

Bremen

## Fahrkarten selbst verwalten

**[12.07.2019] Ein virtuelles Kunden-Center zur Abo-Selbstverwaltung in Echtzeit bietet jetzt die Bremer Straßenbahn AG an. Hinter „Meine BSAG“ steht die Lösung Abo-Online von HanseCom.**

Unter dem Namen „Meine BSAG“ hat die Bremer Straßenbahn AG die Lösung Abo-Online von HanseCom eingeführt. Wie das Unternehmen HanseCom mitteilt, können die BSAG Kunden darüber ihre Jahrestickets rund um die Uhr online verwalten. Das verringert nicht nur das Kundenaufkommen und die Wartezeiten im Kunden-Center. Es entfallen auch zeit- und ressourcenaufwendige Arbeitsschritte im Backoffice. Die Kunden können über „Meine BSAG“ in Echtzeit Abos anlegen und Zahlungs- sowie Adressdaten oder bestehende Verträge ändern. Bei der Ticketauswahl wird der Kunde über einen interaktiven Tarifplan unterstützt. Darin kann er die benötigten Tarifzonen markieren, die Anwendung ermittelt dann auf dieser Basis die passende Preisstufe. Abo-Online ist laut HanseCom nahtlos in das bei der BSAG eingesetzte Kunden-Management- und Vertriebs hintergrundsystem PTnova, ebenfalls eine Lösung von HanseCom, integriert. Kunden- und Produktdaten werden zwischen den Systemen in Echtzeit übertragen; auf dem Front End werden keine personenbezogenen Daten gespeichert. Die Lösung ist für mobile Endgeräte optimiert und an das Corporate Design der BSAG angepasst.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Apps, Bremer Straßenbahn AG (BSAG), HanseCom