

Einsatz von PTCloud

[18.10.2022] Für ihr Kundendaten-Management und die Digitalisierung ihrer Vertriebsprozesse setzen die Stadtwerke Heilbronn jetzt die Lösung PTCloud vom Anbieter HanseCom ein.

Die Stadtwerke Heilbronn (SWHN) haben sich für den Einsatz von PTCloud entschieden, dem neuen Software-as-a-Service (SaaS)-basierten Kundendaten- und Vertriebshintergrundsystem von HanseCom. Wie der Anbieter mitteilt, ermöglicht die Lösung durch zentrale Datenhaltung und eine ganzheitliche Sicht auf alle relevanten Informationen den SWHN die optimale Steuerung ihrer Vertriebsprozesse. Zudem bildet sie künftig die Basis für umfassende Abo-Self-Services und eine moderne Mobilitätsplattform.

PTCloud ersetzt bei den SWHN die On-Premises-Software PT120 von HanseCom. Mit der neuen SaaS-Variante der Lösung könnten die SWHN künftig das marktführende Kundendaten- und Vertriebshintergrundsystem nutzen, ohne dafür eine eigene IT-Infrastruktur zu benötigen. Sie erhielten ein skalierbares und individuell maßgeschneidertes Komplettpaket zum monatlichen Festpreis. In diesem seien alle benötigten Nutzungslizenzen, die technische Infrastruktur und der Betrieb der Lösung durch HanseCom in einem zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland enthalten. Ein vorkonfiguriertes System-Template gewährleiste die schnelle Einführung der Software.

Mit PTCloud stehen den SWHN ein umfassendes System für das Kundendaten-Management und die Digitalisierung ihrer Vertriebsprozesse zur Verfügung. Die Funktionen der modernen Software ermöglichen es den SWHN beispielsweise, ihre Kunden-, Abo-, Vertrags- und Produktdaten sowie ihre Tarife zentral zu verwalten. Außerdem könnten die SWHN damit unter anderem sämtliche Einnahmen aus dem verkaufsgerätebezogenen Verkauf, dem so genannten Freien Verkauf, abrechnen, Kontakte- und Beschwerden managen oder EBE-Vorfälle im Rahmen der Deliktverfolgung bearbeiten.

Anbindung an PTCloud

Die SWHN würden die Abo-Online-Lösung von HanseCom, die sie bereits seit einiger Zeit in Kombination mit PT120 für ein Self-Service-Portal nutzen, zukünftig an PTCloud anbinden. Mit dem Portal könnten Privatkunden der Stadtwerke ihre ÖPNV-Abonnements rund um die Uhr online bestellen und bearbeiten. Dazu ständen ihnen umfassende Funktionen zur Verfügung, beispielsweise um Produkte oder Zahler zu wechseln, einen gesetzlichen Vertreter zu hinterlegen, ein Abo zu verlängern, zu kündigen oder einen Verlust zu melden. Das Portal erkenne bei Start-Ziel-Suchen die erforderlichen Tarifzonen und könne so automatisch die zugehörigen Abos ermitteln. Es sei nahtlos in die Website der SWHN integriert und für den Einsatz auf Smartphones und Tablets optimiert.

Zudem werde PTCloud die Basis für die moderne Mobilitätsplattform der SWHN bilden. Mit ihrer Umsetzung hätten die SWHN vor Kurzem HanseCom im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung beauftragt. Die Mobilitätsplattform werde Nutzern über eine mobile App einen digitalen Zugang zu sämtlichen Stadtwerke-Serviceleistungen eröffnen. Neben klassischen ÖPNV-Tickets und Abonnements zählten dazu auch On-Demand-Verkehre, Stromtanken, Parken, Car- und Bikesharing sowie Freizeitangebote wie Hallen- und Freibäder oder ein Eisstadion. Neben PTCloud und Abo-Online würden die SWHN für die Mobilitätsplattform auch die mobile Ticketing-Plattform HandyTicket Deutschland von HanseCom nutzen.

(th)

Stichwörter: Informationstechnik, HanseCom, PTCLoud, Stadtwerke Heilbronn