



360-Grad-Sicht auf die Kunden: Fahrgäste kennen und individuell ansprechen

Kunden des ÖPNV erwarten heute individuelle Angebote. Die Voraussetzung dafür ist allerdings, dass Verkehrsunternehmen ihre Fahrgäste wirklich kennen. Als zentrales Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem für sämtliche Vertriebskanäle ermöglicht PT von HanseCom ihnen genau das. Verkehrsunternehmen erhalten ein ganzheitliches Bild ihrer Kunden. Dabei können sie die Software nun auch aus der Cloud nutzen.

Abos online rund um die Uhr in Eigenregie verwalten; bei Warteschlangen im Service-Center auf ein Selbstbedienungsterminal ausweichen; Tickets mit dem Smartphone buchen; mit einer Mobilitäts-App das Angebot des ÖPNV und neue Mobilitätsformen wie Car-Sharing, E-Scooter oder Leihfahrrad miteinander kombinieren; per App das Mobilitätsbudget des Arbeitgebers in Anspruch nehmen: Die Kunden des ÖPNV sind heute multimodal unterwegs und nutzen die unterschiedlichsten digitalen Vertriebskanäle. Und sie erwarten eine individuelle Ansprache – ganz so, wie sie es im E-Commerce von Amazon und Co. seit langem kennen.

Dem stehen aber häufig über Jahre gewachsene Systemarchitekturen in Verkehrsunternehmen im Weg: Oft bringt jeder Vertriebskanal sein eigenes Hintergrundsystem mit, Daten zu einem Kunden verteilen sich somit über viele Systeme. Nur selten und mit viel Aufwand gelingt es, diese so miteinander zu verknüpfen, dass Redundanzen eliminiert werden. Die Kundendaten bleiben deshalb in der Regel in separierten Informationssilos eingeschlossen, die nur bruchstückhafte Sichten liefern. Eine ganzheitliche Sicht über die verschiedenen Kanäle und den Kunden-Life-Cycle hinweg fehlt. Eine moderne kundenindividuelle Ansprache ist auf dieser Basis schlichtweg unmöglich.

Zentrales Hintergrundsystem für sämtliche Kanäle

PT von HanseCom folgt deshalb einem anderen Architekturansatz und fungiert als zentrales Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem für alle Kanäle. Neben klassischen Vertriebswegen wie Automaten oder Kioskverkauf unterstützt die Software auch sämtliche digitale Kanäle. Sie ermöglicht es, Tarife, Stammdaten und Verkaufsinformationen zentral vorzuhalten, bringt umfassende Funktionen für die Verwaltung von Abonnements mit und erlaubt die Ausgabe VDV-KA-konformer eTickets oder Handytickets.

Alle in PT verwalteten Daten können über Standardschnittstellen auch Drittsystemen zur Verfügung gestellt werden. Dadurch lassen sich unter anderem Self-Service-Portale integrieren, mit denen Kunden ihre Abonnements online bestellen und rund um die Uhr selbst verwalten können. Dabei kann jedes beliebige Frontendsystem angebunden werden – sei es Abo-Online von HanseCom oder die Lösung eines Drittanbieters. Dies gilt gleichermaßen für Systeme für die Verwaltung von Privatkunden wie für das Management von Vertragsverhältnissen und Abos für Großkunden und Schülerverkehre. Auch Selbstbedienungsterminals in Kundenzentren, mit denen Fahrgäste ihre Abonnements

selbst verwalten können, unterstützt die Software. Die Ausgabe von Startkarten und Abonnements ist in sämtlichen Fällen nicht nur als Wertmarken oder eTickets, sondern auch als mobile Tickets auf Smartphones möglich.

Zudem lassen sich beliebige mobile Ticketing-Apps an PT anbinden – bis hin zu umfassenden Mobilitäts-Apps, die es Fahrgästen ermöglichen, neben dem Angebot des ÖPNV auch Mobilitätsangebote wie Car- und Ridesharing oder E-Scooter und sogar Komplementärservices wie Freizeit-, Park- oder Stromtickets ganzheitlich zu buchen. Aber auch Apps für Mobilitätsguthaben von Arbeitgebern, die als Alternative zum Dienstwagen immer populärer werden, können auf PT aufsetzen.

Informationsaustausch in Echtzeit

Dieser Architekturansatz führt dazu, dass die Kundendaten aus sämtlichen Vertriebskanälen in einem einzigen Kundendatenmanagementsystem zentral vorliegen – und das stets aktuell, da PT mit den angebotenen Kanälen alle Informationen in Echtzeit austauscht.

Neben den Daten aus den Vertriebskanälen fließen weitere relevante Kundeninformationen in das System ein. So bringt PT auch Module für Deliktverfolgung und Customer Relationship Management (CRM). Die Funktionen zur Deliktverfolgung unterstützen sämtliche Aktivitäten und Geschäftsprozesse für die Bearbeitung von Vorfällen im Rahmen des Erhöhten Beförderungsentgelts (EBE). Das CRM von PT ermöglicht es Verkehrsunternehmen unter anderem, Kundennachrichten wie Beschwerden, Lob oder Fragen aus den unterschiedlichsten Kanälen zu erfassen: von E-Mails über Anrufe und persönliche Kontakte bis hin zu Sozialen Medien.

Zentrale Sicht auf Kundendaten

Abos, Ticketkäufe, Deliktvorfälle, Nachrichten: Alle diese Informationen führt PT für jeden einzelnen Kunden an zentraler Stelle zusammen. Verkehrsunternehmen steht damit eine 360-Grad-Sicht zur Verfügung, die ihnen eine kundenindividuelle Ansprache ermöglicht. Zeigt beispielsweise die Kaufhistorie eines Fahrgasts auf, dass es für ihn günstiger wäre, ein bestimmtes Abo zu nutzen anstatt permanent Einzelfahrscheine zu kaufen, kann das Verkehrsunternehmen ihm dieses Abo gezielt anbieten. Bei einem Deliktvorfall kann der Blick in die Vertragshistorie helfen, um ihn angemessen zu behandeln. Wird beispielsweise ein Fahrgast ohne gültigen Fahrschein angetroffen und gibt an, seinen Abonachweis vergessen zu haben, lässt sich das durch die Vertragshistorie sofort bestätigen. Zeigt sie zudem auf, dass der Fahrgast ein langjähriger Kunde ist und geht aus seinen CRM-Daten hervor, dass er sich auch bereits wohlwollend über das Verkehrsunternehmen geäußert hat, ist es naheliegend, den Fall kulant zu behandeln. Den Zugang ihrer Mitarbeiter zu den Kundendaten können Verkehrsunternehmen gezielt steuern. Sollen

beispielsweise nur bestimmte Mitarbeiter auf bestimmte Informationen zugreifen können, lässt sich das durch das Rollen- und Rechtekonzept von PT sicherstellen.

Für weiterführende Analysen haben Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, Kundendaten mit der Komponente PT BI in ihre Business-Intelligence-Lösungen einzuspielen, um unternehmerische Entscheidungen fundierter vorzubereiten. So können sie beispielsweise mithilfe der Kundendaten aus PT Kundensegmentierungen vornehmen und Verkäufe nach Alter, Kanälen oder Vertriebsgebieten auswerten oder das künftige Verhalten der Kunden prognostizieren – und auf dieser Basis maßgeschneiderte Angebote und Kampagnen entwickeln.

Maßgeschneiderte All-in-One-Lösungen aus der Cloud

Als SAP-Add-on setzt PT auf bewährten SAP-Modulen auf. Viele, vor allem kleine und mittelgroße Verkehrsunternehmen, können den Betrieb und die Administration eines SAP-Systems wirtschaftlich nicht darstellen. Ihnen steht jetzt eine attraktive Alternative zur Verfügung: PTCloud als Software as a Service (SaaS).

Verkehrsunternehmen erhalten maßgeschneiderte All-in-One-Lösungen zum monatlichen Festpreis. In diesem Preis enthalten sind alle erforderlichen PT- und SAP-Lizenzen; die nötige Infrastruktur, die sich in einem ausfallsicheren und DSGVO-konformen Rechenzentrum in Deutschland befindet; der Betrieb der Lösung durch Administratoren von HanseCom und die Einführung im Verkehrsunternehmen. Ein bereits vorkonfiguriertes Systemtemplate, das HanseCom an die individuellen Anforderungen des Verkehrsunternehmens anpasst, sorgt dafür, dass die Software rasch zur Verfügung steht. Ein speziell von HanseCom entwickeltes beschleunigtes Einführungsmodell stellt zudem sicher, dass die Mitarbeiter zügig mit der Software vertraut sind.

Die modulare und offene Architektur der Lösung gibt Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, sie schrittweise und nach aktuellem Bedarf einzuführen und zu erweitern. So können sie beispielsweise zunächst mit der Abonnementverwaltung starten und die Funktionen der Software für das Management der Kunden-, Produkt- und Vertragsdaten, das Ausstellen von eTickets, die Zahlungsabwicklung und die Einführung einer Abo-Online-Lösung für eine 24/7-Kundenselbstverwaltung nutzen. Möchten sie ihre Lösung später etwa um den Freien Verkauf erweitern, ist das jederzeit möglich. Dieses Modul erlaubt es ihnen dann, sämtliche Vertriebsprozesse über alle Kanäle hinweg zu steuern – von den Automaten, mobilen Apps und Webshops über den Busfahrerverkauf bis zum Kioskverkauf. Auch die weiteren Module der Software etwa für Deliktverfolgung, CRM oder BI können Verkehrsunternehmen selbstverständlich jederzeit flexibel nach Bedarf hinzufügen.

Ohne eine eigene Infrastruktur und eigene SAP-Administratoren zu benötigen, profitieren Verkehrsunternehmen von sämtlichen Vorteilen eines SAP-Systems und der marktführenden Lösung von HanseCom. In sie sind das langjährige Know-how und die umfangreichen Erfahrungen von HanseCom aus zahlreichen Kundenprojekten im ÖPNV eingeflossen. Keine andere Branchenlösung am Markt bietet einen größeren Funktionsumfang als PT. Durch die feste Nutzungspauschale haben sie außerdem Planungssicherheit für ihre Budgets und Projekte. Das Wichtigste aber ist: Sie können sich voll und ganz auf ihre Kunden konzentrieren – um das System dafür kümmert sich HanseCom.

Vielfältig, erweiterbar & fit für die Zukunft

PTCloud bietet Module für Aboverwaltung, Freien Verkauf, eTicketing nach VDV-KA, Kontokorrent, Materialverwaltung, Deliktverfolgung und CRM sowie Basisfunktionen rund ums Tarifmanagement. Die Einführung kann modular erfolgen, Ihr PTCloud-System lässt sich jederzeit bedarfsgerecht ausbauen.

