

Regensburger Verkehrsverbund (RVV): Beratung per Video – persönlich, schnell und jederzeit /

RVV setzt auf onvico beim direkten Dialog mit Kunden

Zusammenfassung

Das Einzugsgebiet des Regensburger Verkehrsverbunds (RVV) hat sich über die letzten Jahre stetig vergrößert. Auch für die Zukunft sind Erweiterungen geplant. Der persönliche Kontakt soll dabei dennoch – trotz teilweiser hoher räumlicher Distanzen zwischen Kunden und Kundenberatern – aufrecht erhalten werden. Neue Lösungen sind gefragt! Das bestehende Kontaktangebot aus zentralem Kundenzentrum, Telefon-Hotline und Website sollte um einen persönlichen und individuellen Kanal erweitert werden. Die P2P-Videoberatung onvico wird heute vor allem bei der Kundenberatung für Ticket-Abos eingesetzt.

Kundenprofil

Die Regensburger Verkehrsverbund GmbH, kurz RVV, wurde im Dezember 1983 gegründet und verbindet seit über 30 Jahren die Region rund um Regensburg. Die Verbundgesellschaft organisiert als moderner Dienstleister die Mobilität der Menschen und koordiniert die hier tätigen Nahverkehrsunternehmen. Dazu gehören die zentrale Verkehrsuntersuchung und -planung, die Steuerung der im Busverkehr beteiligten (öffentlichen und privaten) Verkehrsunternehmen sowie die Weiterentwicklung des gemeinsamen Verbundtarifs. Dieser umfasst seit 1991 auch die Nahverkehrszüge der Eisenbahnen, die das Verbundgebiet durchqueren. Weitere Verträge bestehen mit den Landkreisen Cham, Kelheim, Neumarkt i.d.OPf. und Schwandorf.

Hintergrund und Aufgabenstellung

Das Einzugsgebiet des Regensburger Verkehrsverbunds wächst. Für das Unternehmen stellte sich immer stärker die Frage: Wie erreichen wir unsere Kunden? Und wie erreichen unsere Kunden uns? Die teilweise sehr individuelle Beratung, in erster Linie für die RVV Abonnements, sollte – neben dem schon intensiv genutzten Kundenzentrum und der Hotline – um einen weiteren persönlichen Kanal ergänzt werden. Im Kundendialog hilft es sehr, dem Kunden beispielsweise einen Fahrplan zur Erläuterung der Wegstrecke oder ein Antragsformular für ein Ticket zeigen zu können. Dies legte einen visuellen Zugang nahe – so entschied sich der RVV für eine P2P-Online-Videoberatung. Die Pandemielage und das geschlossene Kundenzentrum beschleunigten die Entscheidung für diesen Digitalisierungsschritt.

Das Tool zur Videoberatung sollte einfach und intuitiv zu nutzen sein, um schnell die Atmosphäre wie bei einer persönlichen Beratung im Kundenzentrum zu schaffen.

Erläuterungen zu Abonnements bzw. detaillierten Vertragsdetails oder das Heraussuchen der passenden Verbindungen im Rahmen der Fahrplanberatung – das alles geht natürlich sehr viel einfacher, wenn der Berater seinen Bildschirm mit dem Kunden teilt und virtuell durch das Dokument oder die Fahrplantabelle führt. Das Video-Beratungstool von OEVERMANN Networks, onvico, entspricht genau diesen Anforderungen. Und so ist eine Kundenbetreuung möglich, die wesentlich mehr Möglichkeiten bietet als das klassische Telefongespräch.

Unsere Leistungen

- Einfache Integration in bestehende Website und Systeminfrastruktur innerhalb von Tagen

- Sicherer Datenaustausch für die Übermittlung von Unterlagen und Verträgen inklusive Virens Scanner

- Hohe Sicherheit durch ISO/IEC 27001-Zertifizierung, Verschlüsselung und Server in Deutschland

- Optische und technische Anpassung an Systemumgebung

Umsetzung

Nach den konzeptionellen und technischen Vorarbeiten startete der RVV Ende 2020 eine interne Probephase. Die technische Implementierung selbst erfolgte in wenigen Tagen. Knapp zwei Monate wurde nicht nur das System auf Herz und Nieren geprüft, vor allem wurden auch die Mitarbeiter einbezogen. Mögliche datenschutzrechtliche Bedenken wie bspw. die Aufzeichnung von Gesprächen oder die Verletzung von Persönlichkeitsrechten wurden besprochen und geklärt. So konnten die Mitarbeiterinteressen letztlich in eine Betriebsvereinbarung einfließen, die den Bedürfnissen und Anforderungen entsprach.

Im Rahmen der Vermarktung und Kommunikation zum Videoberatungs-Tool wurden von Anfang an die Themengebiete Beschwerdemanagement und Schwarzfahrer-Regulierung ausgeschlossen. Sollte sich dennoch ein Kunden nicht richtig und angemessen zu verhalten wissen, gibt es für die Kundenberater eindeutige Handlungsanweisungen, wie sie derartige Gespräche deeskalieren und beenden können.

Pilotphase

Anfang 2021 startete dann die Pilotphase.

Der neue Beratungskanal wurde klassisch beworben über die regionalen Medien (Print und TV), mit Pressearbeit sowie über die Social Media Kanäle und die eigene Homepage. Eine gute Vermarktung ist enorm wichtig für eine optimale (Aus-)Nutzung. Nach wenigen Wochen zeigte sich, dass es im Grunde zwei unterschiedliche Anwendungsfälle zur Nutzung der Videoberatung gibt. Zum einen den Kunden, der sich in einer ruhigen Minute vom Sofa von zu Hause aus einwählt und intensiv zu einem Abonnement beraten lässt. Zum anderen die Anrufer, die sich direkt von der Haltestelle oder aus dem Bus melden. Das Klientel setzt sich vor allem aus jüngeren Menschen zusammen, die berufstätig sind und einen entsprechenden Mobilitätsbedarf haben.

Da onvico sehr intuitiv zu nutzen ist, kam es zu wenigen Problemen. Diese waren dann eher technischer Natur auf Kundenseite, wenn zum Beispiel die Zugriffserlaubnis auf die Kamera nicht vorhanden war. Oder, leider immer noch ein leidiges Thema in Deutschland, die Bandbreite der Internetverbindungen hakte.

Mit diesem Online-Beratungstool ist der RVV in der ÖPNV Branche ein Vorreiter. Aktuell beschränkt sich das Unternehmen noch auf die Beratung der Kunden, perspektivisch könnte durchaus auch der Vertragsabschluss über onvico möglich sein – dank der implementierten und zertifizierten Autorisierung.

Vorteile für den Anwender

- Persönliche Beratung per Live-Video mit Ton und/oder Bild oder Text-Chat
- Einfaches Teilen des Bildschirms für Pläne etc.
- Beratung spontan oder mit Terminvereinbarung
- Leichte Nutzung durch den Kunden, ohne Installation und Anmeldung
- Kunden können Rückrufgesuche einstellen
- Einladungsfunktion (incl. Einbindung in den eigenen Kalender)

Vorteile im Einsatz

- Standortunabhängiger Kundenservice via PC, Tablet, Smartphone
- Screenshot-Funktion (z.B. zur Authentifizierung)
- Online-Vertriebs-Tool mit Callcenter Funktionen (In- und Outbound)
- Individuelle Textvorlagen z.B. für Call-Aannahme, Begrüßung, Einladung etc.
- Bewertungssystem für Kunden und Berater
- Anrufgruppensteuerung für themenspezifische Beratung mit Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Berater
- Eigene Routing-Regeln und Steuerung der Servicezeiten für Anrufergruppen
- Übersichtliches Bedien-Cockpit und Call-Center-Statistiken und Reportings
- Beweissicherungs-Funktion und Download der Chatprotokolle
- Automatische Bandbreitenadaption je nach Endgerät und Verbindungsqualität

Über den Regensburger
Verkehrsverbund

Die Regensburger Verkehrsverbund GmbH (RVV), 1983 gegründet, verbindet mit ihren über 80 Buslinien die Stadt und den Landkreis Regensburg sowie Teile der Landkreise Neumarkt, Schwandorf, Cham, Kelheim und die Stadt Amberg. Im Jahr legen die mehr als 300 Busse etwa 12 Millionen Kilometer zurück und befördern circa 33 Millionen Menschen, davon 10.000 Besitzer von Jahreskarten. Seit Ende 2016 befahren Elektrobusse die gesamte Altstadtlinie. Die Regensburger Verkehrsbetriebe und die GfN Gesellschaft zur Förderung des öffentlichen Personennahverkehrs im Landkreis Regensburg mbH halten zu je 50 Prozent des Stammkapitals.

Über OEVERMANN
Networks

OEVERMANN Networks ist DIE 360° Digitalmanufaktur für zukunftsweisende IT- und webbasierte Lösungen. Mehr als 100 Mitarbeiter setzen sich mit Herzblut, Leidenschaft und Kreativität für die besten Lösungen der Kunden ein. Als zertifizierter IT-Dienstleister setzt OEVERMANN Networks auf partnerschaftliche Zusammenarbeit und bringt strategische und technologische Intelligenz in digitale Business-Lösungen ein. Das Unternehmen ist Teil der TWT Digital Group.

Ihre Ansprechpartner



Christian Engelke
Product Manager
Tel.: +49 2204 84-4479
c.engelke@oevermann.de



Jota Grigoriadou
Sales Manager
Tel.: +49 2204 84-4542
j.grigoriadou@oevermann.de

Weitere Informationen zu unserer 360°-Digitalmanufaktur und zur TWT Digital Group finden Sie unter:
www.oevermann.de | www.twt.de