SWU Verkehr

Abos online verwalten

[02.10.2018] Ein virtuelles Kundencenter für die Abo-Verwaltung in Echtzeit bieten jetzt die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm Verkehr an. Kunden können darüber jederzeit Abos bestellen und verwalten, die Stadtwerke wiederum profitieren von optimierten internen Prozessen.

Abos bei der SWU Verkehr GmbH, einer Gesellschaft der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm, können die Kunden künftig rund um die Ohr online bestellen und verwalten. Möglich macht das die Lösung Abo-Online. Wie deren Anbieter HanseCom mitteilt, bieten die SWU so ein virtuelles Kundencenter an, das auch zeit- und ressourcenaufwendige Arbeitsschritte in der Verwaltung sowie beim Verkauf der Abos verringert. Ferner ermögliche sie einen Datenabgleich in Echtzeit. SWU habe sich aufgrund einer jahrelangen guten Zusammenarbeit beim Kunden-Management-System PTnova und HandyTicket Deutschland entschieden, das Abo-Portal mit HanseCom zu realisieren. Die Lösung lasse sich sehr gut in PTnova integrieren und tausche mit ihm Daten in Echtzeit aus. Das Web Front End sei an das Corporate Design der Stadtwerke angepasst, die Nutzung für mobile Endgeräte optimiert. Eine implementierte Start-Ziel-Suche soll den Kunden dabei helfen, das passende Abo zu finden. Die Lösung greife dazu auf den PTnova-Tarifserver zu. Alle Eingabemasken seien direkt über Web-Services mit dem Hintergrundsystem verbunden. Auf dem Front End werden laut HanseCom keine personenbezogenen Daten gespeichert. Seit Anfang September 2018 steht Abo-Online den SWU-Kunden zur Verfügung. In diesem Jahr sollen noch aktuell fehlende Prozesse wie die Verlustmeldung oder Streckenwechsel eingeführt werden. Und auch Mitarbeiter von Unternehmen, die mit der SWU einen Rahmenvertrag für das angebotene JobTicket geschlossen haben, sollen dieses künftig über das Online-Portal bestellen und verwalten können. „Die Einführung von Abo-Online ist für die SWU ein strategisches Projekt, um den kundenorientierten ÖPNV in Ulm und Neu-Ulm weiter zu verbessern und zeitgemäß zu gestalten“, erklärt Michael Mahling, Leiter Vertrieb bei SWU Verkehr. „Mit Abo-Online können wir zudem die täglichen Routinefälle automatisieren und unser gewohntes Qualitätsniveau weiter ausbauen.“ Laut HanseCom soll Anfang 2019 eine große Öffentlichkeitskampagne für Abo-Online bei den SWU starten.

(ve)

Stichwörter: Informationstechnik, Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm