



## BlueSeries SMS holder Mols-Liniens kunder ajour via mobiltelefonen ...

SMS er i dag en helt naturlig  
kommunikationsform  
for danske virksomheder.

Med SMS fik Mols-Linien helt  
nye muligheder for at  
optimere deres kundeservice.



Mols-Linien bruger i dag SMS i forbindelse med deres reservationssystem cBooking og til at informere om ændringer i fartplanerne.

På bare to år har Mols-Linien sendt cirka 425.000 servicemeddelelser via SMS til deres kunder.

BlueSeries SMS er fuldt integreret til Mols-Liniens kundeapplikationer, og kunderne bliver i dag serveret på tre niveauer:

- Reservations service
- Kvikservice
- Trafikservice

### Reservationservice

Reservationservice er kundernes mulighed for at reservere billet til en bestemt afgang og pris. Reservation kan foregå enten telefonisk eller via Internettet.

I forbindelse med reservation af billetten, gives der afslutningsvis mulighed for at aflevere et mobilnummer.

Mobilnummeret bruges til, via SMS at fremsende oplysninger om eventuelle uregelmæssigheder, der vedrører den konkrete afgang, og derved informere kunden så tidligt som muligt om ændringen.

### Kvikservice

Kvikservice er et telefonisk reservationssystem med voice-respons.

Kunden ringer op Mols-Liniens reservationssystem og taster 1 eller 9 for kvikservice. Via voice-respons kan den ønskede billet nu reserveres.

Dette system er især velegnet for bilister som "er på vej", da voice-respons gør det muligt at reservere uden brug af tastaturet

på telefonen. Systemet afslutter naturligvis med at bede om mobilnummer, således at reservationsnummeret kan fremsendes via SMS.

### Trafikservice

Trafikservice er en service, som alle kunder kan tilmelde sig. Kunder tilmeldt Mols-Liniens trafikservice får automatisk oplysninger om:

- Uregelmæssigheder i fartplanen
- Ny fartplan
- Relevante trafikoplysninger
- Ekstra afgang

direkte på mobiltelefonen eller pr. e-mail.

BlueSeries SMS styrer at der automatisk sendes besked til alle tilmeldte adresser, når en opdatering indtastes i Mols-Liniens administrationssystem.

### BlueSeries konfiguration

BlueSeries er fuldt integreret i Mols-Liniens applikationer, og det er således SMS Communicator i sammenhæng med Large Scale Account Modulet som sørger for afsendelse af de mange SMS.

### SMS Communicator

SMS Communicator sender og modtager SMS via iSeries. Programmet kan let integreres til andre applikationer. Det gælder både for udgående såvel for indkommende SMS.

### Large Scale Account

Large Scale Account Modulet er en gateway der understøtter store mængder (10.000 til 6.000.000 SMS pr. måned) og høje hastigheder (40 SMS pr. sekund).

Integration til Notes og API-sættet sikrer en gnidningsløs integration til de tre nævnte kundeapplikationer.

