HanseCom
Member of the INIT Group

© Wiener Linien/Severin Wurnig

Stabiles Fundament für Innovationen

Die Wiener Linien modernisierten gemeinsam mit HanseCom ihre Vertriebs-IT. Das Herzstück bildet jetzt PTnova als zentrales System für Kunden- und Vertriebsdaten. Als erste Innovation auf Basis der neuen Architektur realisierten die Wiener Linien eine nachhaltige, komplett digitalisierte Jahreskarte.

WIENER LINIEN

Die Vertriebsstrategie der Wiener Linien ruht auf zwei Säulen: Multimodalität und Digitalisierung. „Wir sehen uns als zentraler Mobilitätsdienstleisterder Stadt. Wir möchten unseren Fahrgästen alle Möglichkeiten bieten, die sie benötigen, um von A nach B zu kommen“, erklärt Dominik Karall, Abteilungsleiter IT-Management und IT-Services bei den Wiener Linien. „Dabei setzen wir voll auf Digitalisierung. Sie macht den Vertrieb effizienter, effektiver und eröffnet unseren Kundinnen und Kunden einen einfachen Zugang zu unseren Mobilitätsangeboten. Unser Ziel ist es, künftig 80 Prozent unserer Tickets digital zu verkaufen.“

Wiener Linien und HanseCom tanzen SALSA

Auf dem Weg dorthin haben die Wiener Linien gemeinsam mit HanseCom kürzlich einen wichtigen Meilenstein erreicht. Im Projekt SALSA (Sales Solution Architecture) strafften sie ihre Vertriebs-IT und stellten sie zukunftsfähig auf. Vor diesem Projekt waren die Kundendaten der Wiener Linien auf zwei Systeme verteilt: das Vertriebshintergrundsystem PTnova von HanseCom für die physischen Vertriebskanäle und ein weiteres System für den Webshop und die mobile App des Verkehrsunternehmens. Diese beiden Systeme konnten die Wiener Linien nur teilweise synchronisieren, was zu inkonsistenten Datenbeständen führte. Außerdem mussten Produkte und Preise an beiden Stellen gepflegt werden. Dieser Doppelaufwand machte die Einführung neuer Produkte sehr komplex. Aus diesen Gründen entschieden sich die Wiener Linien dazu, ihrer Vertriebs-IT umzubauen und PTnova zum zentralen Backend zu machen, das sämtliche Kundendaten vorhält und auf das alle analogen und digitalen Vertriebskanäle zugreifen. „Als SAP-Add-on ist PTnova von Haus aus in unsere Bilanzierungs- und Wirtschaftsprüfungsprozesse integriert. Durch ihre moderne API können wir die Lösung zudem nahtlos an alle benötigten Systeme anbinden. Das macht sie zum idealen Herzstück unserer Vertriebsarchitektur“, begründet Karall die Entscheidung.

Im SALSA-Projekt migrierten die Wiener Linien über eine Million Kundendatensätze nach PTnova, führten dort die Bestände zusammen und banden ihren Webshop sowie die runderneuerte App „Wien Mobil“ an das neue Backend an. Mit dieser App gibt das Verkehrsunternehmen seinen Kundinnen und Kunden einen Routenplaner an die Hand, bietet ihnen Abfahrtsinfos in Echtzeit und stellt ihnen neben Tickets für den öffentlichen Nahverkehr auch Mobilitätsservices wie Bikesharing, Carsharing oder Taxifahrten bereit. Sowohl der Webshop als auch die App sind über die PTnova API in das Backend integriert und können in Echtzeit auf die zentralen Daten in PTnova zugreifen.

Digitale Jahreskarte auf Basis der neuen Architektur realisiert

„PTnova unterstützt unsere Vertriebsprozesse zuverlässig und effizient und ermöglicht es uns, neue Systeme und Kanäle ebenso einfach anzubinden“, erklärt der Abteilungsleiter. „Damit kann es alle denkbaren Neuentwicklungen und Innovationen unterstützen.“

„PTnova unterstützt unsere Vertriebsprozesse zuverlässig und effizient und ermöglicht es uns, neue Systeme und Kanäle ebenso einfach anzubinden.“

Dominik Karall, Abteilungsleiter IT-Management und IT-Services bei den Wiener Linien

Eine erste Innovation haben die Wiener Linien auf Basis ihrer neuen Vertriebs-IT auch bereits realisiert: die nachhaltige „Jahreskarte Digital WIEN“. Sie bietet dieselben Vorteile wie die klassische Jahreskarte, steht aber in rein digitaler Form zur Verfügung und kommt ohne Chipkarte aus. Kundinnen und Kunden der Wiener Linien können sie in der Wien Mobil App und im Webshop des Verkehrsunternehmens bestellen und sich als digitales Ticket auf ihrem Smartphone ausgeben lassen. Im Webshop und in der App haben sie zudem die Möglichkeit, ihre zugehörigen Verträge komfortabel zu verwalten. Durch das Modul „Flexibles Nutzermedium“ von PTnova im Hintergrund können sie dabei sogar problemlos bestehende Verträge in Eigenregie von der Chipkarte auf das neue digitale Ticket umstellen.

„Mit der digitalen Jahreskarte machen wir die Produktion und den Versand von Plastikkarten überflüssig und gehen damit unseren Weg als aktive Klimaschützer konsequent weiter“, erläutert Karall. „Und in unserem Kundencenter fallen durch diese rein digitale Verkaufsstrategie deutlich weniger manuelle Prozesse an, was für uns eine enorme Arbeitsersparnis bedeutet.“

Tiefenintegration von Partnersystemen geplant

Mit der erreichten technischen Lösung für die Vertriebsarchitektur zeigt sich der Abteilungsleiter ebenso hochzufrieden wie mit seinem Digitalisierungspartner. „Ich schätze an HanseCom besonders das ehrliche Feedback. Unsere Ansprechpartner denken immer mit, hinterfragen alles und kommunizieren offen und ehrlich, wenn etwas aus ihrer Sicht nicht sinnvoll ist. Das ist extrem wertvoll“, so Karall. „Aufgrund dieser transparenten und vertrauensvollen Zusammenarbeit haben wir jüngst auch unsere Vertragsverhältnisse verändert und sind von reinen Werkverträgen auf Rahmenverträge umgestiegen. Dadurch können wir neue Lösungen von Anfang an gemeinsam erarbeiten.“ Neben Webshop und App haben die Wiener Linien auch ihren Fanshop an ihre neue Architektur angebunden. Damit setzen sämtliche Vertriebskanäle des Verkehrsunternehmens nun auf PTnova auf. Außerdem ist geplant, die Services Wien Mobil Rad und Wien Mobil Auto, die von den Wiener Linien in Kooperation mit externen Mobilitätspartnern angeboten werden, per Tiefenintegration in PTnova zu integrieren. Die Services sind zwar bereits innerhalb der Wien Mobil App verfügbar, durch die Tiefenintegration werden künftig aber auch die Kundendaten, die bei der Buchung entstehen, direkt in das zentrale Backend der Wiener Linien einfließen.

Diese Integration wird dem Verkehrsunternehmens ganz neue Möglichkeiten fürs Marketing und die zielgruppenspezifische Kundenansprache bieten. Ebenso wird sie sich für die Kundinnen und Kunden der Wiener Linien auszahlen und das Kundenerlebnis auf ein ganz neues Level heben: Alle Mobilitätsleistungen – also das „klassische“ ÖPNV-Angebot der Wiener Linien ebenso wie die Mobilitätsservices Dritter – können zukünftig über die Wien Mobil App oder den Wien Mobil Webshop gesucht, gebucht und abgerechnet werden. Hierzu müssen sich die Fahrgäste nur einmal bei den Wiener Linien registrieren und nur einmal ihre Bezahldaten hinterlegen – anstatt in den verschiedenen Apps der einzelnen Anbieter. Ein echtes Plus in Puncto Attraktivität und Kundenorientierung.

Auch das CRM-Tool Salesforce ist bei den Wiener Linien mit PTnova integriert. Aus dem in PTnova zentral für alle Systeme verwalteten Datenpool fließen alle relevanten Daten in Salesforce ein. Dadurch ist beispielsweise der Kundenservice immer auf dem aktuellen Stand und den Kunden kann besser geholfen werden. Sobald zukünftig auch die Daten aus den Partnersystemen von Wien Mobil Rad und Wien Mobil Auto im CRM-Tool vorliegen, haben die Wiener Linien eine echte 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden, können deren Kaufverhalten analysieren und diese bedarfsgerecht mit individuellen Angeboten ansprechen.“

Wiener Linien

Die Wiener Linien betreiben das größte regionale Verkehrsnetz Österreichs. Mit ihren U-Bahnen, Autobussen und Straßenbahnen bringen sie in Wien jeden Tag rund zwei Millionen Fahrgäste rasch, sicher und bequem an ihr Ziel. Durch die Vernetzung neuer Mobilitätsplattformen sorgen die Wiener Linien zudem für Innovationen und einen umweltfreundlicheren Verkehr.

HanseCom Public Transport Ticketing Solutions GmbH
Amsinckstraße 34
20097 Hamburg

+49 1520 9073406
marketing@hansecom.com
www.hansecom.com

HanseCom
Member of the INIT Group