



Berliner Verkehrsbetriebe fahren auf PTnova ab

Die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) stellen sich mit PTnova für die Zukunft auf. Das Vertriebshintergrundsystem von HanseCom fügt sich flexibel in die neue modulare Softwarearchitektur der BVG ein und fungiert als zentrales Backend für hochmoderne Kundenzugänge wie die Mobilitäts-App Jelbi oder ein virtuelles Kundenzentrum.



Bei den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) ist die Digitalisierung des Vertriebs in vollem Gang. Zu den zentralen Projekten zählt dabei die Einführung des Vertriebshintergrundsystems PTnova von HanseCom. Mit ihm löst die BVG derzeit das Vorgängersystem PT120 ab, das den gestiegenen Anforderungen des Verkehrsunternehmens nicht länger gerecht werden konnte. „Unser Vertriebshintergrundsystem muss heute ganz andere Lasten stemmen können“, erläutert Frank Nauschütz, Projektleiter E-Commerce und Innovation bei der BVG. „Als wir um die Jahrtausendwende mit PT120 gestartet sind, hatten wir ungefähr 250.000 Abonnenten im System. Inzwischen sind es 840.000. Dafür benötigen wir eine leistungsfähigere Softwarebasis.“

Zudem erfordert die Digitalisierung mit ihren modernen Kundenzugängen eine andere Softwarearchitektur. Um die Zeiten bis zur Markteinführung neuer Produkte zu verkürzen und neue Mobilitätspartner schnell und unkompliziert einzubinden, realisieren die Berliner Verkehrsbetriebe in ihrem Vertrieb eine neue, modulare Systemarchitektur. Diese besteht aus verschiedenen Backend- und Frontendsystemen, zwischen denen ein API-Layer eingezogen wird. Über den API-Layer können die Backends und Frontends modular miteinander kommunizieren. Neue digitale Zugänge für Mitarbeiter und Kunden lassen sich in dieser Architektur ebenfalls modular und damit unkompliziert anschließen. Das Vertriebshintergrundsystem bildet dabei einen zentralen Bestandteil.

Neues System auf Herz und Nieren geprüft

Nachdem die BVG PTnova auf Herz und Nieren geprüft hatte, fiel die Entscheidung, die Lösung als zentrales Backendsystem für die Kunden- und Abonnementverwaltung sowie zur Verarbeitung der vertrieblichen Vorgänge sämtlicher Vertriebskanäle einzusetzen – vom freien Verkauf über mobile Apps bis hin zum virtuellen Kundenzentrum. „Unsere Tests haben gezeigt, dass PTnova sowohl unsere quantitativen als auch qualitativen Anforderungen erfüllen kann“, so Nauschütz. „Durch ihren modularen Aufbau und ihre moderne Architektur passt die Software hervorragend in unsere neue Systemlandschaft und ist offen für zukünftige Veränderungen.“ Im Mai 2019 startete das Verkehrsunternehmen mit der Implementierung von PTnova, bis Anfang 2021 soll das Einführungsprojekt abgeschlossen sein.

Mobilitäts-App Jelbi setzt auf PTnova auf

Zu den Frontends, die bei der BVG auf PTnova aufsetzen, zählt unter anderem die Mobilitäts-App „Jelbi“. Die innovative und hochmoderne App ging im September 2019 an den Start und sorgte sowohl deutschlandweit als auch international für Aufsehen. Um es den Berlinern so einfach wie nie zuvor zu machen, auf das eigene Auto zu verzichten, integriert die App sämtliche Mobilitätsangebote der Stadt in einer einzigen mobilen Anwendung – von Bus und Bahn über E-Scooter-, Bike- und Car-Sharing bis hin zu Ridesharing und Taxi. Mit Jelbi können die Nutzer alle diese Angebote ganzheitlich routen, buchen und bezahlen. PTnova verarbeitet

„Als wir um die Jahrtausendwende mit PT120 gestartet sind, hatten wir ungefähr 250.000 Abonnenten im System. Inzwischen sind es 840.000. Dafür benötigen wir eine leistungsfähigere Softwarebasis.“

Frank Nauschütz, Projektleiter E-Commerce und Innovation bei der BVG

dabei im Hintergrund unter anderem die Abrechnungen und bildet dabei die Geschäftsbeziehungen aller beteiligten Partner transparent ab. Diese Beziehungen sind vertraglich so gestaltet, dass die wertvollen Vertriebsdaten bei der BVG verbleiben.

Automatisiertes virtuelles Kundenzentrum aufbauen

Ein weiteres bedeutendes Frontend von PTnova bildet bei der BVG die Lösung Abo-Online von HanseCom. Mit dieser Software ersetzt das Verkehrsunternehmen seine derzeitige Online-Kundenselbstverwaltung, die nicht in Echtzeit an das Vertriebshintergrundsystem angebunden ist und zahlreiche manuelle Prozesse erfordert. „Unser aktuelles System bietet zwar nach außen hin die Kundenschnittstelle, die der Markt erwartet; der nötige interne Automatisierungsgrad ist aber nicht vorhanden und damit ist auch die erforderliche Geschwindigkeit bei den Reaktionen gegenüber den Kunden nicht gewährleistet“, so Projektleiter Nauschütz. „Mit Abo-Online von HanseCom werden wir die internen Prozesse beschleunigen, so dass Echtzeitreaktionen möglich sind, wenn Kunden online ein neues Produkt erwerben oder im Self-Service Änderungen an bestehenden Verträgen vornehmen.“

Mit Abo-Online wird den Abonentinnen und Abonnenten der BVG künftig ein virtuelles Kundenzentrum zur Verfügung stehen, mit dem sie rund um die Uhr ihre Abo-Anträge in Eigenregie per PC, Tablet oder Smartphone online anlegen und verwalten können. Durch die nahtlose Integration des Systems in PTnova werden dabei alle ihre Eingaben sofort im Backend wirksam. Die Ausgabe von online beantragten personalisierten Abo-Chipkarten beispielsweise wird dadurch

deutlich schneller möglich sein. Standardprozesse können vom System vollautomatisiert und in Echtzeit erfolgen, wo manuelle Schritte zwingend erforderlich sind, werden die Prozesse teilautomatisiert. Die Kombination aus Abo-Online und PTnova wird es der BVG dabei auch ermöglichen, die speziellen Anforderungen von Großkunden abzudecken. Stellen Unternehmen ihren Mitarbeitern Firmentickets für den Nahverkehr zur Verfügung, erhalten sie Mitspracherechte bei der Selbstverwaltung ihrer Mitarbeiter. So kann das System beispielsweise beim Wechsel von Mitarbeitern auf höherwertige Produkte oder Änderungen an laufenden Abonnements die erforderlichen Genehmigungen ihres Arbeitgebers berücksichtigen.

„Quantitativ und qualitativ hochwertiger Partner“

„PTnova ist eines unserer zentralsten Backendsysteme und bildet einen wichtigen Bestandteil unserer neuen modularen Architektur“, so das Fazit des Projektleiters. „Die große Bedeutung, die das System für uns hat, zeigt nicht zuletzt die Tatsache, dass es künftig auch im Sinne eines Nebenbuchs im Hause BVG eingesetzt wird. Bei der Hauptbilanzierung unseres Unternehmens fließen dann sämtliche erforderlichen vertriebslichen Informationen direkt aus PTnova in die Bilanz ein.“ Die Zusammenarbeit mit HanseCom empfindet er als ausgesprochen positiv. „HanseCom ist zum einen ein potenter Partner, der die nötige Manpower auch für solche Großprojekte bereitstellen kann. Zum anderen ist die fachliche Qualität hervorragend. Von den umfassenden Branchenerfahrungen der Experten können wir erheblich profitieren“, so Nauschütz. „HanseCom ist quantitativ und qualitativ ein hochwertiger Partner, den wir völlig zurecht auch für die aktuellen Projekte wieder ins Boot geholt haben.“

Berliner Verkehrsbetriebe

Die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) sind ein modernes Dienstleistungsunternehmen, das sich mit innovativen Strategien den Herausforderungen der Zukunft stellt. Netzdichte und Qualität des Berliner Nahverkehrs sind im internationalen Vergleich auf hohem Niveau und erreichen mit dem jüngst eingeführten durchgehenden U-Bahn-Nachtverkehr sogar einen Spitzenplatz. Mit etwa 3.000 Fahrzeugen fährt die BVG fast 3,3 Millionen Fahrgäste pro Tag.