



DeTeMedien: Internet Telefonbuchversand & CallCenter-Lösung



Kunde: DeTeMedien GmbH
Objekt: Bestellplattform für Telefonbücher,
www.telefonbuchverand.de

Interne CallCenter-Lösung zur
Auftragsabwicklung

Projekt: Neuentwicklung

Zeitraum: 2004

Leistungen: Konzeption, Design, Realisierung, Integration,
Betreuung

Produkt: xOrder



Ziel der Lösung

Um alle Haushalte mit den Telefon- & Branchenverzeichnissen GelbeSeiten, DasÖrtliche und DasTelefonbuch lückenlos versorgen zu können, wurde für DeTeMedien eine Lösung gesucht, die sich zum einen durch eine hohe Servicequalität und zum anderen durch einen perfekt organisierten Prozess auszeichnet.

Beschreibung der Lösung

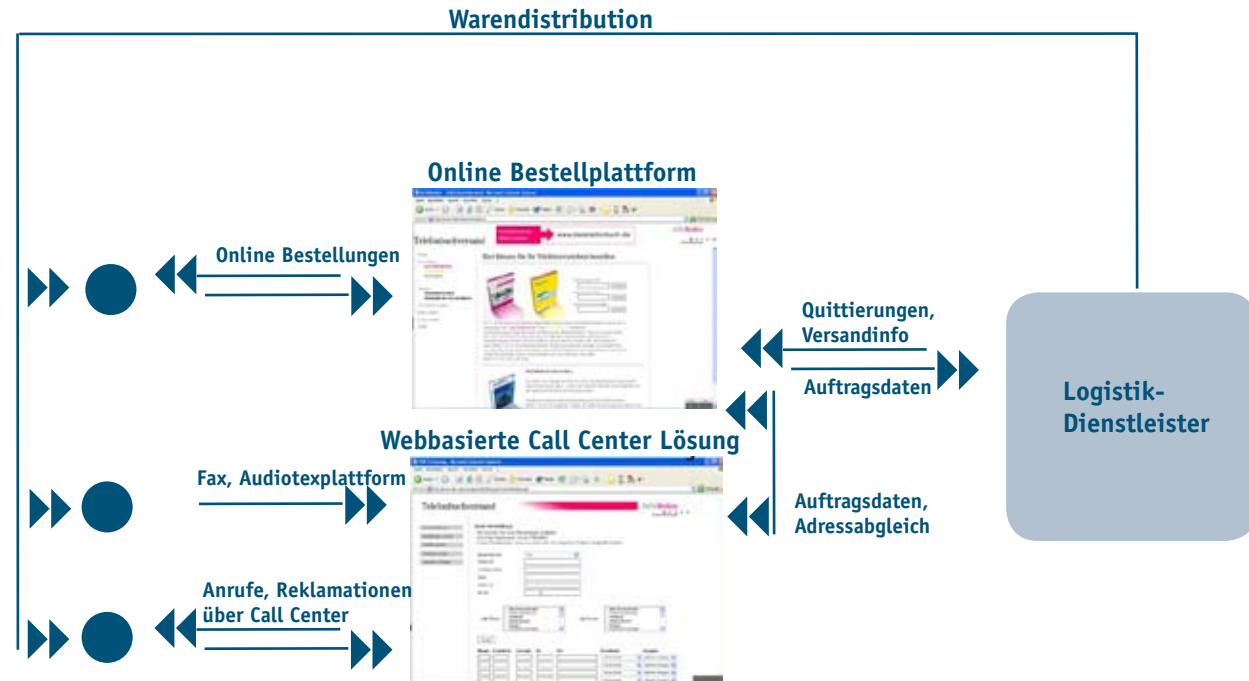
aisys AG realisierte für Detemedien eine Lösung die allen Anforderungen gerecht wurde. Die Haushalte können seitdem über das Internet unter www.telefonbuchversand.de auf einfachste Weise ihre gewünschten Bücher aussuchen und bestellen. Hierzu wurde eine Postleitzahlenlogik in das Online-Bestellsystem xOrder integriert, um darüber die entsprechenden Produkte identifizieren zu können. Für den Bezahlprozess wurde das Online Payment Produkt T-Pay der Deutschen Telekom AG eingebunden.

Der Prozess konnte allerdings noch weiter optimiert werden, indem auch die Bestellungen, die auf klassischem Wege abgewickelt werden, miteinbezogen und in die Gesamtlösung integriert wurden. So können telefonische Bestellungen über eine Audiotex-Plattform aufgegeben werden, oder auch Faxbestellungen verarbeitet werden.

Eine vernünftige E-Businesslösung endet nicht nach dem Aufgeben einer Bestellung! Um die effiziente, kostengünstige Verarbeitung dieser Bestellungen und ein effizientes Handling von Rückfragen, Reklamationen etc. zu erreichen wurde von aisys zudem eine Auftragsbearbeitung und CallCenter-Lösung mit Web-Technologien entwickelt. Dabei kam ebenfalls wieder das Produkt xOrder zum Einsatz, welches lediglich angepasst werden musste.



Der Prozess



Alle Aufträge, egal ob sie über das Internet oder auf klasischem Wege oder über das CallCenter eingestelllt wurden, laufen in dem Auftragspool von xOrder zusammen. Von xOrder werden die Versandaufträge an einen Logistikdienstleister über Schnittstelle übermittelt und die entsprechenden Versand- bzw. Quittierungsdaten von diesem an das Bestellsystem zurückgesendet.