

CRM im ÖPNV

Vortrag im Rahmen des DNT, 15.06.2022

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

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

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

[Mehr über kirsch konkret](#)

Seit August 2018
AZAV zertifizierter Bildungsträger



Softwarelösungen zum Kundenservice von CRM über digitale Strichliste bis Wissensdatenbanken

Kundenbeziehungsmanagement
mit einer CRM-Software im ÖPNV,
kann das umfassend
funktionieren?

Kundenbeziehungsmanagement im ÖPNV



Machbarkeitsstudie im Rahmen mFund Förderlinie 1 mit weiteren Partnern
2018/2019 bestätigte: **Bedarf nach einer ÖPNV-CRM-Software**

Die **Mobilitäts-EDV, die Kund:innen in den Mittelpunkt stellt (MeKIM)**
**ermöglicht Umsetzung eines ganzheitlichen
Kundenbeziehungsmanagement**

Basiscore ist die **CURSOR CRM-Software**, Eigenentwicklung aus Gießen;
CURSOR Software AG seit 30 Jahren CRM Erfahrung

Vertriebs- und Implementierungs- Partnerschaft mit CURSOR Software AG;
kirsch konkret mit MeKIM powered by CURSOR **exklusiv für Mobilitätsbranche**

KUNDENBEZIEHUNG VORHER

Reaktives Handeln des Verkehrsunternehmens

KOMMUNIKATION



LEISTUNGEN



Fahrplan

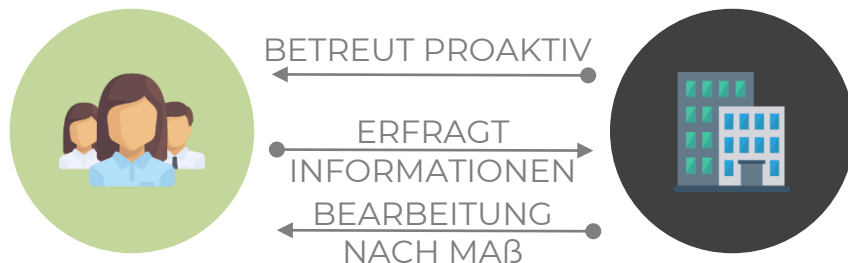


Tarif

KUNDENBEZIEHUNG mit CRM

Proaktive Betreuung mit Informations- und Buchungsangeboten

KOMMUNIKATION



LEISTUNGEN



Fahrplan



On Demand



Tarif



Markt-
forschung



Multimodale
Angebote



Neukunden



Ticketing



und mehr

AKTUELLE THEMEN

9 Euro-Ticket

- Vertrieb über App

CiBo, BiBo

- nextTicket
- eezy

Multimodale Angebote

- Mietrad
- E-Scooter

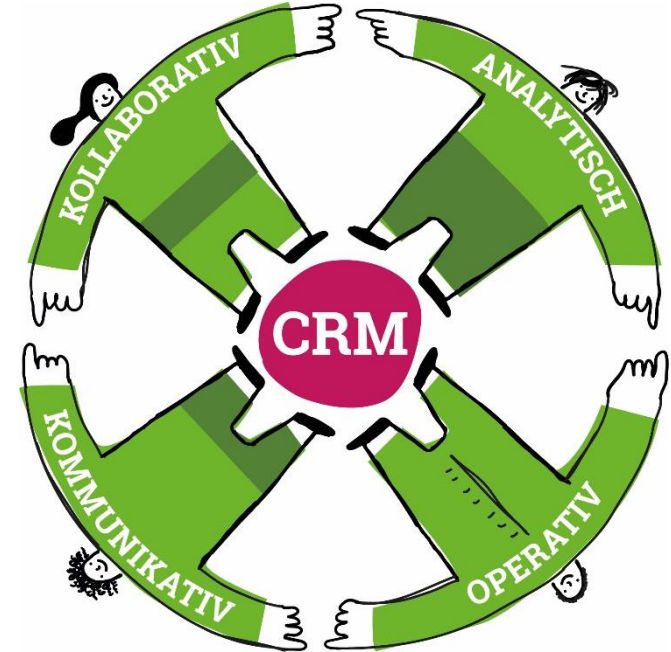
On Demand Verkehre



alle beinhalten Kundendaten

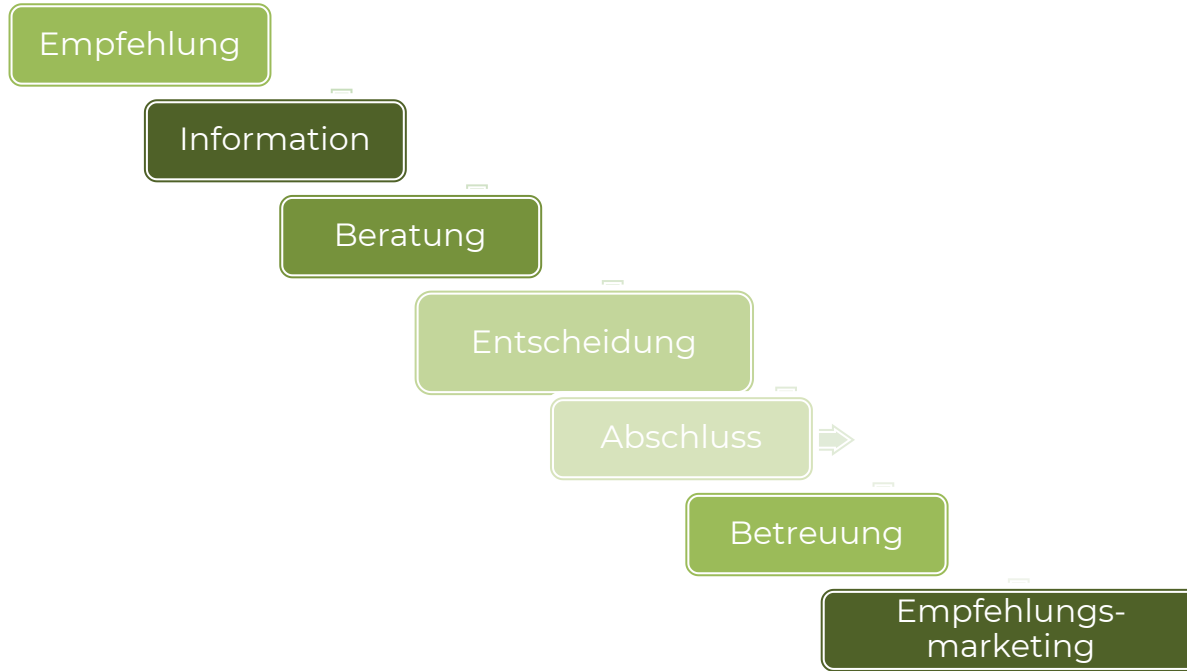
Wie werden sie genutzt?

WAS IST CRM?



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

KUNDENREISE – AB WANN KUND:IN?



Was gehört dazu aus Sicht CRM?



BISHERIGE ERKENNTNISSE

Den Kunden und die Kundin in den Mittelpunkt stellen

- Kundenreise
- Kundenwerte
- Kundenwünsche
- Unternehmenswünsche



Wie entwickelt sich die Kommunikation mit Kund:innen?

Ausweitung Selbstbedienung

- App
- Portale
- MaaS
- On Demand – Verkehre

Optimierung und Erweiterung personenbedienter Service

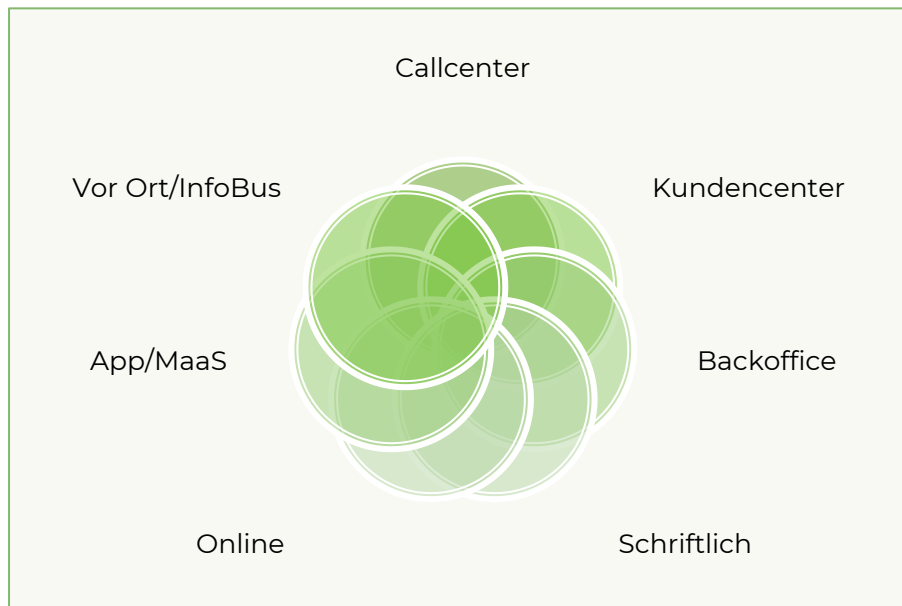
- Mehr Beratung
- Mehr Service
- Mehr umfassendes Wissen zur Kund:in
- Umfassende Betreuung

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

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



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 Cross-Selling



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

- ereignisgesteuert
- online
- top-modern
- erweiterbar

SAP® Certified
Powered by SAP NetWeaver®

Online-DB-
Schnittstelle,
Views

- ereignisgesteuert
- Einzel- oder
Massendaten
(z.B. DB-Views)

Batch-
Schnittstelle

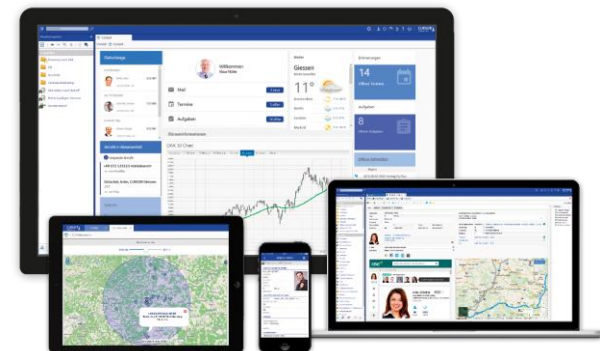
- Massendaten
- performant
- skalier- und erweiterbar

Aufruf-
Schnittstelle

- mit/ohne Datenübernahme
- Unterstützung im lfd. Prozess
- transparent

SAP® Certified
Powered by SAP NetWeaver®

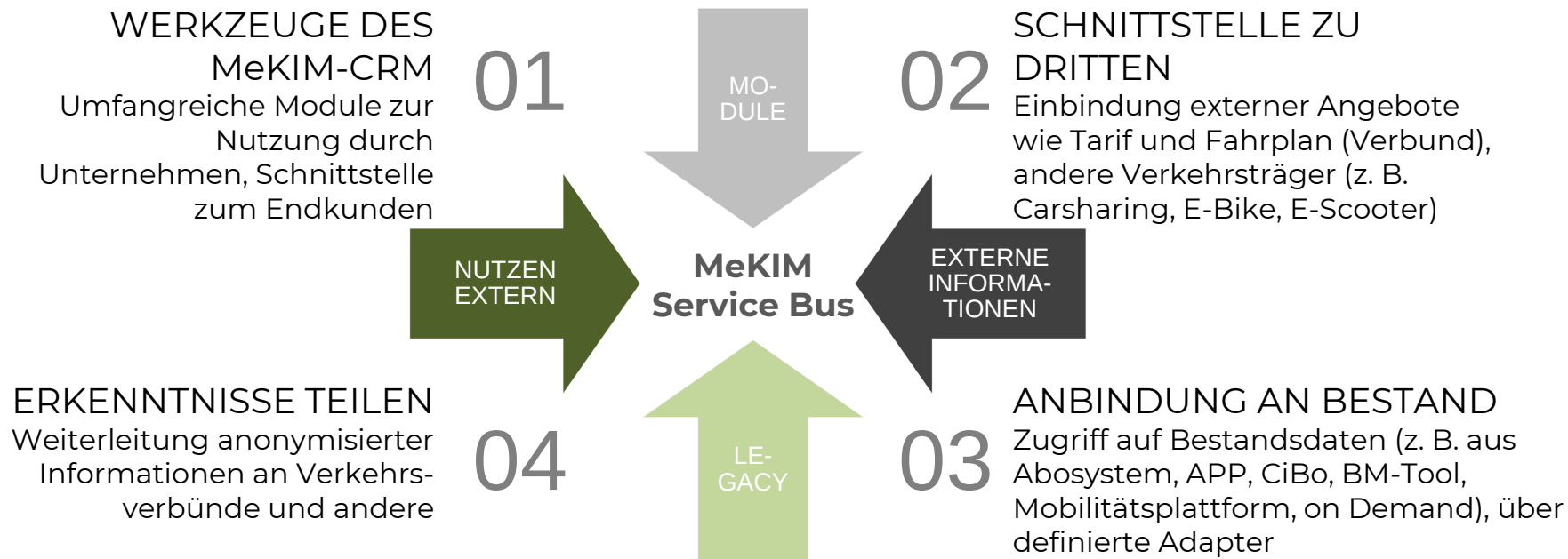
Beratung & Implementierung



Ihre passende Lösung!

AUFBAU der SOFTWARE

Service Bus als Zentrum der MeKIM-Funktionen



KUND:INNEN IM MITTELPUNKT



kirsch | konkret

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

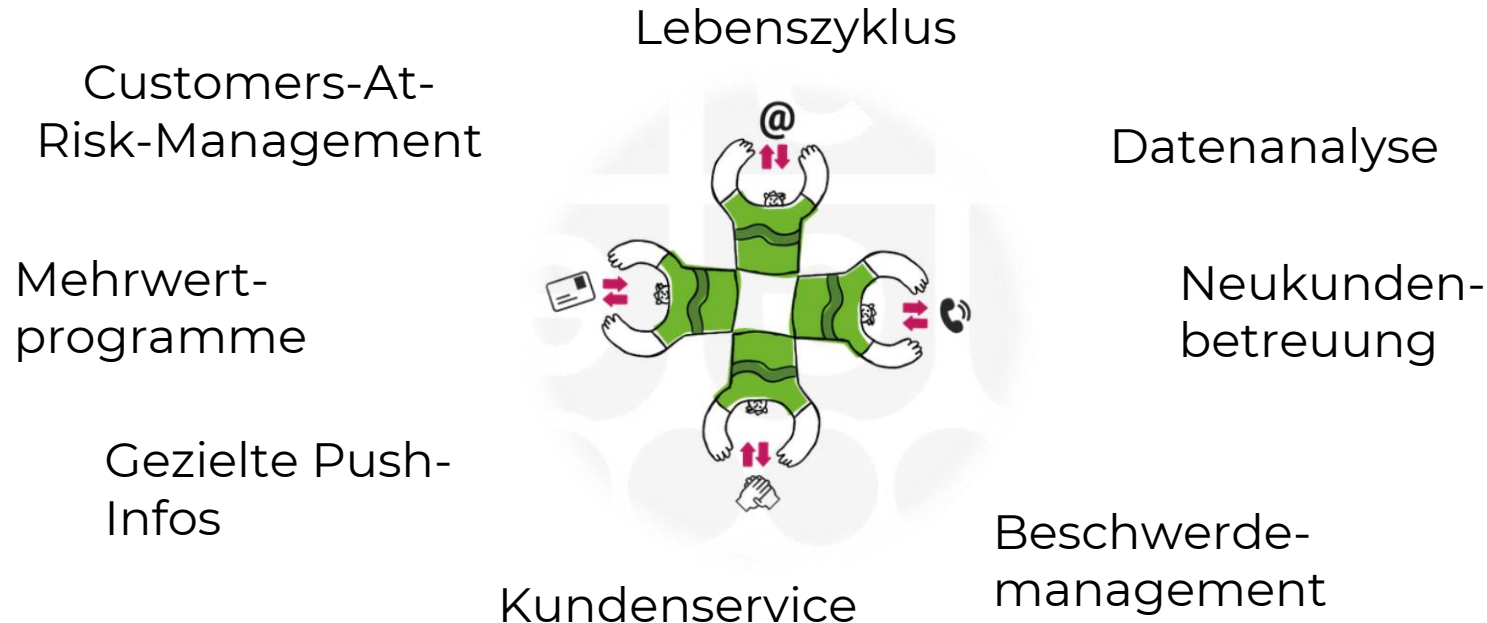
MeKIM
powered by CURSOR

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

Was ist CRM?

CRM: Kundenbeziehungsmanagement

Proaktive Betreuung auf allen Ebenen



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

360°Blick auf Kund:in

Alle Aktivitäten

Alle Kanäle

- Telefon
- Persönlich
- Web
- App

ÖPNV-Prozesse

- Service
- Betreuung
- Garantie und Entschädigung

Reporting, Statistiken und Berichte

Service-Dashboard

- Direkte Bearbeitung
- Zugang zu Legacysystemen (Aufruf oder Schnittstelle)

Wieso CRM im ÖPNV?

Kundenbeziehungsmanagement als ganzheitlicher Ansatz



FAZIT

Eine CRM-Software
kann als Werkzeug
innerhalb des
Kundenbeziehungs-
managements im
ÖPNV ein Erfolg
werden

SETZEN SIE ES UM!

