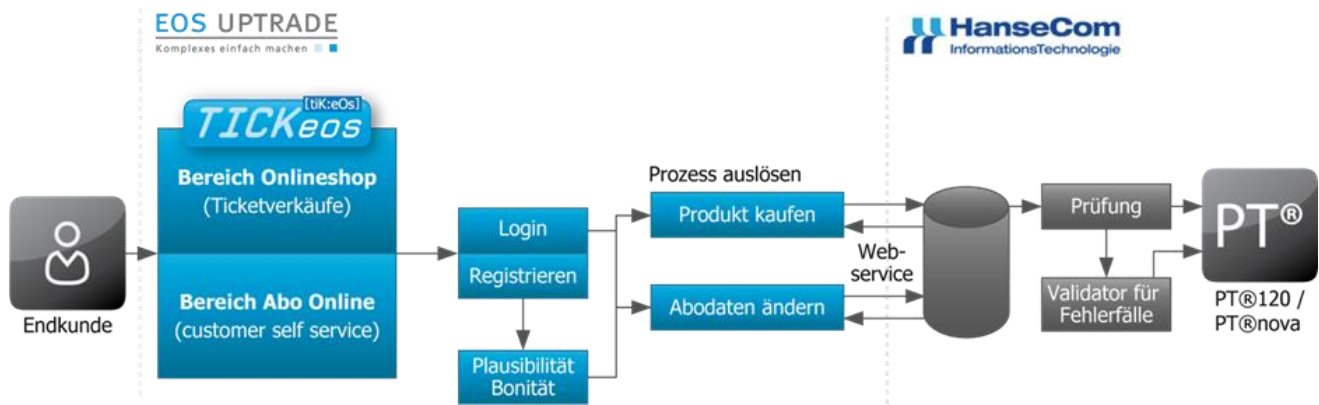
Die Einführung eines Customer-E-Service (CES) im Internet für Abo-Kunden automatisiert zeit- und ressourcenaufwendige Arbeitsschritte. Der Service bietet Abo-Kunden die Möglichkeit, einfach und bequem Abonnements rund um die Uhr zu bestellen und bereits bestehende selbstständig zu bearbeiten. Das Verkehrsunternehmen verlagert damit einen Teil des Verwaltungsaufwandes an ihren Abo-Kunden und automatisiert die Abwicklung ihrer vertrieblichen Geschäftsprozesse. Die manuelle Bearbeitung durch einen Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens entfällt und spart damit erheblichen Aufwand beim Verkehrsunternehmen – insbesondere in den Hauptlastzeiten.

- ✓ Prozessoptimierung in der Abo-Verwaltung
- ✓ Verlagerung des Erfassungsaufwands zum Kunden
- ✓ Automatischer Versand von Abo-Karten
- ✓ Geschlossene Datenhaltung in einem System
- ✓ Sofortige Daten-Verfügbarkeit im Hintergrundsystem PT[®]



Systemarchitektur

Der Online-Service für Abo-Kunden ermöglicht die Bestellung von Abonnements und die selbstständig Änderung von bestehenden Vertragsdaten über das Internet. Der Abo-Kunde editiert nach einmaliger Registrierung und automatischer Verifizierung (Datenabgleich mit PT) im geschützten Kundenbereich des Verkehrsunternehmens Informationen wie z.B. Anschrift und Bankverbindung. Im Hintergrund werden die Daten direkt via Webservice synchron mit PT abgeglichen und ausgetauscht.



Automatisierte Prozesse

PT CES tauscht die Daten über Web-Services in Echtzeit mit dem Hintergrundsystem PT aus. Somit liegen lediglich die Registrierungsdaten in der TICKeos-Datenbank vor. Kundendaten werden nur temporär gespeichert. Editiert ein Abo-Kunde über den Webshop seine Vertragsdaten, wird der geänderte Datenbestand sofort mit PT synchronisiert. Ein Zugriff auf die (geänderten) Daten ist für den Kunden und die Mitarbeiter jederzeit möglich. Nachgelagerte Prozesse, wie z.B. die Erstellung eines neuen Tickets, werden automatisch ausgeführt.

Prozessunterstützung

- Registrierung
- Bearbeitung Kundendaten
- Vertragsdatenübersicht
- Produkt-/Abo-Neubeantragung
- Produkt-/Abo-Wechsel
- Kündigung
- Verlustmeldung

Plausibilitätsprüfungen

Die Plausibilitätsprüfungen der editierten Daten erfolgt durch hinterlegte Prüfroutinen dynamisch. Hierdurch ist es möglich, den Automatisierungsgrad nachgelagerter Prozesse individuell festzulegen (z.B. Validator-Vorgänge). Weitere Prüfroutinen können später nach einem definierten Muster entwickelt und im PT-Customizing eingetragen werden.

Kontakt:

Uwe Marell
T+49 40 27845-358
Uwe.marell@hansecom.com



HanseCom GmbH · Weidestraße 120b · D-22083 Hamburg
T +49 40 27845-0 · www.hansecom.com