

mo-bill® 2.0

Újgenerációs elektronikus számlabemutató és számlafizetés (EBPP)

Közüzemi szolgáltatók számlázási és díjbeszedési folyamatainak elektronikus csatornára való terelése jelentős költségmegtakarítást és hatékonyság-növekedést eredményez, sőt a pénzügyi tervezés és kintlevőségek kezelésének is fontos eszköze. A hazai piacon a nyugati mintákat hűen követő, de egy évtizedes késéssel bevezetett elektronikus számla-bemutató és fizetési szolgáltatások (EBPP) a hazánkban még mindig kisebbségben levő internet felhasználóira építenek. Ezek az aggregátori modellben megvalósult szolgáltatások elsősorban a számlabemutatót hangsúlyozták, mialatt a számlafizetésre csak korlátozott megoldásokat kínálnak. Pedig éppen a fizetés elektronizálása a nagy hozzáadott érték a lakossági ügyfélnek, hiszen míg a számlabemutató a szolgáltató kötelessége, addig a fizetés az ügyfél feladata. Az elektronikus fizetés ráadásul technikailag egyszerűbben megvalósítható, mint egy elektronikus számlabemutató. Míg ez utóbbi szélessávú internetet és haladó szintű internetes ismereteket igényel (szemben egy papír boríték felnyitásával), addig egy számla elektronikus fizetéshez elegendő egy telefonhívás és egy PIN kód is. Ilyen egyszerű fizetési módszer komoly alternatívát jelenthetnek a hazai lakosság 70-80%-át kitevő postai csekkel fizetők körében, így a szolgáltató megtakarítása is jelentős lehet, még ha marad is a papír alapú számla. A Hedz Kft. által kifejlesztett *mo-bill® integrált elektronikus számlabemutató, díjbeszedési és ügyfélszolgálati megoldás* a klasszikus EBPP szolgáltatásoknak új értelmezést ad. A *mo-bill®* rendszerében a mobiltelefon és a számlafizetés játsza a központi szerepet, ugyanakkor a 2.0 verzió olyan további funkciókat is felsorakoztat elődjéhez képest, mint pl. a teljeskörű elektronikus számlakezelés vagy a weben történő számlafizetés. Mindkét funkció nemcsak a *mo-bill®* hivatalos

honlapján (www.mo-bill.hu), de a számlakibocsátó saját weboldalán, saját brand-je alatt is elérhetők, így ez a legszélesebb célcsoport mellett a marketing hatékonyabb kihasználását is biztosítja. A *mo-bill®* ma a hazai piacvezető alternatív elektronikus számlafizetési megoldás, melynek segítségével a számlakibocsátók ügyfeleik legszélesebb köreiben képesek bankoktól és mobilszolgáltatóktól független, teljeskörű elektronikus számlabemutató és számlafizetési szolgáltatásokat felkínálni.



Termékjellemzők

- Teljeskörű, integrált EBPP szolgáltatás, benne
- Átfogó elektronikus számlakezelés (hitelesítés elektronikus aláírással, időbélyeg, archiválás)
- Számlák elektronikus fizetése tetszőleges hazai pénzintézetnél vezetett bankszámláról vagy tetszőleges bankkártyáról
- Integrált ügyfélszolgálati csatorna mind az ügyfelek kiértékelésére (emlékeztetők, fizetési felszólítások), mind a szolgáltató felé irányuló bejelentések (pl. mérőállás) kezelésére.
- A szolgáltatások elérhetők tetszőleges mobiltelefonon (SMS vagy WAP, SIM-csere nélkül), bármely mobilszolgáltató hálózatából, valamint az internetről.
- Internetes megjelenés mind a központi www.mo-bill.hu portálon, mind a számla-kibocsátó saját honlapján beágyazva, saját brand alatt.

Speciális üzleti előnyök

- Hazai piacvezető, szolgáltatóktól és bankoktól független számlafizetési szolgáltatása ma a legszélesebb piaci bázison biztosít költséghatékony díjbeszedést és kintlevőségkezelést.
- A rendszer bevezetését követő 1-2 év alatt megtérül, mialatt a számlakibocsátó teljes számlázási és beszedési költségei akár 15-30%-al csökkenhetnek a bevezetéstől számított első 3-5 évben.
- Költséghatékony beszedési kontrol és kintlevőségkezelés magasfokú tervezhetőséggel
- Díjfizetési morál drasztikus javítása
- Innovatív elektronikus szolgáltatásai nem külső aggregátor (pl. Távszámla, DíjNet), hanem a szolgáltató saját brand-jét erősítik.

mo-bill® 2.0 integrált szolgáltatások

A mo-bill® 2.0 átfogó EBPP szolgáltatásai közt most újdonságként megtalálható a teljeskörű elektronikus számlabemutató, valamint a számlák fizetésének kiterjesztése többféle internetes környezetben. Mind a számlabemutató, mind a számlafizetés immár nemcsak a

mo-bill® központi portálján (www.mo-bill.hu), hanem a szolgáltató saját weboldalán, saját brand-je alatt is elérhetők, melynek marketing előnyeit a szolgáltató így már maximálisan saját céljaira hasznosíthatja.

Elektronikus fizetés (e-Fizetés)

A számlák fizetése a fogyasztó feladata, így ennek elektronizálás útján történő kényelmesebbé tétele a lakossági fogyasztók számára a leginkább kívánatos funkció a mai EBPP szolgáltatásokban.

Bank- és szolgáltatófüggetlen megoldás

A mo-bill® fizetési szolgáltatásai – a piacon egyedülálló módon – tetszőleges hazai pénzintézetnél vezetett bankszámláról, mobiltelefon használata esetén pedig bármely mobilszolgáltató hálózatából igénybe vehetők.

Számlaértesítő, ami mindig eléri az ügyfelet

A számlafizetések elvégzéséhez a regisztrált felhasználó a mo-bill® rendszerétől egy fizetési értesítőt kap SMS-ben vagy emailen. Erre kattintva megtekintheti a számla fontosabb részleteit, majd egyetlen gombnyomással rendelkezhet a számla adott értéknapos fizetéséről.

Alacsony tranzakciós díj

A mo-bill® rendszerében történő számlafizetések tranzakciós díjai a postai sárga csekkes díjbeszedés költségének töredéke.

Számlafizetés saját brand alatt

Az ügyfél számlakivonatát elérhetők a számlakibocsátó saját weboldalán is, ahol a számlák kifizethetők (a) kontrolált beszédessel, (b) bankkártyás fizetéssel vagy – a bank csatlakozása esetén – (c) direkt banki utalással.

Skálázható költséghatékonyság

A mo-bill® EBPP szolgáltatásai nemcsak együtt, de külön-külön is elérhetők az ügyfelek részére, azaz pl. az elektronikus számlafizetés önmagában is igénybe vehető, amihez csupán egy mobiltelefon szükséges. Ekkor a számlakibocsátó megtakarítása ugyan csak a díjbeszedésen realizálódik, de a szolgáltatást minden, mobiltelefonnal (és persze bankszámlával) rendelkező ügyfél igénybe veheti. Ekkor a számlabemutató költségei is csökkenthetők a számlák előre, egyszerre történő kiküldésével, mivel ezek fizetése az elektronikus számlaértesítők szerint történik.

Legszelesebb ügyfélbázis elérése

A mo-bill® fizetési szolgáltatásait tetszőleges bankszámlával és bármilyen mobiltelefonnal rendelkező ügyfél igénybe veheti, ezáltal gyakorlatilag minden háztartás számára elérhetőek. A regisztráció akár otthonról is elvégezhető, és nem szükséges hozzá speciális technikai előkészület (pl. SIM-csere) vagy külön mobilszolgáltatói szerződéskötés.

Egyéb fizetések

Lehetőség van egyéb speciális fizetési szolgáltatások megvalósítására is, mint pl. előrefizetés (ún. prepaid) gáz- vagy villanyórák egyenlegének elektronikus feltöltésére mobiltelefonon vagy az interneten.

e-Számla szolgáltatás

A mo-bill® 2.0 egyik újdonsága a teljeskörű e-számla szolgáltatás, melynek üzleti hozadékát tovább fokozza a mo-bill® piacon egyedülálló számlafizetési szolgáltatás.

Hiteles számlakiállítás

A számlakiállítás modulja a Szolgáltatótól kapott számlaadatokat a Szolgáltató elektronikus aláírásával, valamint időbélyegével látja el. A modul biztosítja a kiállított elektronikus számlák törvényben előírt archiválását is.

Számlabemutató kényelmesen

Az elektronikus számlák alapesetben email útján, de igény esetén akár titkosított (PGP) formában is kézbesítésre kerülhetnek a fogyasztó számára.

Számla-archiválás

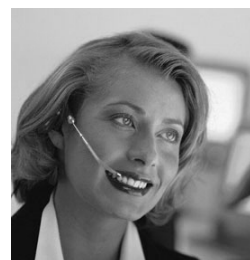
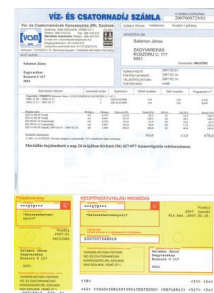
A számlák minősített, hosszú távú, megbízható és hiteles tárolása biztosítva van.

Számlakezelés saját brand alatt

A mo-bill® 2.0 lehetőséget biztosít korábbi számlák közti keresésre, számlák letöltésére és adatainak exportálása is különféle file formátumokban az interneten, mely a számlakibocsátó saját weboldalán, saját brand-je alatt is elérhető.

Ügyfélszolgálati csatorna

A mo-bill® számos, ügyfélszolgálati feladatot ellátó, köztük szolgáltatónként szabadon is testreszabható funkciót kínál, melyek maximálisan kihasználják az ügyfelet bárhol és bármikor elérő mobiltelefonos csatorna meglétét. A funkciók az SMS mellett az annál jóval kényelmesebb, sőt mind az ügyfél, mind a szolgáltató számára olcsóbb WAP felületen is rendelkezésre állnak. A WAP könnyen kezelhető menüstruktúrát, formázott szöveges és grafikus információ átvitelét is lehetővé teszi. Az ügyfélszolgálati funkciók közt megtalálható a mérőállásmegadás, általános ügyféltájékoztatás (pl. szolgáltatáskimaradás, marketing célú információk, akciók, stb.), vagy fizetési emlékeztető ill. felszólítás, azonnali fizetési opciókkal.



A mo-bill® felhasználói folyamat

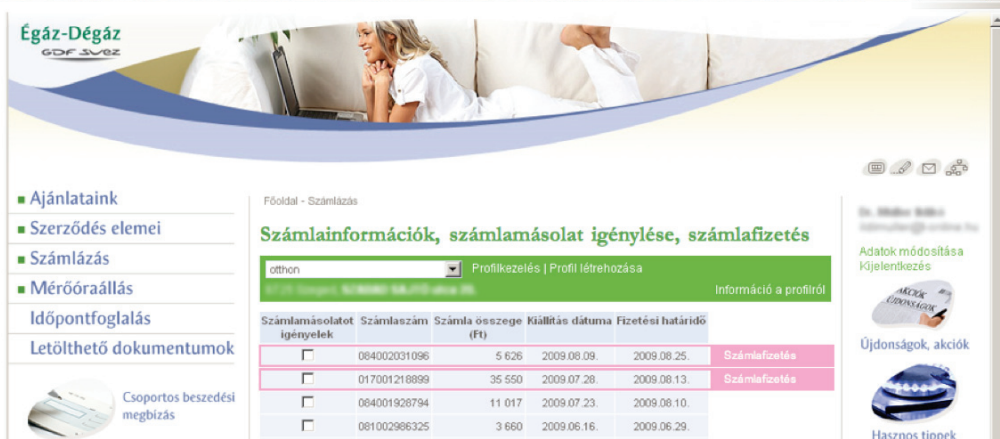
Feljelentkezés a szolgáltatásra

A felhasználó a mo-bill WAP-os vagy Internetes felületén vászthatja ki azon közüzemi szolgáltatóit, akiktől mobiljára elektronikus számlakivonatot szeretne kapni. Az egyszeri regisztráció egy regisztrációs űrlap kitöltésével és a szolgáltatóhoz történő beküldésével kezdeményezhető. Ez történhet otthonról az interneten, de magán a mobiltelefonon is, az adott szolgáltatónál nyilvántartott ügyfélfazonosító SMS-ben történő elküldésével.



Számlainformációk és számlafizetés

Számlázáskor az ügyfél értesítést kap számla vagy számlák érkezéséről – a személyes beállításától függően pl. – SMS-ben, melyre kattintva a számla tömör összesítője megtekinthető. A számla fizetése ezt követően az ügyfél szándékai szerint megtörténhet (a) azonnali (b) határidős vagy (c) egyéb értéknapos teljesítéssel. A fizetés esetleges sikertelenségéről (pl. fedezetlen számla) az ügyfél külön értesítést kap. Ugyanezek a funkciók hasonlóképpen elérhetők az interneten mind a számlakibocsátó saját web-oldalán, mind a mo-bill honlapján www.mo-bill.hu címen.



Fizetési felszólítás azonnali fizetéssel

Késedelmes fizetés esetén az ügyfél fizetési elékeztetöt ("soft collection") kaphat SMS-ben a szolgáltatójától. Ebben (újra) megtekinthető a még ki nem fizetett számla részletezője. Ellentétben azonban más hasonló szolgáltatásokkal (pl. banki értesítők, stb.), itt az értesítőre kattintva a hátralék kifizetése **azonnal végre is hajtható**.



Integrált ügyfélszolgálat egy helyen

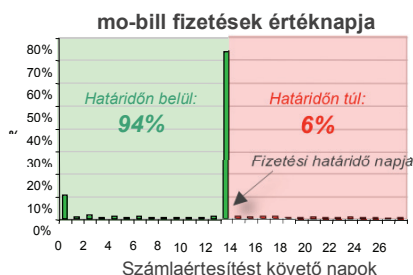
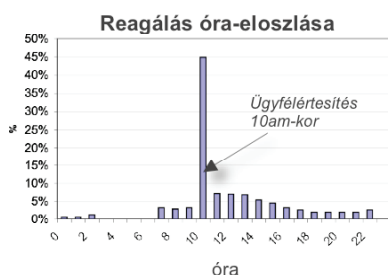
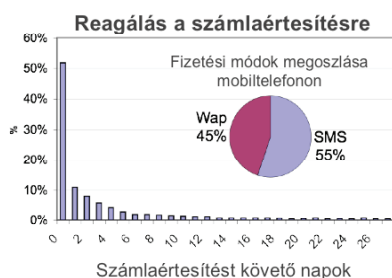
A számlafizetés mellett integrált, két-irányú ügyfélszolgálati csatorna biztosít minden szolgáltató számára egyedi módon testreszabható funkciókat is, mint pl. mérőóraállítás fogyasztói bejelentése, mely mind SMS, mind WAP alapon elérhető.

mo-bill® üzemeltetői tapasztalatok és felhasználói szokások

A mo-bill® piacvezető szolgáltatásainak üzemeltetői tapasztalata igen hasznos információkkal szolgál az alkalmazások különleges üzleti előnyeiről és a felhasználók szokásairól, melyek közül az alábbiakban csak néhányat emelünk ki.

- A mobiltelefonra kapott számlaértesítőkre az ügyfelek közel 50%-a a kézhezkapásától számított egy órán belül(!), több mint 75%-uk pedig öt napon belül fizetési jóváhagyással reagál, melyről a számlakibocsátó azonnal értesül, segítve ezzel pénzügyi folyamatainak tervezhetőségét is.

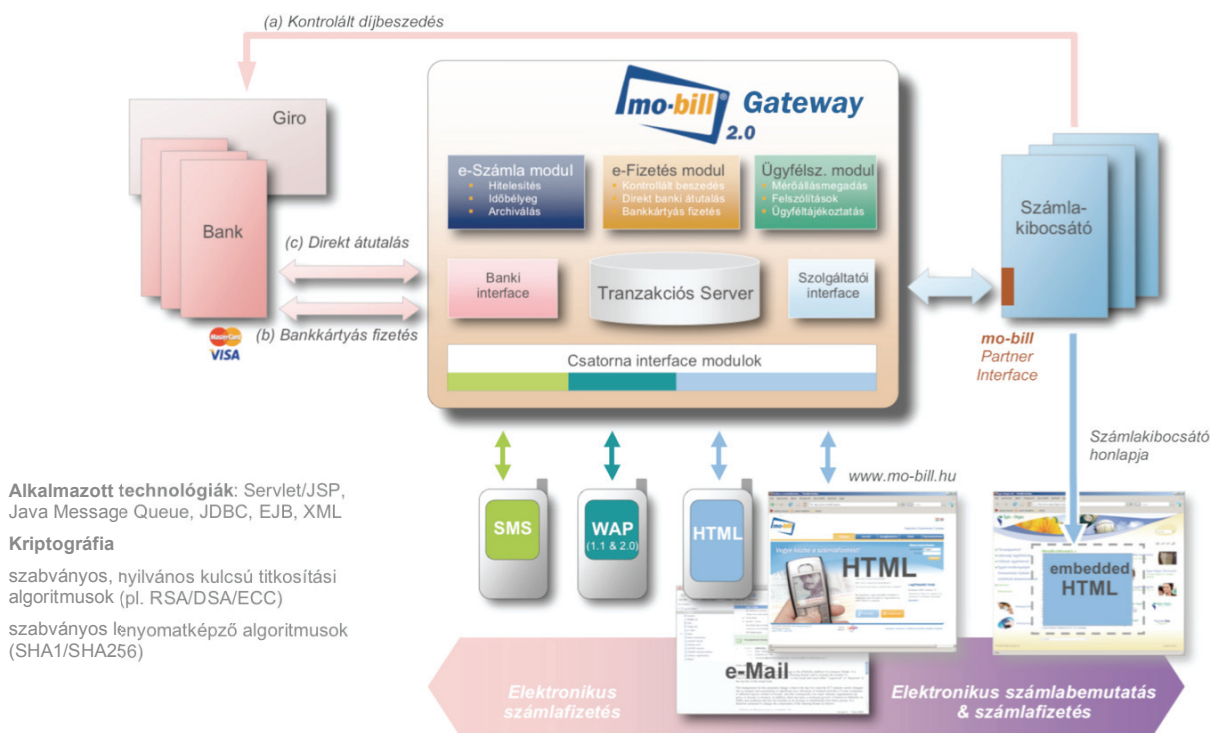
- Az elektronikus fizetés 0-24 órás ügyfélszolgálatát biztosít minden, mobiltelefonnal vagy internetes kapcsolattal rendelkező ügyfél számára, melyet az ügyfelek ki is használnak.
- A korábban postai csékkal fizető ügyfelek most több mint 10%-a a fizetési értesítő kézhezkapásakor, összességében pedig 94%-uk a fizetési határidőn belül fizeti számláit, azaz csupán 6%-uk fizet késedelmesen, köszönhetően a szolgáltatás jótékony hatásának.



A mo-bill® felépítése és szolgáltatói kapcsolódása

A mo-bill® alkalmazásainak bevezetéséhez a számlakibocsátónak egy web-service alapú szolgáltatáshoz kell csatlakoznia saját vállalatirányítási rendszerével, melyet egy *mo-bill® Partner Interface* dokumentáció specifikál. Az adatkapcsolat internetes (esetleg bérelt vonali) kapcsolaton keresztül, XML-formátumban, alap változatban *Message Queue-n* (MQ) juttatja el a számlázási adatokat a mo-bill® Gateway-hez, illetve fogadja az ügyféltől érkező fizetési

jóváhagyásokat. A mo-bill rendszeréhez még nem csatlakozott bankok esetében a fizetés egy kontrollált csoportos beszedési mechanizmussal, banki csatlakozás esetén direkt banki utalással történik. Bármelyik eset is forduljon elő, a szolgáltatás folyamata, azaz az ügyfél számára a számlaértesítés, fizetés vagy a lekérdezések, mind teljesen azonos módon valósulnak meg.



Alkalmazott technológiák: Servlet/JSP, Java Message Queue, JDBC, EJB, XML

Kriptográfia

szabványos, nyilvános kulcsú titkosítási algoritmusok (pl. RSA/DSA/ECC)

szabványos lenyomatképző algoritmusok (SHA1/SHA256)