

CRM im ÖPNV

Vortrag im Rahmen des DNT, 16.04.2024

kirsch konkret GmbH

Beratung · Schulung · Software

praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV

Wolbecker Str. 1

48155 Münster

www.kirschkonkret.de

Kirstin Schmidt

Geschäftsführende

Gesellschafterin

Telefon +49 (251) 3963 31-60

Mobil +49 (173) 83374 84

schmidt@kirschkonkret.de



kirsch konkret Beratung · Schulung · Software

Praxisorientiert rund um den Kundenservice im ÖPNV

Konzeptionelle Entwicklung und Aufbau von Kundenservicestellen im persönlichen oder telefonischen Kontakt

Optimierung und Weiterentwicklung von bestehenden Einrichtungen zum Service und Vertrieb im ÖPNV

Trainings und Coaching „Soziale Kompetenz“, Führungskräfte, Personalentwicklung

Optimierung und Einführung von Kundenservice mit CRM-Maßnahmen

Sicherstellung der Effizienz und Qualität der Kundenkontaktstellen durch Aufbau von Controlling-Systemen, Schulungskonzepten

Fachschulungen Tarife und Serviceprozesse – Workshops und E-Learning

Analyse vor Ort durch Interviews und Beobachtung von Betriebsabläufen, Analyse von bereitgestellten Daten, Gutachtenerstellung

Seit Juli 2010 - Sitz Münster, Branchenerfahrung seit 1993, interdisziplinäres Team, Bundesweit aktiv

Softwarelösungen zum Kundenservice von CRM über Kundenkontakterfassung bis Wissensdatenbanken

Kundenbeziehungsmanagement im Spannungsfeld von Deutschlandticket und Fachkräftemangel!

Chance oder Störfall?



KUNDENBEZIEHUNG VORHER

Reaktives Handeln des Verkehrsunternehmens

KOMMUNIKATION



LEISTUNGEN



Fahrplan

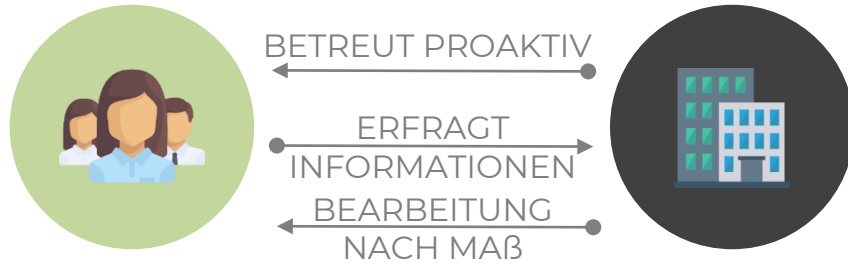


Tarif

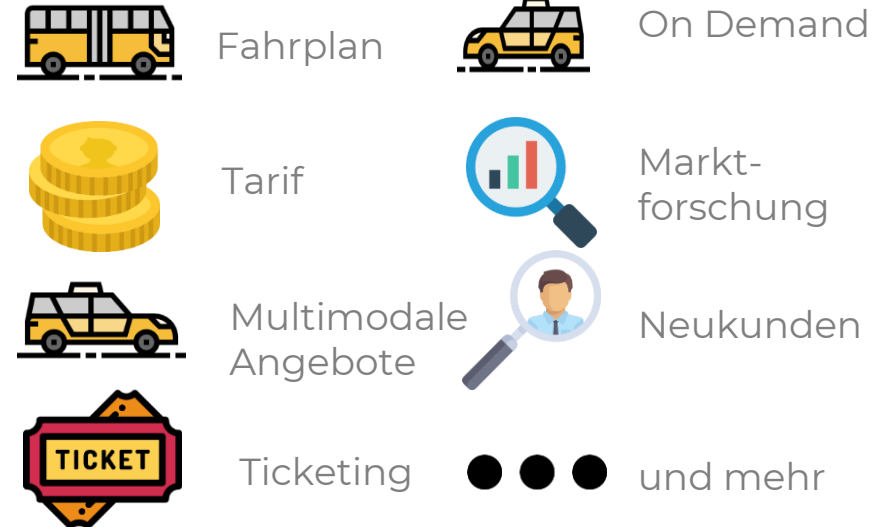
KUNDENBEZIEHUNG mit CRM

Proaktive Betreuung mit Informations- und Buchungsangeboten

KOMMUNIKATION



LEISTUNGEN



Herausforderung Deutschlandticket



- Ein Ticket deutschlandweit
...mit lokalen Ausprägungen
- Ein Ticket – alles digital
...bis auf die Unternehmen, die
immer noch nicht alles
digitalisieren können
- Ein Ticket aus meiner APP
... und meinem neuen
Vertriebssystem mit Chipkarte
...mit einem eigenen
Hintergrundsystem für die APP

Herausforderung Deutschlandticket



- ...neue und doppelte Prozesse, da verschiedene Verkaufskanäle
- ...verschiedene Systeme, aus denen die Kunden betreut werden
- ...verschiedene Wege, über die die Bezahlung läuft
- ...Betrugsfälle eindämmen und neue Zahlungsdienstleister einbinden
- ... dann ist da noch der Verbundtarif
- ...Wie wird die Finanzierung sein?
- ...Wie viel Geld bleibt in unserem VU?

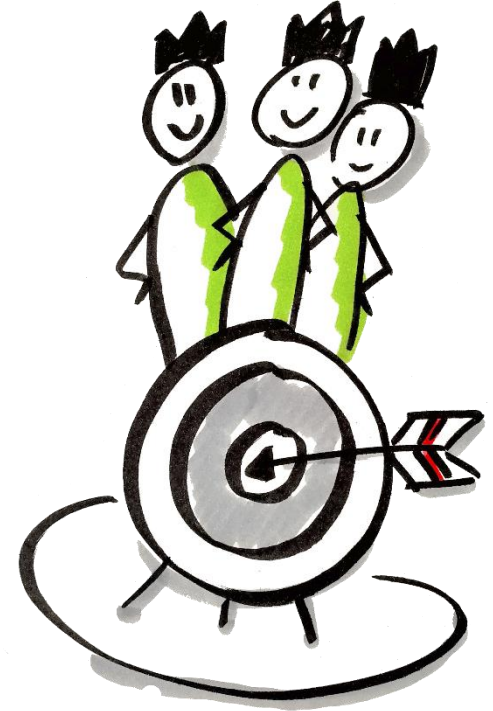
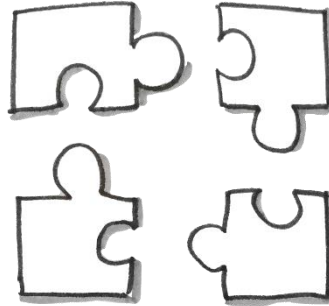
Fachkräftemangel



Störfall oder...Chance



Aufgaben
& Prozesse



Wie entwickelt sich die Kommunikation mit Kund:innen?

Ausweitung Selbstbedienung

- App
- Portale zur Neuanlage und Verwaltung
- MaaS
- On Demand – Verkehre

Optimierung und Erweiterung personenbedienter Service

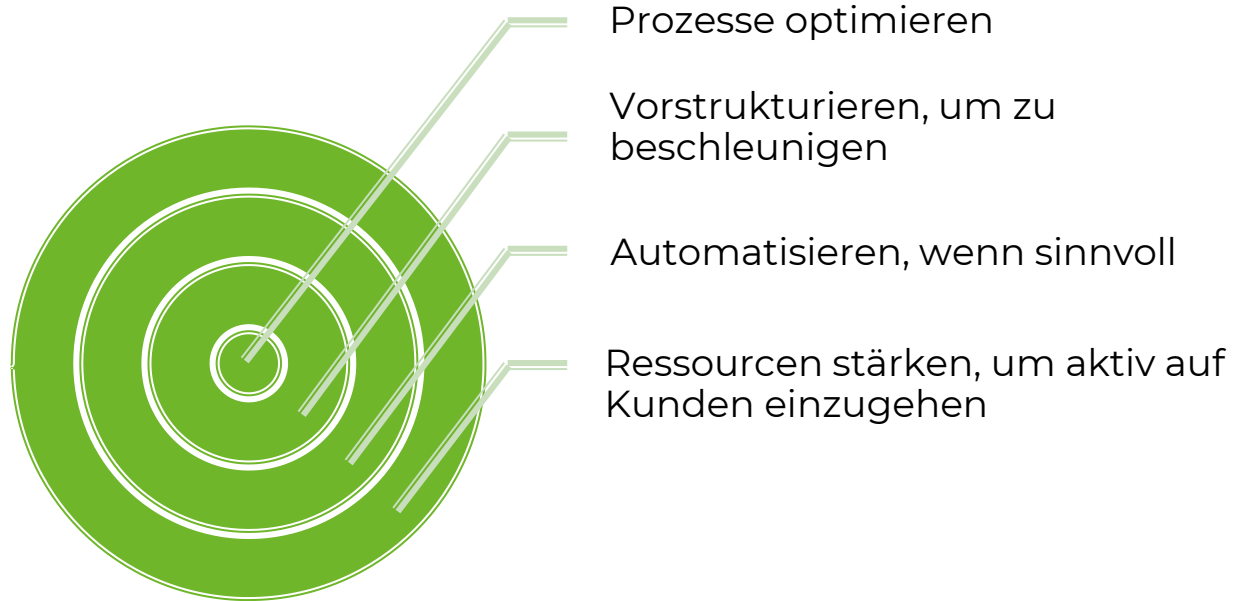
- Mehr Beratung
- Mehr Service
- Mehr umfassendes Wissen zur Kund:in
- Umfassende Betreuung

Mitarbeiter:in im Kundenservice sollte über alle Kanäle und Kommunikationen Zugang erhalten, sollte alle Kund:innen kennen

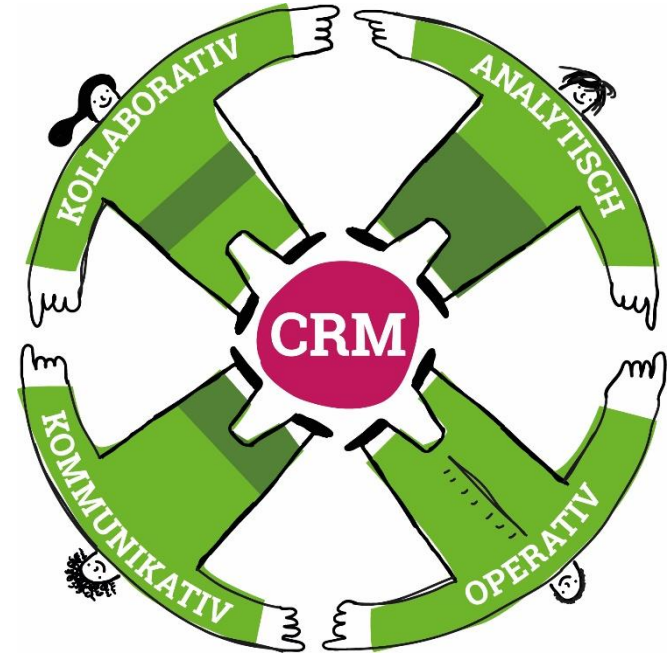
Ungünstige Prozesse

- 1 Daten erfassen
- 2 Emails im Posteingang vorbereiten und übertragen
- 3 Serienbriefe manuell erzeugen und verschicken
- 4 Serienmails verschicken und manuell zusammenstellen
- 5 Erinnerungsschreiben erstellen, nachdem sie manuell vorbereitet wurden
- 6 Daten für Statistik extra in Excel erfassen
- 7 Überblick über alles behalten, viele Programme, viele Themen

CRM kann helfen



WAS IST CRM?

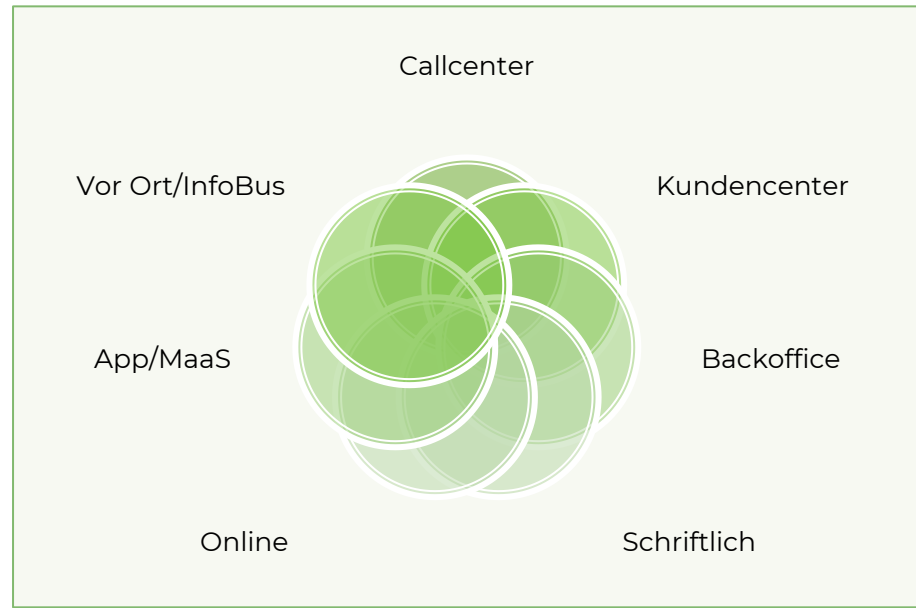


Ein ganzheitlicher Ansatz aus Mensch, Struktur und Organisation, Daten und Software: Kundenbeziehungsmanagement!

KUNDENKONTAKTSTELLEN BÜNDELN

Den Kunden und die Kundin in den Mittelpunkt stellen

- Alle Daten fließen zusammen
- Alle Stellen arbeiten im selben System
- 360 Grad Blick auf Kund:in an alle Stellen
- Marketing kann agieren
- Vertrieb und Service können betreuen



LEGACYSYSTEME AUSWAHL

Vertriebs-
hintergrund-
systeme

Beschwerde-
management

Fundsachen

Newsletter

Social Media

Bonus-
programm

On Demand

Onlineportal



App/Mobilitäts-
plattform

Multimodale
Partner

Infobus-
Planung

CRM Aktionen
(Excel)

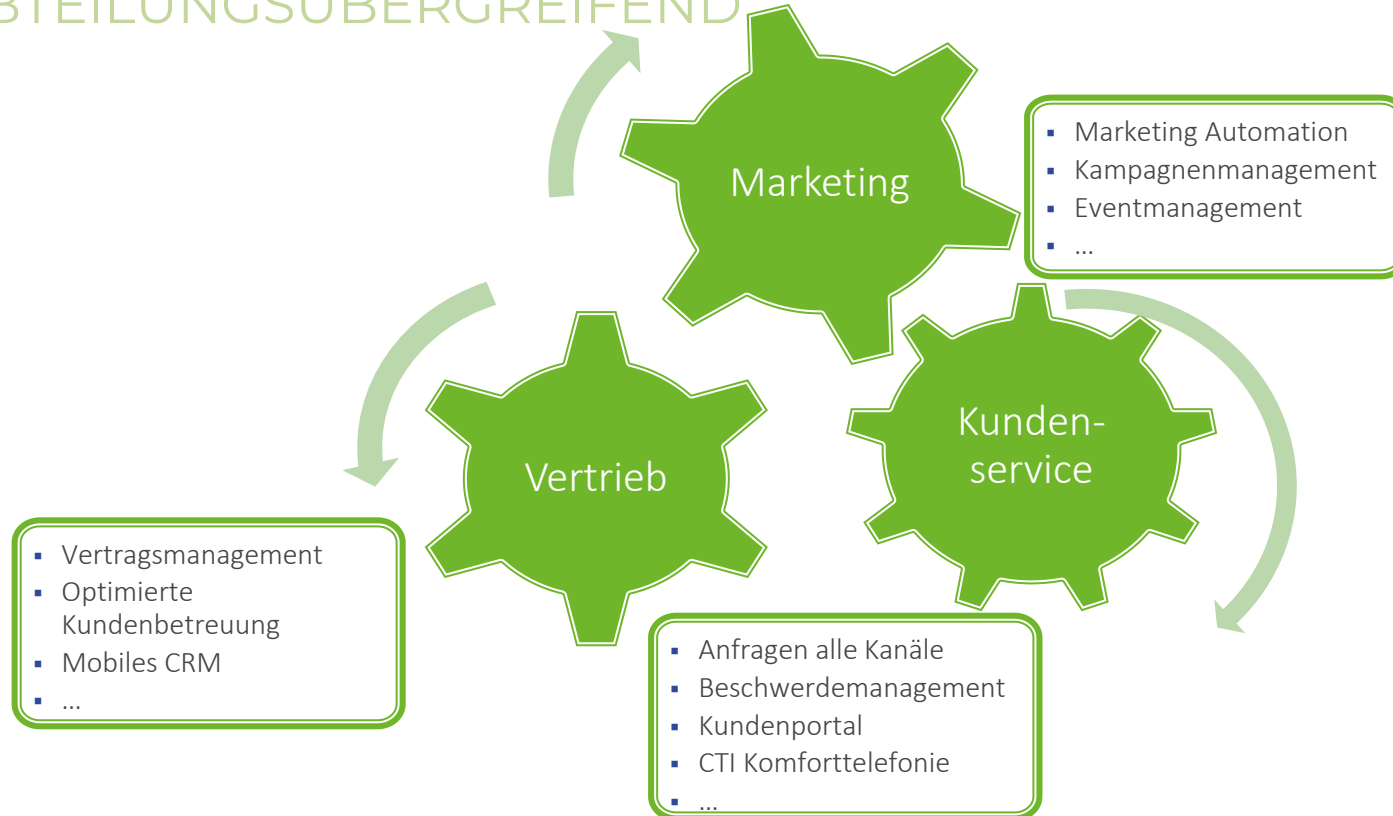
Schnittstellentechnik

Webservices oder zertifizierte Konnektoren	<ul style="list-style-type: none">ereignisgesteuertonlinetop-modernerweiterbar 
Online-DB-Schnittstelle, Views	<ul style="list-style-type: none">ereignisgesteuertEinzel- oder Massendaten (z.B. DB-Views)
Batch-Schnittstelle	<ul style="list-style-type: none">Massendatenperformantskalier- und erweiterbar
Aufruf-Schnittstelle	<ul style="list-style-type: none">mit/ohne DatenübernahmeUnterstützung im lfd. Prozesstransparent 

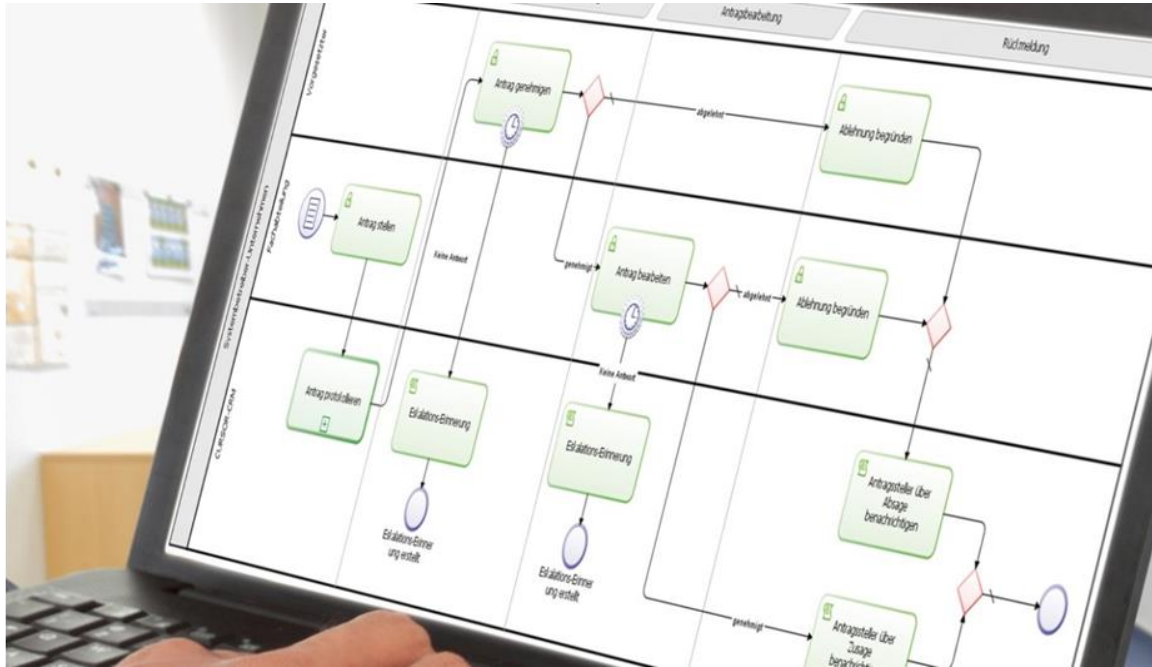


Ihre passende Lösung!

OPTIMIERTE PROZESSE – ABTEILUNGSÜBERGREIFEND



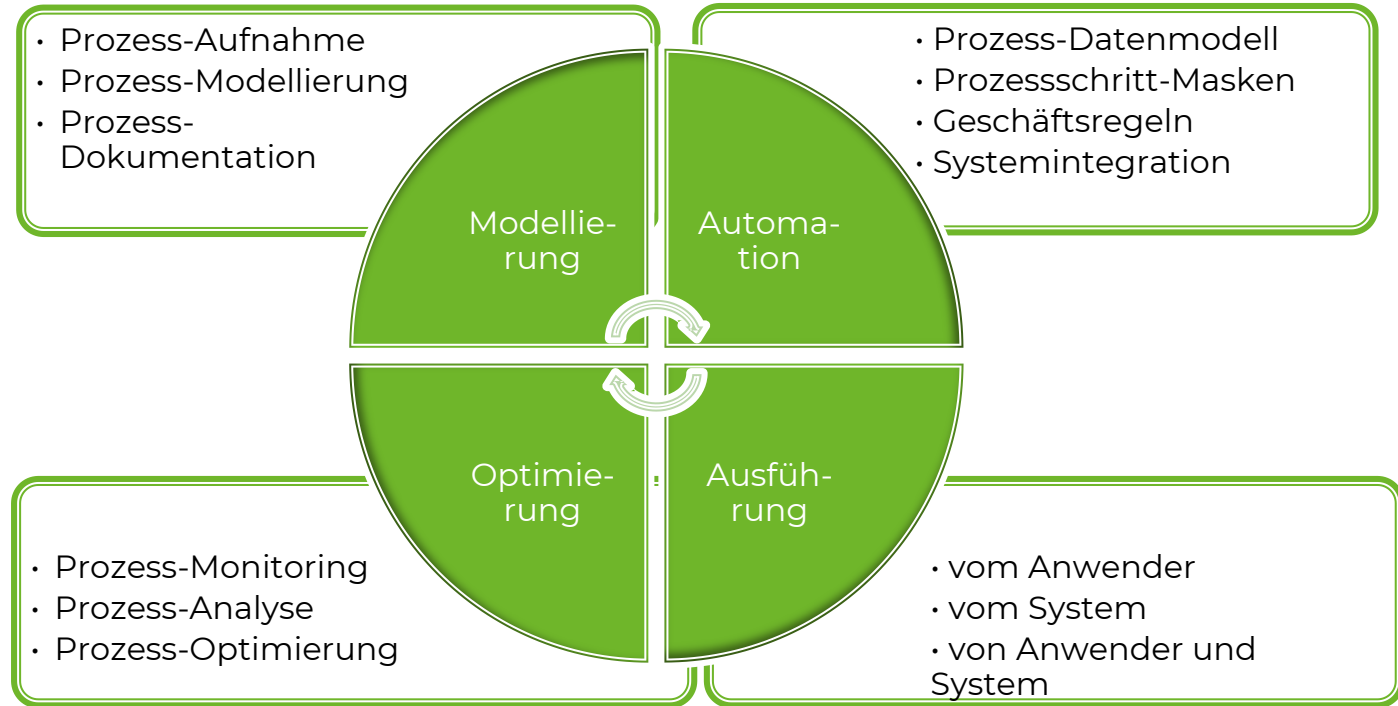
PROZESSGESTALTUNG - BPM



Business Prozess Management

VIER AUFGABEN DES BPM

Modellierung, Automation, Ausführung und Optimierung



KUND:INNEN IM MITTELPUNKT



kirsch|konkret

Legacy-
Systeme
einbinden =
Daten-Bestand
nutzen und
intelligent
verknüpfen

MeKIM
powered by CURSOR

...und ermöglicht die Umsetzung eines ganzheitlichen Kundenbeziehungsmanagement im ÖPNV

CRM – 360 GRAD BLICK

Alle Themen zu einem Kunden

- Interessent
- Abo-Bestandskunde
- Verkauf andere Produkte
- Beschwerdemanagement
- Forderungsmanagement / EBE
- Multimodale Themen

Kunden-Infos auf einen schnellen Blick

- Übergeordnete Betrachtung und umfassendere Entscheidung bei Bearbeitung
- Weitergehende Infos auf weitere Klicks
- Potenzial für optimierte Betreuung



Module - MeKIM-CRM



MeKIM ist ein komplettes CRM, das einen 360 Grad - Blick auf die Kund:innen ermöglicht.

Das CRM-Basis Modul stellt alle Infos für den/die 360 Grad-Kund:in bereit und kann gezielt erweitert werden

Je nach Anwender:in oder Thema anderes Dashboard

Wieso CRM im ÖPNV?

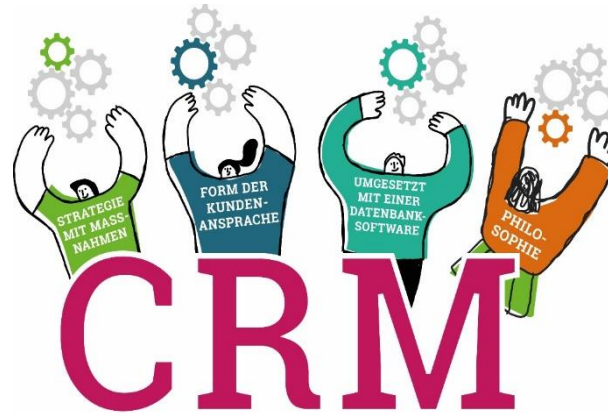
Kundenbeziehungsmanagement als ganzheitlicher Ansatz

Marketing

Interessenten
sichtbar machen

Optimierte
Bestandskunden-
Betreuung

Optimierter
Vertrieb



360°Kundenservice

Marketing-
Automation

Neukunden-
betreuung

Neukunden-
gewinnung

Analyse
Strategie

FAZIT

Eine **CRM-Software** kann als **Strukturgeber**, **Prozessoptimierer** und **Werkzeug** innerhalb des Kundenbeziehungsmanagements im ÖPNV ein Erfolg werden

SETZEN SIE ES UM!

