

# Fallstudie

MercedesCard

[www.mercedescard-inhaber.de](http://www.mercedescard-inhaber.de)

## Kundenbindung

## Self Service erleben mit dem MercedesCard-Portal

### Ausgangssituation

Die MercedesCard ist ein Angebot, exklusiv für alle Fahrer eines Mercedes-Benz Pkw. Die MercedesCard ist die Eintrittskarte in die Erlebniswelt von Mercedes-Benz. Daneben aber auch ein gern gesehenes Zahlungsmittel an über 25 Millionen Akzeptanzstellen rund um den Globus. Inhaber können für Personen ihres Vertrauens beliebig viele Partnerkarten beantragen.



Neben der praktischen Funktion als Kreditkarte bietet die MercedesCard ein großzügiges Spektrum an überraschenden Möglichkeiten und attraktiven Angeboten.

Inhaber können ihre gesammelten RoadMiles in Prämien einlösen, erhalten freien Eintritt ins Mercedes-Benz Museum

oder können ihre Lieblingsstücke aus dem jeweils aktuellen MercedesCard-Journal bestellen.

Für MercedesCard Inhaber stehen Angebote und Funktionen im MercedesCard-Portal zur Verfügung.

### Lösung

Excelsis betreibt für den Stuttgarter Automobilkonzern erfolgreich das MercedesCard Self Service-Portal. Inhaber der MercedesCard können dort verschiedene Transaktions- und Interaktionsdienste nutzen.

Excelsis hat die Self Service-Anwendung für den Kunden Mercedes-Benz konzipiert und realisiert.

Inhaber der Kreditkarte können im Portal alle Leistungen und Informationen zur MercedesCard online abrufen:

- Download der Umsatzabrechnungen
- Verwalten der persönlichen Daten
- Beantragen einer Partnerkarte
- Abschluss eines Versicherungspaketes

Zusätzlich stehen im Portal ergänzende Leistungen wie Vorzugsangebote für ausgewählte Events oder das Mercedes-Benz Museum, ein Online-Shop, vergünstigte Abonnements diverser Zeitschriften sowie die Online-Versionen des Mercedes Magazins und des MercedesCard Journals zur Verfügung.

Inhaber, die RoadMiles sammeln, können online ihren Punktestand abfragen und nach passenden Prämien suchen.

## Excelsis Fallstudie – Self Services erleben: MercedesCard Portal

Excelsis betreibt die JEE-basierte Gesamtlösung mit Anbindung an Datenbank- und Webservices erfolgreich im Hosting und verantwortet ebenfalls deren Wartung.



„Die starke Nachfrage bestätigt sowohl das Konzept zur Kundenbindung als auch die anwenderfreundliche Umsetzung. Wir sind mit Betrieb und Service durch Excelsis sehr zufrieden.“

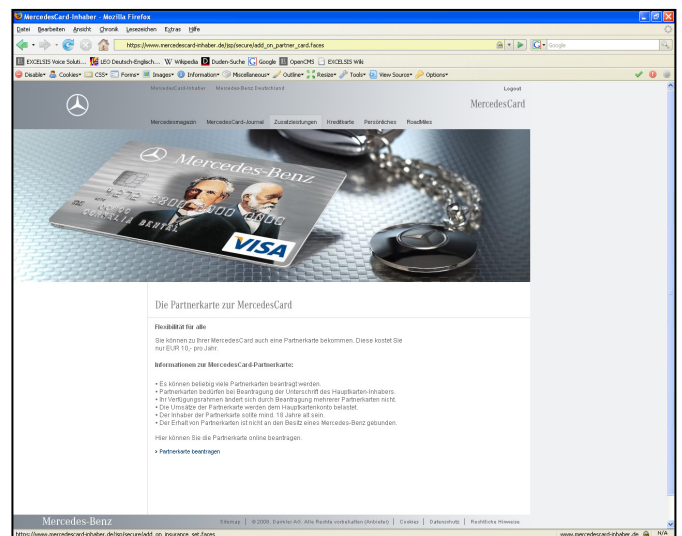
Cornelia Bentel  
Produktmanager MercedesCard Programm

„Mit dem Service-Portal stellt Mercedes-Benz den MercedesCard-Inhabern umfangreiche Informationen und Services zur Verfügung.“

Frank Härdter, Director CRM Services bei Excelsis

### Highlights

- JEE Applikation im Hosting
- Frontend auf Basis JSF
- EJB-Implementierung
- Anbindung an Datenbank- und Webservices



### Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services auf der Basis von Sprach- und Web-Portalen. Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse.

Excelsis bietet Produkte und Lösungen für Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Handel und Industrie, Energieversorgung, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für sprachgesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen + 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern. Excelsis unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigen Technologieanbietern.

### Kontakt

Excelsis Business Technology AG  
Wilhelmsplatz 8  
70182 Stuttgart – Germany  
+49 711 620 30 131  
International Freecall +800 EXCELSIS  
[sales@excelsisnet.com](mailto:sales@excelsisnet.com)  
[www.excelsisnet.com](http://www.excelsisnet.com)