

CRM-TRANSAKTIONS- UND ZAHLUNGSVERKEHRSMANAGEMENT

KOMPATIBLE UND FLEXIBLE IT-LÖSUNGEN

PRODUCT INFO

UMFASSENDE LÖSUNGEN AM POS

Der Kundendialog am POS ist Teil einer ganzheitlichen Beziehung zu Ihrem Kunden. Wir bieten Ihnen eine umfassende CRM- und Zahlkartenlösung, die den jeweiligen Branchenanforderungen angepasst wird. Aus den Erfahrungen zahlreicher Projekte in verschiedenen Branchen haben sich unsere Lösungen als Garant für ein erfolgreiches Kundenbeziehungs-Management profiliert.

Neben der Geschäftsabwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs für EC- und Kreditkarten übernehmen wir auch die Integration und Administration eines CRM-Transaktions-Managements zur Abwicklung von Bonusprogrammen, elektronischen Gutscheinen und Coupons. Die Dienstleistung des CRM-Transaktions-Managements ermöglicht die einfache Einbindung von Kassenplätzen über die Anbindung von POS-Terminals, eine webbasierte Kassenschnittstelle oder alternativ über ein webbasiertes virtuelles Terminal.



Unsere leistungsstarke Lösung ermöglicht Ihnen den Einstieg in eine automatisierte Erfassung Ihrer Kundentransaktionsdaten. Mit dem CRM-Transaktions-Management richten wir uns vor allem an Retailer und Dienstleister, die bereits ein CRM- oder Kundenbindungssystem - bestehend aus Kundenkarten und Kontoführung - oder ein Gutscheinsystem betreiben oder zukünftig einführen möchten, jedoch die Integration des POS noch nicht vollzogen haben.

MÖGLICHKEITEN DES TRANSAKTIONS-MANAGEMENTS

Für die Anbindung Ihres CRM- oder Kundenbindungssystems an das Transaktions-Management stellen wir zwei Lösungen bereit: Unser Offline-System verwaltet alle Händler- und Transaktionsdaten, führt die Kundenkonten und liefert Ihnen alle Roh- oder die für Sie aufbereiteten Daten zur Auswertung in Ihrem CRM-System. Dabei ist eine einfache IT-Infrastruktur ausreichend.

Beim Online-System richtet sich das Vorgehen nach Ihrer eigenen CRM-Applikation. Alle Transaktionen werden online an Ihr System übertragen und sind sofort sichtbar. Sie werden gespeichert, strukturiert und sicher verwaltet, so dass entsprechende Auswertungen über die Bewegungsdaten Ihrer Kunden möglich sind. Damit bieten wir Ihnen ein Marketinginstrument, das Ihr sozio-, demo- und geographisches Mikromarketing Realität werden lässt.

FLEXIBILITÄT DURCH INDIVIDUALITÄT

arvato systems | *Technologies* bietet Unternehmen eine professionelle Terminal-Infrastruktur inklusive Installation, Wartung und Pflege. Countertop-Terminals unterstützen den wesentlichen Funktionsumfang des ZVT-Kassenprotokolls. Somit ist eine Anbindung an die Kassensysteme gängiger Hersteller möglich. Mit unseren Anwendungen richten wir uns sowohl an den Einzelhändler als auch an den Multi-Lane Retailer. Dabei handelt es sich nicht nur um reine Zahlungsverkehrsterminals zur Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs für EC- und Kreditkarten, sondern um Terminals mit einer eigens auf die Bedürfnisse verschiedener Branchen zugeschnittenen CRM-Software. Diese kann zur elektronischen Anbindung an individuelle Bonus- oder Gutscheinsysteme genutzt werden. Alternativ kann die Abwicklung der einzelnen Transaktionen über ein virtuelles Terminal abgebildet werden, d.h. die Gutschein- oder Bonusverwaltung erfolgt webbasiert.

Für Unternehmen mit einer homogenen Kassenstruktur, die Gutschein- bzw. Bonussysteme über die schon


arvato systems

BERTELSMANN

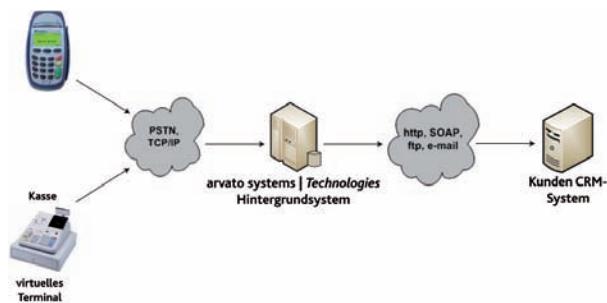
bestehende Infrastruktur abbilden möchten, kann problemlos eine webbasierte Schnittstelle für den bereits verwendeten Kassentyp bereitgestellt werden. Zahlreiche Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen nutzen die zuverlässigen und sicheren CRM-Transaktions- und elektronischen Zahlungsverkehrslösungen der arvato systems | Technologies. Profitieren auch Sie von unserem Know-how und verschaffen Sie sich dadurch entscheidende Wettbewerbsvorteile.

SERVICES AUS EINER HAND

arvato systems | Technologies bietet Ihnen eine zeitnahe Lieferung aller Produkte und Ersatzteile, den technischen Second Level Support sowie die Softwareentwicklung und -wartung. Unsere Hotline leistet kompetente Beratung und steht Ihnen jederzeit zur Seite. Auch Wartung und Reparatur von Terminals befinden sich bei uns in guten Händen.

MESSBAR UND EFFIZIENT

Die Verarbeitung von Bonuskarten, Gutscheinkarten oder Coupons erfolgt über eine Online-Autorisierung. Dazu werden die Transaktionsdaten in Echtzeit vom POS an einen zentralen Server geleitet. Dort wird das eindeutige Kundenkonto zu der jeweiligen Karte erkannt und der Kontostand entsprechend der Transaktionsart verändert.



Alle Kunden- und Händlerdaten sowie deren Aktivitäten werden durch das CRM-System verwaltet und ausgewertet. Die möglichen Transaktionen sind im Wesentlichen:

- _ Rabatt oder Bonus auf getätigten Umsatz (beispielsweise 100 Punkte als Bonus pro gekauftem Artikel oder einen Rabatt von z.B. 3% des getätigten Umsatzes)
- _ Online-Prüfung und Einlösung der gesammelten Rabatte oder Punkte
- _ Registrierung der Einlösung von Coupons oder Gutscheinen
- _ Online-Prüfung der Coupons oder Gutscheine gegen das CRM-System
- _ Einfache Stornierung der Funktionen

- _ Informationen über den aktuellen Rabatt-/ Bonusstand am Terminal
- _ Automatisierter Kassenschnitt über Nacht

TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Die technischen Anforderungen für die Verwendung eines modernen CRM-Systems am POS sind durch den Einsatz von Terminals sehr gering. Ein Kommunikationsanschluss in Form eines Telefonanschlusses (analog oder ISDN) oder einer Internetverbindung sowie ein Stromanschluss reichen aus. Sie wählen Ihre Lösung aus dem reichhaltigen Programm an Terminalfunktionen und gestalten so individuell Ihre CRM-Funktionalität am POS. Für die Abwicklung der Transaktionen über eine webbasierte Kassenschnittstelle oder das virtuelle Terminal ist lediglich ein Internetanschluss nötig.

WISSEN, WEM SIE VERTRAUEN

arvato systems | Technologies ist ein internationaler Full-Service IT-Dienstleister und Teil der arvato AG, dem Medien- und Kommunikationsdienstleister der weltweit agierenden Bertelsmann AG. Unser branchen- und technologieübergreifendes Leistungsportfolio verbindet in einzigartiger Weise die Welten von SAP und Microsoft.

In unseren modular aufgebauten Produkten und Lösungen vor allem für den Mittelstand und für Konzernunternehmen spiegelt sich unsere hohe Fachkompetenz mit jahrelanger Branchenexpertise wider. Unsere Fachberater sind in der Lage, die prozessualen Anforderungen zu überblicken, zu analysieren und zu optimieren.

Unsere CRM- und Terminal-Lösung bietet Ihnen zahlreiche Vorteile, um gewinnbringend Ihre Kundenbeziehung zu nutzen, Ihre Vertriebseffektivität zu verbessern und einen perfekt zugeschnittenen Kundenservice zu gewährleisten. Arbeiten Sie vorausschauend und tragen Sie zu einer besseren Kundenbindung in Ihrem Unternehmen bei.

IHR ANSPRECHPARTNER

Christian Lausch
 arvato systems | Technologies GmbH
 Wendenstraße 309
 20537 Hamburg

Tel.: +49 (0) 40 / 251 56-381
 E-Mail: christian.lausch@bertelsmann.de
 Web: www.as-T.de

Stand 04/09