

Kosten senken durch die Optimierung von Verwaltungsprozessen

IT Lösungen von HanseCom führen zu schlanken Prozessen beim Verkehrsunternehmen Wiener Linien.

Prozesse und Abläufe innerhalb eines Verkehrsunternehmens sind komplex. Angefangen bei der Netz- und Fahrplanung über den Verkauf von Fahrscheinen und der Verwaltung von Abo-Kunden bis hin zur Wartung der Fahrzeuge auf dem Betriebs-hof. Ohne den Einsatz von IT-Lösungen ist die Erbringung der Verkehrsdienstleistung heute nicht mehr denkbar. Zudem gibt es manuelle Abläufe, die mit automatisierten Prozessen und Softwarelösungen reibungslos funktionieren müssen.

Die Folge: Verkehrsunternehmen arbeiten heute in komplexen Systemlandschaften mit zahlreichen Schnittstellen. Dies stellt Verkehrsunternehmen und deren Mitarbeiter vor Herausforderungen. Vor allem hinsichtlich Kosteneffizienz müssen Prozesse schlank und zukunftsorientiert gestaltet werden. Auch die Nachfrage der Kunden nach modernen und innovativen Vertriebslösungen spielt eine große Rolle.

Die Wiener Linien stellen sich dieser Herausforderung. Dieses betraf zuletzt den Bereich der Abo-Jahreskarten Verwaltung. Der manuelle, papierintensive und aufwändige Prozess für die Verwaltung von Abo-Jahreskarten durch die Mitarbeiter der Wiener Linien sollte vereinfacht, und gleichzeitig für die Kunden moderner gestaltet werden. Das Mittel dafür war die Ablösung der bestehenden Papierjahreskarte durch eine Jahreskarte aus Kunststoff, die seit dem 1.1.2015 ausgestellt wird.

Vor diesem Hintergrund wurden, zusammen mit dem Hamburger IT-Dienstleister HanseCom GmbH, die Anforderungen der Wiener Linien sowie die Möglichkeiten des bereits vorhandenen Vertriebshintergrundsystems, PTnova, überprüft und entsprechend umgesetzt. Die Lösung: der Einsatz eines Business-eService-Moduls (BeS), welches das vorhandene Kassensystem in den Verkaufsfilialen direkt mit dem Vertriebshintergrundsystem PTnova verbindet. Für die Abo-Kunden erfolgte die Einrichtung einer Kundendatenselbstverwaltung (Abo Online) auf der Website der Wiener Linien durch das Customer-eService-Modul (CeS). Diese ermöglicht ebenso einen direkten Zugriff auf die Kundendaten im Hintergrundsystem PTnova.

Mithilfe des CeS/BeS-Moduls wird der Kunde bzw. der Filialmitarbeiter befähigt, die Bestell- und Änderungsvorgänge selbst durchzuführen, ohne die Backoffice-Prozesse

Volker Scheeff,

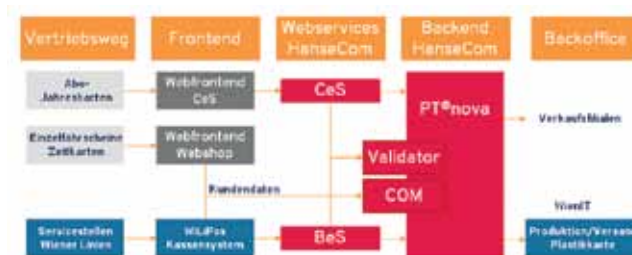
Leiter ÖPV Vertriebslösungen,
HanseCom GmbH, Hamburg

Monika Rekanovic,

Referatsleiterin SAP-PT
Projektmanagement,
Wiener Linien GmbH & Co KG

der Wiener Linien zu belasten. Die Kundendaten werden von den Mitarbeitern der Filialen in das Kassensystem eingegeben und mittels des BeS-Moduls in Echtzeit im Hintergrundsystem PTnova gespeichert. Das Gleiche erfolgt mit den Daten der Abo-Kunden im Internet durch das CeS-Modul. Die für den Kartendruck benötigten Daten, einschließlich des Kundenfotos, werden aus PTnova regelmäßig der WienIT zur Verfügung gestellt. Die WienIT druckt und versendet dann mit diesen Daten die neue Jahreskarte aus Kunststoff an die Abo-Kunden.

Die Systemlandschaft bei den Wiener Linien sieht nun wie folgt aus:



Die Umstellung von Papier- auf Kunststoffkarte verbunden mit der Einführung der Kundendatenselbstverwaltung (Abo Online) steigert bei den Wiener Linien in hohem Maße die Effizienz von Vertriebsprozessen, reduziert Verwaltungsaufwände und erhöht die Kundenzufriedenheit. Weitere Projekte zur Optimierung von Prozessen sind mit HanseCom in Planung und werden dieses Jahr umgesetzt.

e-mail: volker.scheeff@hansecom.com

monika.rekanovic@wienerlinien.at