



HanseCom
Ein Unternehmen der INIT Gruppe



Stammkunden im Mittelpunkt: Abonnenten mit attraktiven Angeboten binden

Abonnenten bilden das Rückgrat des ÖPNV. Das hat Corona noch einmal überdeutlich gemacht. Deshalb müssen Verkehrsunternehmen alles daransetzen, diese entscheidende Kundengruppe mit attraktiven Angeboten langfristig an sich zu binden. PT von HanseCom kann sie dabei mit seinen umfassenden und marktführenden Funktionen für das Kunden- und Vertragsmanagement nachhaltig unterstützen. Dazu steht ihnen die Software jetzt auch aus der Cloud zur Verfügung.

Abonnenten bilden das Rückgrat des ÖPNV. Das hat Corona noch einmal überdeutlich gemacht. Deshalb müssen Verkehrsunternehmen alles daransetzen, diese entscheidende Kundengruppe mit attraktiven Angeboten langfristig an sich zu binden. PT von HanseCom kann sie dabei mit seinen umfassenden und marktführenden Funktionen für das Kunden- und Vertragsmanagement nachhaltig unterstützen. Dazu steht ihnen die Software jetzt auch aus der Cloud zur Verfügung.

Vor Corona betrachteten Verkehrsunternehmen ihre Einnahmen aus Abo-Verträgen oft als Selbstverständlichkeit. Die Pandemie hat das grundlegend verändert. In Zeiten von Home-Office und neuer Arbeitswelten rücken die Stammkunden wieder verstärkt in den Fokus. Abonnenten bilden die wichtigste Einnahmequelle und damit das Rückgrat des ÖPNV. Umso wichtiger ist es für Verkehrsunternehmen, diese entscheidende Kundengruppe mit attraktiven Angeboten langfristig an sich zu binden. Das Vertriebshintergrund- und Kundenmanagementsystem PT von HanseCom kann sie dabei nachhaltig unterstützen.

Kunden- und Vertragsdaten effizient verwalten

Die Software ermöglicht es Verkehrsunternehmen, ihre Kunden- und Vertragsdaten sicher und effizient zu verwalten. Dazu stehen ihnen umfassende Funktionen zur Verfügung. Sie reichen vom Anlegen, Anzeigen, Bearbeiten, Ändern, Tauschen, Verlängern, Abrechnen und Kündigen von Verträgen – auch unter Berücksichtigung von Fremdzahlern – bis hin zur Meldung von Abokarten-Verlusten oder -Funden. Dabei unterstützt PT sowohl das Management von Privatkunden als auch die Verwaltung von Großkunden und Schülerverkehren. Privatkundenverträge werden direkt im entsprechenden Kundenkonto hinterlegt, für Großkunden, Schulen und Schulämter besteht die Möglichkeit, Rahmenverträge anzulegen. Bezahlt eine Firma für die Mitarbeiter oder beispielsweise ein Vater für einen Schüler, lassen sie sich als abweichende Zahler verwalten.

Die Ausgabe von Abonnements kann mit PT als Chipkarte, mobiles Ticket auf dem Handy oder, ganz traditionell, als Wertmarke erfolgen – jeweils auch als Startkarte und gemäß VDV-KA. Die Abrechnung von Abos ist per Bankeinzug oder Vorauszahlung möglich. Zudem lassen sich Zahldienste

wie Kreditkarte, PayPal, Apple Pay, Google Pay – insbesondere für die Ausgabe von Startkarten – flexibel anbinden. Sämtliche Trans- und Interaktionen aus allen Vertriebskanälen führt PT an zentraler Stelle zusammen. Dadurch eröffnet sich Verkehrsunternehmen eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden, die ihnen eine zielgerichtete Ansprache und individuelle Angebote ermöglicht. So können sie beispielsweise die Präferenzen eines Kunden herauslesen und ihm ein anderes oder erweitertes Abonnement anbieten, das besser zu seinen persönlichen Anforderungen passt.

Abo-Online: umfassende Self-Services bieten

Die Menschen sind es heute aus fast allen Lebensbereichen gewohnt, Dienstleistungen im Internet bestellen zu können und auch ihre zugehörigen Verträge und Profile dort selbst zu verwalten; rund um die Uhr, und ohne dafür persönlich an irgendeinem Schalter vorstellig zu werden. Dasselbe erwarten sie heute auch von ihren Verkehrsunternehmen. Mit Abo-Online von HanseCom kann der ÖPNV diese gestiegenen Erwartungen erfüllen. Die Lösung bietet eine moderne Benutzeroberflächen für 24/7-Abo-Self-Services auf Basis von PT.

Abonnenten können damit ihre Abonnements rund um die Uhr in Eigenregie selbst verwalten – mit dem PC, dem Tablet oder dem Smartphone. Sie haben die Möglichkeit, Abos zu bestellen, wenn nötig Fotos und Berechtigungs-

nachweise hochzuladen und ihre Kunden- und Vertragsdaten umfassend zu managen: sei es ein Abo zu verlängern oder zu kündigen, das Abo-Produkt zu wechseln, neue Zahler, Bankverbindungen und Adressen einzupflegen oder den Verlust einer Abonnement-Karte zu melden.

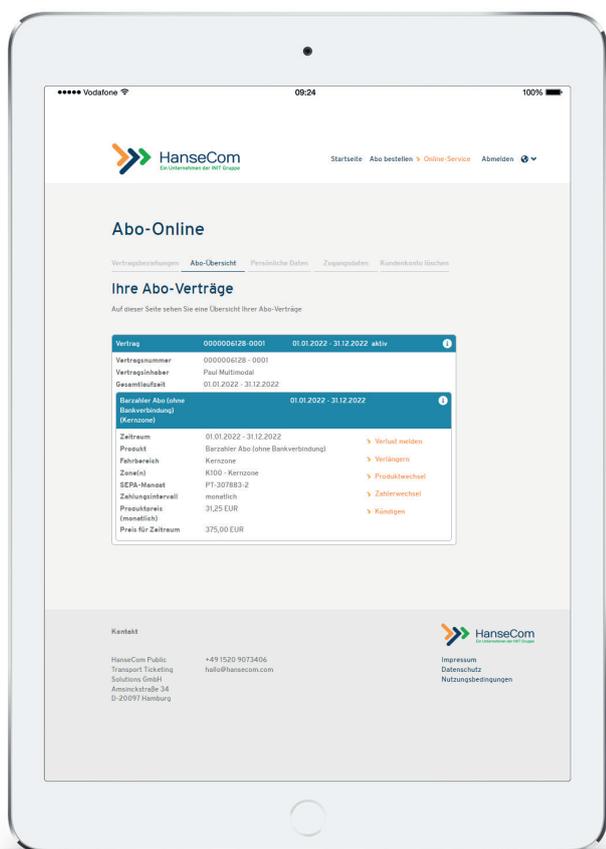
Analog zu PT unterstützt Abo-Online von HanseCom Privatkunden, Großkunden und Schülerverkehre. Verkehrsunternehmen können hiermit auch Firmen und Schulen alles bieten, was sie zur Abo-Selbstverwaltung benötigen. Dazu gehören Funktionen für das Management von Rahmenverträgen, Rechnungen und die Verwaltung der eigenen Sachbearbeiter. Auch Funktionen für die effektive Verwaltung von Mitarbeitern beziehungsweise Schülern stehen zur Verfügung. Mit ihnen können Firmen und Schulen beispielsweise die Daten und Abos ihrer Mitarbeiter oder Schüler anlegen und bearbeiten. Firmen können ihren Mitarbeitern außerdem die Verwaltung ihrer Abos in Eigenregie ermöglichen, Schulen und Schulämtern stehen intuitive Oberflächen speziell für Schüler zur Verfügung.

Nahtlose Integration und kontext gesteuerte Benutzerführung

Verkehrsunternehmen und Großkunden können Abo-Online nahtlos in ihren Webauftritt integrieren. Zudem verfügt die Lösung über ein Responsive Design und ist dadurch für die Nutzung auf mobilen Endgeräten wie Tablets und Handys optimiert. Abonnenten steht eine klare und leicht zu bedienende Oberfläche zur Verfügung, die intuitiv und kontextgesteuert aufgebaut ist. Sie sehen immer nur die Informationen und Eingabefelder, die für den jeweiligen Bearbeitungsschritt sinnvoll und notwendig sind. Abhängig von vorherigen Eingaben werden beispielsweise bei der Auswahl des passenden Abos neue Felder ein- und nicht benötigte Felder ausgeblendet. So führt das System die Kunden automatisch Schritt für Schritt zum richtigen Abo.

Die Benutzeroberfläche kann unternehmensspezifisch an die Anforderungen und das Corporate Design eines Verkehrsunternehmens oder Großkunden angepasst werden. Die Anzeige und das Verhalten von Elementen im Frontend lassen sich dabei einfach selbst konfigurieren. So können beispielsweise Formulare, Bestätigungsseiten, E-Mail-Vorlagen, Benutzer und Rollen oder Vertragsfunktionen gemäß der individuellen Tarife, Prozesse und Regeln eingestellt werden. Abo-Online steht standardmäßig in Deutsch und Englisch zur Verfügung, ist aber um jede andere Sprache erweiterbar.

Da Abo-Online direkt in PT integriert ist, werden personenbezogene Daten direkt und sicher im Backend gespeichert. Die Synchronisation der Datenbestände erfolgt automatisch



und in Echtzeit. Die Eingaben und Änderungen der Kunden werden dadurch in Abhängigkeit der vom Verkehrsunternehmen definierten Regeln sofort wirksam. Sie und ihre Kunden haben damit volle Transparenz und Zugriff auf die aktuellen Abo-Daten.

Neben ihren Kunden können Verkehrsunternehmen mit Abo-Online von HanseCom auch die Mitarbeiter in ihren Servicezentren und die Mitarbeiter von externen Verkaufsstellen optimal unterstützen. Mit der intuitiven, kontextgesteuerten Bedienoberfläche der Lösung können sie alle erforderlichen Daten komfortabel erfassen. Das ermöglicht es Verkehrsunternehmen, Schulungsaufwände zu reduzieren. Auch beim Einsatz von Abo-Online in Servicezentren gilt: Sämtliche Eingaben werden in Echtzeit in PT wirksam.

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.

Die modulare und offene Architektur der Lösung gibt Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, sie schrittweise und nach aktuellem Bedarf einzuführen und zu erweitern. So können sie zunächst mit der Abonnementverwaltung und der Einführung von Abo-Online für eine 24/7-Kundenselbstverwaltung starten. Möchten sie ihre Lösung später etwa um Vertriebsprozesse für unterschiedliche Vertriebssysteme wie Apps, Webshops, Verkaufsautomaten, Kiosksysteme oder Andere erweitern, ist das jederzeit möglich. Das Modul Freier Verkauf erlaubt es ihnen dann, sämtliche Vertriebsprozesse über alle Kanäle hinweg zu steuern – von den Automaten, mobilen Apps und Webshops über den Busfahrerverkauf bis zum Kioskverkauf. Auch die weiteren Module der Software etwa für Deliktverfolgung/erhöhtes Beförderungsentgelt, CRM oder BI können Verkehrsunternehmen selbstverständlich jederzeit flexibel nach Bedarf hinzufügen.

Ohne eine eigene Infrastruktur und eigene SAP-Administratoren zu benötigen, profitieren Verkehrsunternehmen von sämtlichen Vorteilen eines SAP-Systems und der marktführenden Lösung PT 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.

Vielfältig, erweiterbar & fit für die Zukunft

PTCloud bietet Module für Aboverwaltung, Freien Verkauf, eTicketing nach VDV-KA, Kontokorrent, Materialverwaltung, Deliktverfolgung und CRM sowie Basisfunktionen rund ums Tarifmanagement.

Die Einführung kann modular erfolgen, Ihr PTCloud-System lässt sich jederzeit bedarfsgerecht ausbauen.

