



© BSAG

Mit Digitalisierung zu mehr Stammkunden

Die Bremer Straßenbahn (BSAG) digitalisiert gemeinsam mit HanseCom ihren Abo-Vertrieb. Bei der Einführung des Deutschlandtickets zahlte sich diese Partnerschaft besonders aus. Rechtzeitig zum Verkaufsstart konnte die BSAG ihren Kundinnen und Kunden das Ticket auf ihrem Self-Service-Portal und mit ihrer mobilen App zur Verfügung stellen.



Um Stammkunden zu gewinnen, setzt die Bremer Straßenbahn beim Vertrieb von Abonnements auf eine konsequente Digitalisierungsstrategie. „Wir sehen die Verkehrswende nicht nur im Zusammenhang mit dem Takt und dem Netzausbau. Ein wichtiger Schwerpunkt ist für uns auch, den Kundinnen und Kunden durch Digitalisierung einen einfachen Zugang zum ÖPNV zu eröffnen“, erklärt Kim Rebecca Hubben, Fachbereichsleiterin Kundenbetreuung bei der BSAG. „Immer mehr Menschen nutzen in ihrem Alltag ganz selbstverständlich digitale Kanäle. Die klassische Abo-Chipkarte entspricht nicht mehr dem Zeitgeist und ist obendrein auch ökologisch fragwürdig.“

Nach dem Self-Service-Portal eine mobile App

Bereits vor fünf Jahren implementierte die Bremer Straßenbahn deshalb das Self-Service-Portal „Meine BSAG“. Es basiert auf der Abo-Online-Lösung von HanseCom und setzt auf dem Kundenmanagement- und Vertriebshintergrund PT von HanseCom auf, das die BSAG schon seit über zehn Jahren im Einsatz hat. Das Portal ermöglicht es den Kundinnen und Kunden des Verkehrsunternehmens, Abonnements rund um die Uhr bequem in Eigenregie abzuschließen und zu verwalten. Auf Kundencenter sind sie dadurch genauso wenig angewiesen wie auf die Arbeitszeiten des BSAG-Backoffice. Das Verkehrsunternehmen selbst profitiert von dem Portal durch die Entlastung seiner Mitarbeitenden.

Nach dem Start von „Meine BSAG“ ging die Bremer Straßenbahn den nächsten logischen Schritt und startete ein Projekt zur Einführung einer mobilen App für ihre Abonnements.

Auch dabei vertraute das Unternehmen wieder auf seinen bewährten Partner HanseCom und beauftragte diesen mit der Entwicklung. „Wir waren mit PT und dem Portal sehr zufrieden und hervorragend aufgestellt“, begründet Hubben diese Entscheidung. „Die App-Lösung von HanseCom konnte außerdem direkt auf unsere vorhandenen Systeme aufbauen. Das macht es deutlich einfacher und man erhält ein ganzheitliches System, das sich besser kontrollieren lässt.“

Und dann kam das Deutschlandticket

Eigentlich wollte die BSAG die neue App 2022 starten – aber dann kam das Deutschlandticket und warf die Planungen des Verkehrsunternehmens kräftig durcheinander. Es war nicht nur gezwungen, die App technisch darauf auszurichten, sondern musste auch sein Abonnement-Angebot generell überdenken. Am Ende entschied es sich dafür, neben dem Deutschlandticket auch weiterhin seine MIA- und MIAPlus-Tickets anzubieten, die den Kundinnen und Kunden umfangreiche Mitnahmemöglichkeiten bieten. So herausfordernd diese Umplanungen auch waren: Die Tatsache, dass die BSAG ihre App bereits beauftragt hatte, ermöglichte es ihr am Ende, trotz großen Zeitdrucks rechtzeitig damit an den Start zu gehen. Der offizielle Verkauf des Deutschlandtickets begann am 3. April 2023 und die Bremer Straßenbahn schaltete ihre App „Abos im VBN“ (Verkehrsverbund Bremen und Niedersachsen) am 28. März live.

Die Abo-App der BSAG ist nahtlos in PT sowie das Self-Service-Portal integriert und eröffnet den Nutzerinnen und Nutzern

„Die App-Lösung von HanseCom konnte außerdem direkt auf unsere vorhandenen Systeme aufbauen. Das macht es deutlich einfacher und man erhält ein ganzheitliches System, das sich besser kontrollieren lässt.“

Kim Rebecca Hubben, Fachbereichsleiterin Kundenbetreuung bei der BSAG

einen einfachen und schnellen Weg zu den Angeboten der Bremer Straßenbahn. Sie können das Deutschlandticket ebenso wie MIA- und MIAplus-Tickets unkompliziert bestellen und erhalten sie als Barcodes direkt auf ihre Smartphones ausgeliefert. Das Abo-Management der App ermöglicht es ihnen, die zugehörigen Verträge bequem zu verwalten. Im Zuge der App-Einführung passte die BSAG auch ihr Portal an die neuen Gegebenheiten an, so dass den Nutzerinnen und Nutzern das Deutschlandticket über diesen digitalen Kanal ebenso rechtzeitig zum Verkaufsstart zur Verfügung stand. Über das Portal können sie es je nach Wunsch als Handyticket oder als Chipkarte.

Extremer Zuwachs an Stammkunden

Das Deutschlandticket erwies sich für die BSAG als wahrer Kundenmagnet. „Wir haben in unserem Verbund festgestellt, dass die Menschen sich wegen des Deutschlandtickets an ihre regionalen Anbieter wenden, vor allem, weil sie auf deren Beratung und Unterstützung bei Fragen zu ihren Anträgen vertrauen“, so Hubben. „Wir haben durch das Ticket einen extremen Zuwachs an neuen Stammkundinnen und Kunden erhalten, wodurch unser Abo-Kundenbestand sehr stark angewachsen ist.“

Die „Abos im VBN“- App mit Ausgabe der Fahrberechtigung als mobiles Handyticket hat sich dabei voll bewährt. Sie wird von zahlreichen Kundinnen und Kundinnen genutzt und entlastet die BSAG. „Einen Kunden, der eine Chipkarte hat, muss ich immer noch in irgendeiner Form bearbeiten. Bei unserer App ist das nicht mehr erforderlich, da fließen die Kunden praktisch einfach durch“, erklärt die Fachbereichsleiterin. „Außerdem gibt uns die App die Möglichkeit, viel schneller zu reagieren“. Diese Möglichkeit nutzt die Bremer Straßenbahn unter anderem für einen ganz besonderen Service: Ihre Kundinnen und Kunden können das Deutschlandticket bis zum 28. eines Monats noch für den laufenden Monat erwerben.

„Großartiges geleistet“

„Ich bin mit der App sehr zufrieden und glücklich darüber, dass wir rechtzeitig damit an den Start gehen konnten“, resümiert Hubben. „Mein Team kann sehr stolz auf sich sein. Es hat Großartiges geleistet und damit den pünktlichen Go-Live überhaupt erst möglich gemacht.“ Auch die Zusammenarbeit mit ihrem Digitalisierungspartner HanseCom lobt die Fachbereichsleiterin: „Die Unterstützung von HanseCom war hervorragend. Wir wurden sehr gut betreut und wenn es eng wurde, war HanseCom sofort für uns da. Ich hatte immer das Gefühl: Mit HanseCom und meinem Team schaffe ich das – und wir haben es geschafft. Ich weiß nicht, ob wir jetzt so gut dastehen würden, wenn wir uns für einen anderen Partner entschieden hätten.“

Einen nächsten gemeinsamen Schritt mit HanseCom hat die BSAG bereits geplant. Sie wird das Großkundenmodul der Abo-Online-Lösung einführen und damit künftig Unternehmen und ihren Mitarbeitenden über das Portal und die App das Deutschlandticket als Jobticket zur Verfügung stellen.



Bremer Straßenbahn

Die Bremer Straßenbahn AG sorgt mit 338 Fahrzeugen – modernen Straßenbahnen und Bussen – in Bremen für Mobilität. Das Unternehmen beschäftigt rund 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und befördert täglich fast 300.000 Menschen. Es übernimmt Verantwortung bei den wichtigen Zukunftsthemen, unterstützt den weiteren Ausbau der Infrastruktur und treibt die Entwicklung neuer Antriebstechniken voran.