

VAG Nürnberg ist mit PTnova fit für den effizienten und kundenorientierten Vertrieb

Die VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg hat das Kundenmanagementsystem PTnova von HanseCom erfolgreich eingeführt. Die neue Lösung ermöglicht dem Unternehmen die effiziente Steuerung aller vertrieblichen Prozesse und bildet zugleich die Basis für die Digitalisierung und die damit einhergehenden Veränderungen bei der VAG Nürnberg.

HanseCom

HanseCom, ein Unternehmen der INIT-Gruppe, entwickelt Softwarelösungen für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Das Unternehmen ist Experte für überregionales, mobiles Ticketing, Urban-Mobility-Plattformen und Kundenmanagementsysteme. Mit langjähriger Branchenerfahrung unterstützt HanseCom mehr als 60 Verkehrsunternehmen und -verbände bei der Steuerung ihrer Vertriebsprozesse und dem Vertrieb mobiler Tickets. Zum Produktportfolio von HanseCom gehören das Kundenmanagementsystem PT sowie die überregionale, mobile Ticketingplattform HandyTicket Deutschland, die seit über zehn Jahren erfolgreich im Markt etabliert ist. HanseCom hat seinen Hauptsitz in Hamburg.

Mit dem Kundenmanagementsystem PTnova ist die VAG Nürnberg jetzt gerüstet für einen effizienten und kundenorientierten Vertrieb: Alle Kundendaten, Vertriebskanäle und Tarife stehen jederzeit an zentraler Stelle und in Echtzeit zur Verfügung.

Herausforderungen des Migrationsprojekts waren die Einführung aller Module – Abonnement, freier Verkauf, Deliktverfolgung und CRM – zum selben Starttermin, die Übernahme der Kundenhistorien aus dem Altsystem und die Einbindung der vorhandenen Vertriebsinfrastruktur mit Automaten, Service-Stellen, Kiosken und Fahrerverkauf. Eine kurze und intensive Blueprintphase im Vorfeld des Projekts ermöglichte die Erstellung eines genauen Projektplans und einer exakten Ressourcenplanung, so dass die Implementierung als „Big Bang“ erfolgen konnte. Darüber hinaus waren die wichtigsten Anwender im Backoffice und Vertrieb über die gesamte Projektlaufzeit in das Projekt involviert.

Für das erste Halbjahr 2018 ist die Umstellung auf eTickets im Abonnement geplant, wobei die bisherigen Papierfahrtscheine durch Chipkarten ersetzt werden; Ausstellung und Verwaltung der Chipkarten erfolgt vollständig in PTnova. Die Einführung der eTickets erfolgt gemäß den VDV-KA-Standards; alle Vertriebsprozesse werden nach Industriestandards optimiert.

„Der ÖPNV erlebt derzeit einen tiefgreifenden Wandel, der von der Organisation der Kundenbeziehungen bis zur technischen Ausstattung alle Aspekte umfasst“, erklärt Hristo Tzvetanov, Leiter Systeme/Projektionierung im Geschäftsbereich Verkauf bei der VAG Nürnberg. „Die Einführung von PTnova ist die wichtigste Voraussetzung für alle weiteren Umstellungen im Rahmen der Digitalisierung der Vertriebsprozesse der VAG Nürnberg. In HanseCom haben wir einen verlässlichen Partner mit außerordentlichem Know-how im ÖPNV-Umfeld, so dass wir die anstehenden Herausforderungen sehr gut bewältigen können.“

„Die VAG Nürnberg war bereits unser Entwicklungspartner beim Vorgängerprodukt“, sagt Martin Timmann, Geschäftsführer bei HanseCom. „Wir kennen daher die Anforderungen sehr gut und können mit PTnova eine Lösung zur Verfügung stellen, die die Vertriebsprozesse effizient steuert und gleichzeitig einen wichtigen Schritt in die Digitalisierung des ÖPNV darstellt.“ ■