

## PRESSEINFORMATION

### **PRODATA unterstützt Payback bei der Abwicklung von Kundenanfragen**

**Karlsruhe, 29. Februar 2012. Die PRODATA Datenbanken und Informationssysteme GmbH aus Karlsruhe hat für das Bonusprogramm Payback ein internetbasiertes System zur Bearbeitung von Posteingängen im Customer-Service-Center entwickelt. Damit kann die Bearbeitung von Kundenanfragen nun noch schneller abgewickelt und besser nachverfolgt werden.**

Eine Vielzahl von Briefen, Belegen und Anträgen werden von Mitgliedern jedes Jahr an das Customer-Service-Center von Payback geschickt. Teile dieser Post, wie zum Beispiel individuelle Briefe oder Faxe, konnten bislang nicht durch eine automatische Verarbeitung aufgefangen werden. Um nun auch hier einen beschleunigten Service anbieten zu können, entschied man sich bei Payback für eine Zusammenarbeit mit PRODATA. Dokumente und Dateien werden dabei tagesaktuell zur weiteren Bearbeitung im Customer-Service-Center von Payback aufbereitet.

Martin Streinz, verantwortlich für den Kundenservice bei Payback: „Bei der Entscheidung für PRODATA war uns die Erfahrung im Bereich der Konzeption und Programmierung internetbasierter Softwarelösungen besonders wichtig.“

Mit Hilfe der Softwarelösung werden die Dokumente wie Briefe und Faxe zunächst auf Hochleistungsscannern digitalisiert und gleichzeitig kategorisiert. Im Anschluss kommt die speziell für Payback entwickelte Applikation zum Einsatz, mit der die Mitarbeiter im Customer-Service-Center die Unterlagen direkt am Bildschirm bearbeiten können. Im gesicherten Web-Frontend wird die Benutzerverwaltung unter anderem durch die Zuweisung verschiedener Kategorien erleichtert.

Auch über den direkten Kundenkontakt hinaus nutzt Payback die Lösung. So ist ein Reporting und Monitoring möglich, das die effiziente Steuerung des Customer-Service-Centers erleichtert. Darüber hinaus werden die Originaldokumente in einem revisionssicheren, elektronischen Archivsystem gespeichert, in dem auch digitale Notizen vorgenommen werden können. So sind die Payback-Mitarbeiter bei Rückfragen der Kunden jederzeit in der Lage, sich über den aktuellen Status zu informieren und zu reagieren.

**Über PRODATA:**

Seit mehr als 20 Jahren unterstützt die PRODATA Datenbanken und Informationssysteme GmbH aus Karlsruhe als Projektagentur und Serviceprovider für Marketing, Vertrieb und E-Commerce seine anspruchsvollen Kunden. Das Leistungsspektrum des Unternehmens umfasst die Bereiche Consulting, Systeme und Services und dient zur Optimierung von Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsprozessen. Eine immer bedeutendere Rolle nimmt für PRODATA-Kunden die Programmierung individueller Lösungen zur Optimierung von Arbeitsprozessen ein. Als zertifiziertes DDV-Mitglied kann PRODATA einen hohen Sicherheitsstandard garantieren. Weitere Informationen: [www.prodata.de](http://www.prodata.de)

**Pressekontakt:**

saalto Agentur und Redaktion GmbH  
Konstanze Kulus  
Spitalstraße 23a  
76227 Karlsruhe  
Telefon: 0721/160 88-78  
E-Mail: [konstanze@saalto.de](mailto:konstanze@saalto.de)  
[www.saalto.de](http://www.saalto.de)

**Unternehmenskontakt:**

PRODATA Datenbanken und Informationssysteme GmbH  
Kerstin Grohs  
Gruppenleiterin Marketing  
Steinhäuserstraße 12  
76135 Karlsruhe  
Telefon: 0721/98 171-650  
E-Mail: [presse@prodata.de](mailto:presse@prodata.de)  
[www.prodata.de](http://www.prodata.de)