Handbuch Kundencenter

Hier finden sich die Beschreibungen für das **WhiteLabel Kundencenter**. Nutzen Sie diese Informationen, um für Ihre Endkunden eine entsprechende Kurzdokumenation zu erstellen.

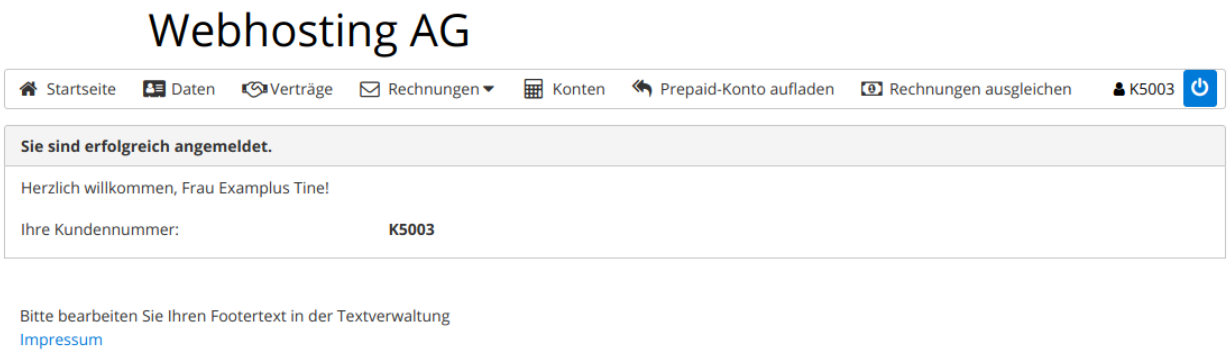
- Allgemeines zu Maskenaufbau und Bedienung
- Individualisierung und Einstellungen
  - Impressum
  - Willkommens-Text
- Kundencenter Funktionen
  - Meine Daten
  - Meine Verträge
  - Meine Rechnungen
  - Prepaid-Konto aufladen
  - Rechnungen ausgleichen

Das Kundencenter ist unter der neutralen Domain vertragscenter.com für Ihre persönliche Subdomain wiefolgt aufrufbar:

https://[ihre subdomain].vertragscenter.com

Sandbox: https://[ihre subdomain].sandbox.vertragscenter.com

Allgemeines zu Maskenaufbau und Bedienung



Individualisierung und Einstellungen

Sie können das Erscheinungsbild des Kundencenters wie folgt beschrieben beeinflussen. Alle individuellen Texte pflegen Sie im Backoffice im Bereich Dokumente und Texte.

Impressum

Den Text für das Impressum können Sie im HTML-Format im Backoffice (Bereich Dokumente und Texte) pflegen.

Willkommens-Text

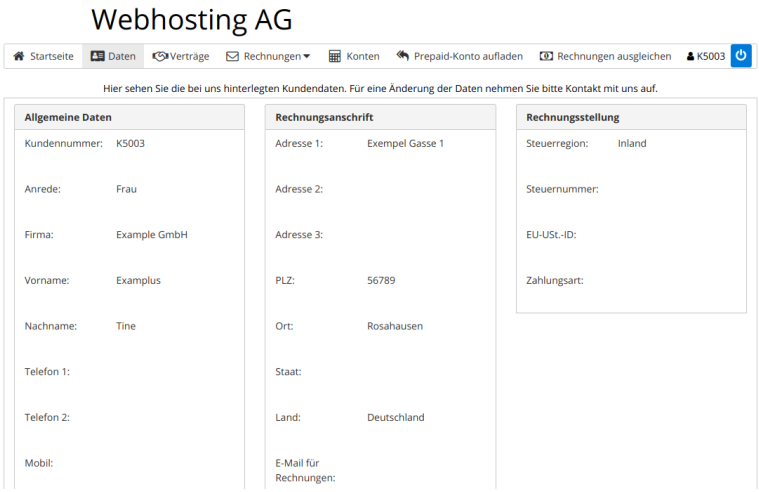
Direkt nach dem Aufruf der Kundencenter-URL wird im rechten Contentbereich Ihre individuelle Willkommens-Nachricht angezeigt. Hier können Sie z. B. über Neuigkeiten etc. informieren.

Kundencenter Funktionen

Hier werden die Funktionalitäten aus Kundensicht beschrieben.

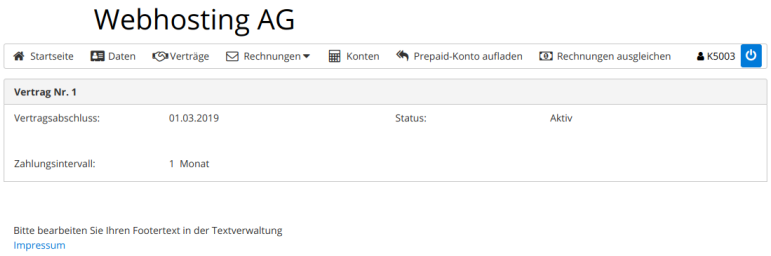
Meine Daten

Hier werden die erfassten Kundenstammdaten angezeigt.



Meine Verträge

Hier erhält der Kunde eine Übersicht über seine Verträge und deren Status.



Meine Rechnungen

Hier werden alle Rechnungen des Kunden angezeigt. Über den PDF-Icon kann eine Rechnung direkt heruntergeladen werden.

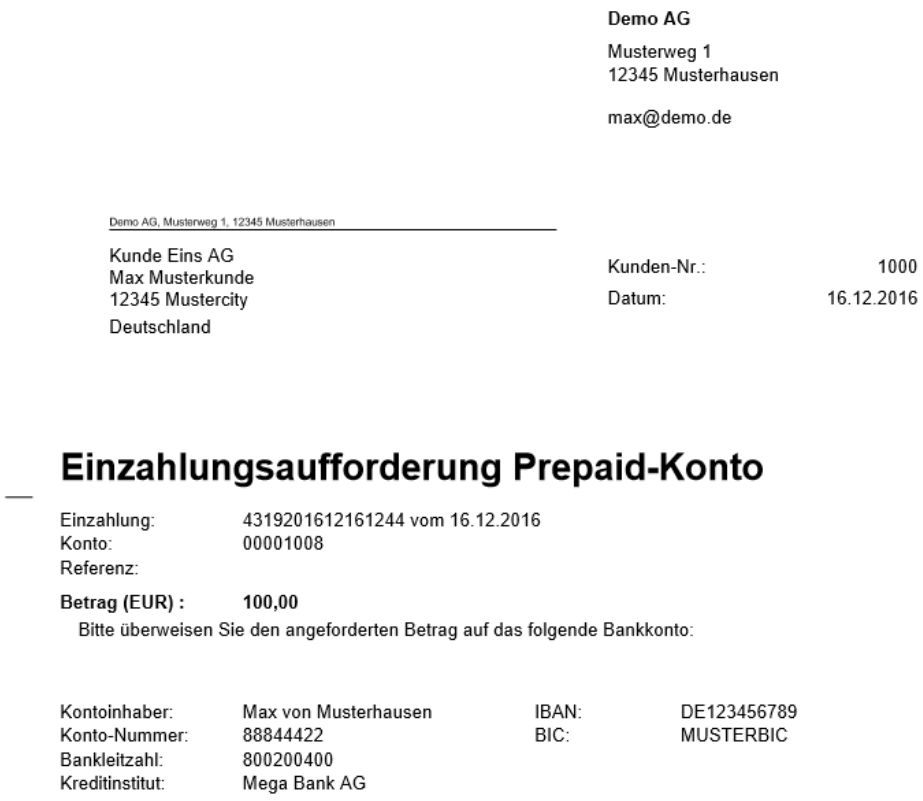
Prepaid-Konto aufladen

Über diesen Menüpunkt kann Ihr Kunde das Guthaben seiner Prepaid-Konten aufladen.

> Es werden nur Bezahlmethoden angeboten, die Sie im Einstellungsbereich im Backoffce aktiviert haben.
>
> Im Feld Referenz-Text kann der Kunde eine beliebige interne Vorgangsnummer angeben, diese wird im anschließend erzeugten Zahlungsbeleg aufgedruckt.

Nach dem Aufladevorgang erhält der Kunde den folgenden Bestätigungsscreen sowie eine **Einzahlungsbestätigung als PDF per E-Mail** zugestellt.

PDF der Einzahlungsaufforderung:



Demo AG

Musterweg 1
12345 Musterhausen

max@demo.de

Demo AG, Musterweg 1, 12345 Musterhausen

Kunde Eins AG
Max Musterkunde
12345 Mustercity
Deutschland

Kunden-Nr.: 1000
Datum: 16.12.2016

Einzahlungsaufforderung Prepaid-Konto

Einzahlung: 4319201612161244 vom 16.12.2016
Konto: 00001008
Referenz:

Betrag (EUR) : 100,00

Bitte überweisen Sie den angeforderten Betrag auf das folgende Bankkonto:

Kontoinhaber: Max von Musterhausen
Konto-Nummer: 88844422
Bankleitzahl: 800200400
Kreditinstitut: Mega Bank AG

IBAN: DE123456789
BIC: MUSTERBIC

Rechnungen ausgleichen

Über diesen Menüpunkt kann der Kunde seine offenen Rechnungen ausgleichen. Dabei stehen auch verschiedene **Online-Bezahldienste** wie **Paypal** oder **Sofortüberweisung** zur Verfügung.

Ablauf:

1. Auswahl eines Kundenkontos (Kontostand = offene Forderungen werden angezeigt)
2. Gewünschte Bezahlmethode wählen (nur im Backoffice aktivierte Bezahlarten werden angezeigt)
3. Gewünschten Tilgungsbetrag eingeben (Es können so auch mehrere Rechnungen gleichzeitig getilgt werden)
4. Bestätigung mit dem Button "*Bezahlvorgang durchführen*"

Je nach gewählter Bezahlart erfolgt nun die Abwicklung des Bezahlvorgangs.