



**HanseCom**  
Ein Unternehmen der INIT Gruppe



# Zukunftssicher und flexibel: Schritt für Schritt zu digitalen Vertriebsarchitekturen

Nur durch die Digitalisierung seiner Vertriebswege kann sich der ÖPNV heute als moderner und attraktiver Mobilitätsdienstleister positionieren. Das Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem PT von HanseCom unterstützt Verkehrsunternehmen dabei nachhaltig. Der modulare Aufbau und die Offenheit der Software ermöglicht es ihnen, ihren Vertrieb ganz nach Bedarf schrittweise zu digitalisieren. Das gibt ihnen maximale Flexibilität und Zukunftssicherheit – jetzt auch aus der Cloud.

Ohne Digitalisierung geht es nicht mehr. Das gilt auch und ganz besonders für den ÖPNV. Für immer mehr Kunden ist es eine Selbstverständlichkeit, mit ihren Verkehrsunternehmen digital interagieren zu können. Die Covid-19-Pandemie hat diesen Trend noch einmal nachhaltig bestärkt. Viele Fahrgäste nutzen inzwischen lieber digitale, weil kontaktlose Services, statt Automaten anzufassen oder sich in einem Service-Center in die Warteschlange zu stellen. Diese Gewohnheiten werden sie auch über das Ende der Coronakrise hinaus beibehalten. Nur durch die Digitalisierung ihrer Vertriebswege können sich Verkehrsunternehmen deshalb heute noch als moderne und zukunftsfähige Mobilitätsdienstleister präsentieren. Sie profitieren aber auch selbst ganz erheblich davon: durch effizientere Prozesse, reduzierte Verwaltungsaufwände und sinkende Kosten.

Das Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem PT von HanseCom kann Verkehrsunternehmen bei der Digitalisierung ihres Vertriebs nachhaltig unterstützen. Die Software ermöglicht es ihnen, Tarife, Stammdaten und Verkaufsinformationen zentral vorzuhalten, bringt umfassende Funktionen für die Verwaltung von Abonnements mit und erlaubt die Ausgabe VDA-KA-konformer eTickets oder Handytickets. Durch die modulare und offene Architektur der Software haben Verkehrsunternehmen dabei

maximale Flexibilität und Zukunftssicherheit. PT besteht aus einzelnen Modulen – etwa für Abonnementverwaltung, Freien Verkauf, Deliktverfolgung, CRM oder BI – die sich unabhängig voneinander einsetzen lassen. Über Standard-schnittstellen können zudem alle mit PT verwalteten Daten auch Drittsystemen zur Verfügung gestellt werden und – andersherum – Daten aus Drittsystemen automatisch nach PT übernommen werden. Das gibt Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, die Lösung schrittweise einzuführen. Sie können zunächst ihre aktuell dringendsten Anforderungen erfüllen und die Lösung dann je nach Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt erweitern.

## Umfangreiche Funktionen für die Abonnementverwaltung

So haben sie etwa die Möglichkeit, mit PT zunächst ihre Aboverwaltung zu modernisieren. Dafür stellt ihnen das Modul Abonnementverwaltung umfangreiche Funktionen für das Management der Kunden-, Produkt und Vertragsdaten, das Ausstellen von eTickets oder die Zahlungsabwicklung zur Verfügung; und nicht zuletzt auch Funktionen für die Einführung einer Abo-Online-Lösung, die es ihren Kunden erlaubt, mit einem Self-Service-Portal ihre Abonnements online zu bestellen und rund um die Uhr in Eigenregie selbst zu verwalten. Dies gilt für die Verwaltung von Privatkunden ebenso wie für das Management von Vertragsverhältnis-

sen und Abos für Großkunden und Schülerverkehre. Mit HanseCom Abo-Online bringt PT das passende Abo-Online-System gleich mit. Auch Selbstbedienungsterminals in Kundenzentren, mit denen Fahrgäste neue Abonnements selbst anlegen oder Bestehende bearbeiten können, unterstützt die Software. Die Ausgabe von Startkarten und Abonnements kann dabei in sämtlichen Fällen in Form von Wertmarken, eTickets oder HandyTickets erfolgen.

### **Vom mobilen Ticketing zur umfassenden Mobilitäts-App**

Möchten Verkehrsunternehmen ihre Lösung später etwa um die Verwaltung sämtlicher Vertriebskanäle – den sogenannten Freien Verkauf – erweitern, ist das jederzeit möglich. Das Modul „Freier Verkauf“ erlaubt es ihnen, sämtliche Vertriebsprozesse über alle Kanäle hinweg zu steuern – von Automaten über mobile Apps und Webshops bis hin zum Ticketverkauf durch Busfahrer oder an Kiosken. Über API-Standardschnittstellen können Verkehrsunternehmen jedes beliebige Drittsystem an PT anbinden. Die entsprechenden Daten und Prozesse der Drittsysteme werden dabei konsequent an den Prozessen von PT ausgerichtet. Somit ist der konsistente und zentrale Zugriff auf alle Daten sichergestellt. Als mobiler Vertriebskanal lässt sich so z. B. jede beliebige App an PT anbinden. Das kann die überregionale Ticketing-App HandyTicket Deutschland von HanseCom sein, aber auch Lösungen von Drittanbietern oder Eigenentwicklungen lassen sich einsetzen. Die Offenheit von PT ermöglicht es Verkehrsunternehmen ebenso, Systeme externer Mobilitätsanbieter und von Veranstaltern von Freizeitaktivitäten, Sport und Kultur zu integrieren. Dadurch können sie ihr mobiles Ticketing-Angebot zu umfassenden Mobilitäts-Apps ausbauen. Solche Apps ermöglichen es Fahrgästen, neben dem ÖPNV-Angebot auch Mobilitätsangebote wie Car- und Ridesharing oder E-Scooter und sogar Komplementärservices wie Freizeit-, Park- oder Stromtickets flexibel miteinander zu kombinieren. Sie können dann komplette Reiseketten samt Reiseziel ganzheitlich routen, buchen und mit einer einzigen Rechnung bezahlen. Die unterschiedlichen Tarife können dabei zentral in PT verwaltet und gepflegt werden.

Und die Möglichkeiten von PT sind noch weitreichender: So kann die Software etwa auch betriebliche Mobilitätsguthaben unterstützen, die sich als moderne Alternative zum traditionellen Firmenwagen immer größerer Beliebtheit erfreuen. Dem Mitarbeiter wird von seinem Unternehmen ein monatliches Mobilitätsbudget bereitgestellt, das er neben ÖPNV-Fahrten wahlweise für auch für alle weiteren angeschlossenen Mobilitätsservices wie z. B. Car- oder Bike-Sharing, E-Roller oder Taxi nutzen kann. Die Verwaltung im Hintergrund übernimmt PT.

### **Kunden individuell ansprechen**

Selbstverständlich können Verkehrsunternehmen auch alle übrigen Module von PT jederzeit flexibel nach Bedarf hinzufügen. Das Modul Deliktverfolgung etwa erlaubt es ihnen dann, sämtliche Aktivitäten und Geschäftsprozesse für die Bearbeitung von Vorfällen im Rahmen des Erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) zu unterstützen. Mit dem CRM-Modul der Software können sie unter anderem Kundennachrichten wie Beschwerden, Lob oder Fragen aus den unterschiedlichsten Kanälen erfassen: von E-Mails über Anrufe und persönliche Kontakte bis hin zu Sozialen Medien. Mit PT BI steht ihnen darüber hinaus ein Modul zur Verfügung, das es ihnen erlaubt, Kundendaten für weiterführende Analysen in ihre Business-Intelligence-Lösungen einzuspielen. Die zentrale Datenhaltung von PT eröffnet Verkehrsunternehmen eine 360-Grad-Sicht auf ihre Fahrgäste und ermöglicht ihnen damit eine individuelle Kundenansprache.

### **Maßgeschneiderte All-in-One-Lösungen aus der Cloud**

Als SAP-Add-on setzt PT auf bewährten SAP-Modulen auf. Viele, vor allem kleine und mittelgroße Verkehrsunternehmen, können den Betrieb und die Administration eines SAP-Systems wirtschaftlich nicht darstellen. Ihnen steht jetzt eine attraktive Alternative zur Verfügung: PTCloud als Software as a Service (SaaS).

Verkehrsunternehmen erhalten maßgeschneiderte All-in-One-Lösungen zum monatlichen Festpreis. In diesem Preis enthalten sind alle erforderlichen PT- und SAP-Lizenzen; die nötige Infrastruktur, die sich in einem ausfallsicheren und DSGVO-konformen Rechenzentrum in Deutschland befindet; der Betrieb der Lösung durch Administratoren von HanseCom und die Einführung im Verkehrsunternehmen. Ein bereits vorkonfiguriertes Systemtemplate, das HanseCom an die individuellen Anforderungen des Verkehrsunternehmens anpasst, sorgt dafür, dass die Software rasch zur Verfügung steht. Ein speziell von HanseCom entwickeltes beschleunigtes Einführungsmodell stellt zudem sicher, dass die Mitarbeiter zügig mit der Software vertraut sind.

Ohne eine eigene Infrastruktur und eigene SAP-Administratoren zu benötigen, profitieren Verkehrsunternehmen von sämtlichen Vorteilen eines SAP-Systems und der marktführenden Lösung von HanseCom. In sie sind das langjährige Know-how und die umfangreichen Erfahrungen von HanseCom aus zahlreichen Kundenprojekten im ÖPNV eingeflossen. Keine andere Branchenlösung am Markt bietet einen größeren Funktionsumfang als PT. Durch die feste Nutzungspauschale haben sie außerdem Planungssicherheit für ihre Budgets und Projekte. Das Wichtigste aber ist: Sie können sich voll und ganz auf ihre Kunden konzentrieren – um das System dafür kümmert sich HanseCom.