



**HanseCom**  
Ein Unternehmen der INIT Gruppe



## Abo-Online für Service-Center

Kunden und Abos einfach anlegen, verwalten  
und ausstellen



- Kunden- und Abo-Daten anlegen und verwalten
- Reduzierte Warteschlangen durch schnellere Datenerfassung
- Einfache, kontextbasierte Benutzerführung für Ihre Service-Mitarbeiter
- Alle Kundeninformationen auf einen Blick
- Alle Eingaben und Änderungen in Echtzeit wirksam
- Keine Ausbildungs- und Einarbeitungskosten
- Ausgabe von Startkarten oder als mobiles Abo auf dem Smartphone möglich
- Mit beliebigen Vertriebs-hintergrundsystemen kombinierbar

## Kundenvorgänge schnell und erfolgreich bearbeiten

Mit Abo-Online für Service-Center steht Ihren Service-Mitarbeitern eine Lösung zur Verfügung, mit der sie Kundendaten und Abos schnell und einfach erfassen und bearbeiten können. Alle Kunden- und Produktdaten werden dabei in Echtzeit mit Ihrem Vertriebshintergrundsystem synchronisiert. Abo-Anträge oder -änderungen werden damit unmittelbar wirksam. Dokumente wie z. B. Begrüßungsschreiben, Änderungsbestätigungen o. ä. können Sie sofort ausdrucken oder per Mail an Ihre Kunden senden. Ebenso können Sie Abo-Startkarten

direkt ausstellen, eTickets neu beschreiben oder für Ihre Kunden Abos als mobiles Ticket aufs Smartphone ausgeben.

Alle Kundenvorgänge können somit bei einem Besuch in Ihrem Service-Center erfolgreich für Ihre Kunden abgeschlossen werden. Das macht Ihre Kunden und Ihre Service-Mitarbeiter gleichermaßen glücklich und entlastet Sie von zeit- und ressourcenaufwändigen Aufgaben im Backoffice.

# Abo-Management einfach, schnell und komfortabel

Abo-Online für Service-Center bietet Ihren Service-Mitarbeitern alles, was sie zum Anlegen und Verwalten von Kunden- und Vertragsdaten benötigen. Dazu gehören Funktionen wie neuen Kunden und neues Abo anlegen, Produkt oder Zahler wechseln, Abo verlängern, Verlust aufnehmen, gesetzlichen Vertreter hinterlegen, Abo kündigen, Kündigung stornieren u. v. m.

## Schnelle Einarbeitung durch intuitive Benutzerführung

Abo-Online für Service-Center ist das perfekte Frontend zu Ihrem Vertriebshintergrundsystem: Es fasst dessen – oft komplexe – Prozesse und Dialoge in einer übersichtlichen und leicht verständlichen Benutzeroberfläche zusammen. Der Aufbau ist intuitiv und kontextgesteuert. Ihre Service-Mitarbeiter sehen immer nur die Informationen und Eingabefelder, die im jeweiligen Bearbeitungsschritt sinnvoll und notwendig sind. Abhängig von vorherigen Eingaben werden z. B. bei der Auswahl des passenden Abos neue Felder ein- oder nicht benötigte ausgeblendet. So werden Ihre Service-Mitarbeiter automatisch Schritt für Schritt durch den Bearbeitungsprozess geführt.

## Jederzeit aktuelle Daten

Alle Eingaben und Änderungen, die Sie in Abo-Online für Service-Center machen, werden in Abhängigkeit der von Ihnen definierten Regeln direkt wirksam. Denn alle Daten werden automatisch und in Echtzeit mit Ihrem Vertriebs-hintergrundsystem synchronisiert. So haben Ihre Service-Mitarbeiter jederzeit volle Transparenz und Zugriff auf die aktuellen Abo-Daten Ihrer Kunden. Ebenso stehen Ihnen diese im Backoffice für Analysen und Reports zur Verfügung.

## Optimiert für Ihre Prozesse

Die Benutzeroberfläche von Abo-Online für Service-Center kann unternehmensspezifisch an Ihre Anforderungen und Ihr Corporate Design angepasst werden. Die Anzeige



und das Verhalten von Elementen können Sie sogar selbst konfigurieren: So können Sie z. B. Formulare, Bestätigungsseiten, E-Mail-Vorlagen oder Vertragsfunktionen gemäß Ihren individuellen Tarifen, Prozessen und Regeln einstellen. Über das Rollen- und Rechtekonzept können Sie Bearbeitungsrechte zudem nutzerabhängig vergeben.

## Mit Ihrem Vertriebshintergrundsystem kombinierbar

Abo-Online ist für die Zusammenarbeit mit dem Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem PT von HanseCom optimiert. Über Webservices lässt sich Abo-Online zudem mit jedem beliebigen Dritt-System integrieren.



## Das Abo-Online Self-Service-Terminal: die perfekte Ergänzung zum klassischen Service-Schalter

Mit dem Abo-Online Self-Service-Terminal wird Kundenservice neu definiert: parallel zu Ihren bedienten Schaltern bietet das Self-Service-Terminal Ihren Kunden die Möglichkeit, alle Standardservices rund ums eigene Abo in Ihrem Service-Center selbstständig durchzuführen. Mithilfe kontextgesteuerter Menüs ist die Bedienung für Ihre Kunden kinderleicht, schnell und sicher. Durch die nahtlose Integration in Ihr Vertriebshinter-

grundsystem werden alle Eingaben zudem direkt wirksam. So können Ihre Kunden Abo-Anträge oder -änderungen einfach durchführen und sogar ihre Abo-Startkarte direkt mitnehmen oder als mobiles Ticket aufs Handy ausgeben lassen. Ihr Nutzen: reduzierte Warteschlangen, zufriedene Kunden und Service-Mitarbeiter, die sich auf beratungsintensive Anfragen fokussieren können.