

■ Die Bremer Straßenbahn AG baut mit Abo-Online von HanseCom ihre Vertriebswege aus

Die Bremer Straßenbahn AG (BSAG) stellt ihren Kunden mit der Lösung Abo-Online von HanseCom ein virtuelles Kundencenter für die Abo-Selbstverwaltung in Echtzeit bereit. Durch die Verlagerung von Bestellung und Verwaltung der Jahrestickets ins Web kann das Verkehrsunternehmen interne Prozesse optimieren und den Kunden gleichzeitig mehr Komfort bieten. Auf diese Weise werden sowohl das Kundenaufkommen als auch die Wartezeiten im Kundencenter verringert. Zugleich entfallen zeit- und ressourcenaufwendige Arbeitsschritte im Backoffice, sodass die zuständigen Mitarbeiter mehr Zeit für den Kundenservice haben oder sich anderen Projekten widmen können.

Über die Anwendung unter dem Namen „Meine BSAG“ können Kunden ab sofort ihre Jahrestickets rund um die Uhr bequem online verwalten. Kunden können über Abo-Online einfach von zuhause oder unterwegs Abos anlegen, Zahlungs- und Adressdaten sowie bei Bedarf bestehende Verträge ändern. Bei der Auswahl des passenden Tickets wird der Kunde über einen interaktiven Tarifplan unterstützt, in dem er die benötigten Tarifzonen markieren kann. Die Anwendung ermittelt dann auf Basis der Auswahl die passende Preisstufe.

HanseCom Abo-Online ist nahtlos in das bei der BSAG eingesetzte Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem PTnova integriert. Kunden- und Produktdaten werden zwischen den Systemen in Echtzeit übertragen; auf dem Frontend werden keine personenbezogenen Daten gespeichert. Die Lösung ist für mobile Endgeräte optimiert und an das Corporate Design der BSAG angepasst. Die Bremer Straßenbahn AG befördert jährlich rund 105 Millionen Fahrgäste.



Fotos: Kluge Kommunikation GmbH/HanseCom

Statt Fahrkarten-Automat: Online-Abo