



TiBTiX  
CUSTOMERS FIRST

## TiBTiX® Kundendaten verwalten

TiBTiX® speichert nicht Dokumente, sondern verwaltet nur ein zentrales Inhaltsverzeichnis

Wir haben uns im Laufe der letzten 20 Jahre daran gewöhnt, dass wir Informationen jeder Art im Internet in kurzer Zeit finden können. Leider stimmt das nicht ganz. Wir können nur öffentliche

Dokumente leicht finden. Wenn wir eine Versicherungspolice oder die letzte Wasserrechnung suchen, merken wir erst, dass persönliche Informationen viel schlechter auffindbar sind.

Die digitale Verteilung von Dokumenten steckt noch in den Kinderschuhen. Zwar werden heute viele Dokumente als Email Anhang verschickt, aber die Firmen haben grosse Sicherheitsbedenken gegenüber dieser Kommunikationsform und müssen deshalb weiterhin teure Papierdokumente verschicken. Ausserdem findet man die Anhänge in den Emails auch schlecht. Manche Firmen richten in ihrer Homepage Portale ein, wo ihre Kunden sich anmelden können und dort persönliche Daten finden, aber die Kunden nutzen diese Portale nur sehr zögerlich, weil sie mit der Verwaltung der Flut von Passwörter und Homepages überfordert sind. Ausserdem ist jedes Kundeportal verschieden aufgebaut, sodass man sich oft erst einmal zurecht finden muss, wenn man sich längere Zeit nicht mehr dort angemeldet hat. Der Widerstand der Kunden gegen Firmenportale mit eigenem Login zeigt deutlich, dass ein Baustein in der Kommunikation fehlt. Ein Baustein, der Ordnung in die persönlichen Informationen bringt.

TiBTiX® ist die Lösung welche diese Lücke füllt. TiBTiX® ist ein cloudbasiertes Inhaltsverzeichnis für Kundeninformationen. Jede Firma, die persönliche Informationen an externe Partner oder Kunden verschickt, kann TiBTiX® als zusätzlichen Dienst einrichten, welcher das Inhaltsverzeichnis dieser Dokumente speichert. Mit dieser einfachen Technologie erhalten Ihre Partner und Kunden ein zentrales Archiv, wo sämtliche Dokumente aller Firmen ordentlich aufgelistet sind. Die Partner und Kunden können dort sämtliche Dokumente sekundenschnell finden und herunterladen. TiBTiX® bietet die Vorteile des klassischen Cloud Filesharings, ohne die damit verbundenen Nachteile im Bereich Datensicherheit. Da TiBTiX® nur jeweils mit einem Link auf das Dokument verweist, steht es dem Anbieter frei, an dieser Stelle noch ein Login (z.B. zum e-Banking) zu verlangen, um den Zugang zum Dokument tatsächlich zu erhalten.

TiBTiX® ist die ideale Ergänzung zu einem Kundenportal oder zu einem Output System. Es kann so konfiguriert werden, dass jedes Mal, wenn ein Kundendokument verschickt wird, automatisch auch ein Eintrag im zentralen Inhaltsverzeichnis von TiBTiX® und ein Email entsteht. Dieses Email enthält einen Link zum TiBTiX® Login. Wenn sich der Empfänger bei TiBTiX® anmeldet, kann er nach allen Dokumenten suchen. Sobald der Benutzer ein Dokument gefunden hat, kann er auch mit dem Dokument "sprechen" ("ich habe eine Frage zu dieser Stromabrechnung..."). Diese Art der Kommunikation spart die Kosten einer Supportanfrage, bei der jeweils zuerst online abgeklärt werden muss, um welchen Kunden und um welches Dokument es sich handelt. TiBTiX® stellt auch die Möglichkeit zur Verfügung, Kunden über ein Chat System zu betreuen (Chat-Support).