



KUNDENINTERVIEW

**DIGITALER
FULL-SERVICE
FÜR VERKEHRSBETRIEBE**



KUNDENINTERVIEW

O-TON

Spezielle Branchen haben Ihre speziellen Anforderungen: das gilt insbesondere auch für Verkehrsbetriebe mit dem Betrieb des ÖPNV/SPNV. Und natürlich benötigen sie dafür genauso spezialisierte Partner. Die O-TON Callcenter Services GmbH aus Dortmund ist einer dieser besonderen Partner und versorgt mit Ihren Dienstleistungen zahlreiche Großkunden aus der Branche. Unter anderem ist auch die BOGESTRA direkt am Unternehmen beteiligt. Da sich die Anforderungen auch hier massiv verschieben und digitale Dienstleistungen an Bedeutung gewinnen, haben wir mit Jörg Kunsleben – Prokurist bei O-TON, Branchenkenner sowie preisgekrönter Innovationsexperte – über die Herausforderungen des Marktes gesprochen. Dabei haben wir auch die modernen Ticketing-Lösungen des Unternehmens beleuchtet, die auf die Zahlungsabwicklung mit CrefoPay setzen.

Creditreform (CR): Herr Kunsleben, Sie sind ein echtes Ur-Gestein in der Branche aber auch jemand, der neue Themen aufgreift. Unter anderem haben Sie 2015 den „Innovator of the year“ bei abellio gewonnen. Wie beschreiben Sie die Herausforderungen der Verkehrsbetriebe heute?

Jörg Kunsleben (JK): Wie in anderen Branchen auch, stehen die Verkehrsbetriebe vor der Herausforderung, Prozesse zu digitalisieren. Im Fokus stehen hier natürlich die Geschäftsprozesse, die die Interaktion mit den Kunden abbilden. Dabei geht es aber nicht nur um den klassischen Kundenkontakt, sondern immer mehr auch um die digita-

len „Touchpoints“. IT-Themen werden immer wichtiger und daher auch Fragen der Softwareentwicklung.

CR: Dabei spielen Sie sicherlich auf die Entwicklung an, dass die meisten Leistungen der Unternehmen heute über Apps und Kundenportale direkt online bezogen werden können.

JK: Das ist richtig. Wir sind es im Alltag gewöhnt, digitale Services zu nutzen und dabei Onlinelösungen einzusetzen. Im Bereich der Mobilität ist dabei ganz deutlich auch der Einsatz von Ticketing-Apps ein Thema. Die Kunden nutzen die Möglichkeit, schnell und unkompliziert Fahrkarten zu kaufen immer häufiger. In

diesem Kontext stellen sich dann Fragen wie: Wer entwickelt meine App? Wie unterstütze ich meine Kunden bei Fragen und Problemen? Wie stelle ich telefonische Service-Zeiten für fachliche oder technische Anfragen zur Verfügung? Oder auch: Wie ermöglichen wir die digitalen Bezahlungen der Tickets.

CR: Sie haben mit O-TON genau für diesen Bereich eine Lösung geschaffen. Mit der bwApp eröffnen Sie im Auftrag der Tarifgemeinschaft BW Kunden in ganz Baden-Württemberg den digitalen Zugriff auf Beförderungstickets.

JK: Das ist tatsächlich eines unserer Projekte. Wir ermöglichen bargeldlos und ohne Zeitaufwand den Zugang zu allen Tickets im BW-Tarif und decken dabei sowohl ÖPNV- als auch SPNV-Leistungen an. Wir sind als einziger Anbieter neben der Deutschen Bahn berechtigt, diesen Service anzubieten und ermöglichen auf diese Weise zahlreichen Menschen Tag für Tag den einfachen Zugang zu den Beförderungsleistungen. Und natürlich ist die App nur ein Kanal nach draußen. Im Hintergrund stehen unsere Callcenter-Mitarbeiter für Fragen der Kunden zur Verfügung.

CR: Dass Sie als Dienstleister für die Tarifgemeinschaft tätig sind, ist sicherlich eine Besonderheit am Markt und zeugt von einem exzellenten Marktzugang. Wie kam es dazu?



Jörg Kunsleben
O-TON Call Center
Services GmbH
Vertriebsleiter, Prokurist

JK: O-TON ist ein erfahrener Dienstleister am Markt. Das muss man zunächst einmal feststellen. Darüber hinaus ist selbstverständlich die Kenntnis des Marktes und der spezifischen Herausforderungen ein wichtiger Aspekt. Ich beschäftige mich seit Jahren mit dem konkreten Geschäft und habe in vielen Funktionen und bei unterschiedlichen Unternehmen, sei es Stadtwerke oder Beförderungsunternehmen, gearbeitet. Mit der Zeit lernt man dabei, welche Themen tatsächlich wichtig sind und wie man Lösungen für die Unternehmen findet. Das alles bringen wir bei O-TON in unsere Services mit ein und natürlich kennen wir zahlreiche Akteure in der Branche. Ich denke, dass ist der authentische Zugang zum Markt.

CR: Sie haben in der *bwAPP* auch die Creditreform Zahlungslösungen integriert und nutzen CrefoPay als Payment-Partner. Was war für sie bei der Auswahl ausschlaggebend?

JK: Wir haben im Rahmen der Marktsondierung alle Dienstleister analysiert, die uns bei der Realisierung der App unterstützen können. Im Grunde haben wir alle Kandidaten eingeladen, die Leistungen vorzustellen und unsere Anforderungen aufzunehmen. Rein formal sind die Leistungen oftmals sehr homogen. Im Detail erkennt man erst die Unterschiede. Wir hatten bei den Creditreform Leistungen einfach ein gutes Gefühl: die Anforderungen wurden mit uns genauestens analysiert, wir hatten unseren persönlichen Ansprechpartner direkt hier vor Ort und der Preis hat für uns ebenfalls gestimmt.

Wir setzen im Rahmen der App vollständig auf elektronische Tickets. Dabei brauchten wir einen Partner, der uns sowohl digitale Zahlungsarten, als auch klassische bankbasierte Zahlungsarten wie die Lastschrift anbieten kann. In diesem Kontext war natürlich auch das Handling des Risikomanagements eine wichtige Aufgabenstellung. Mit Creditreform haben wir dabei einen Partner, der in diesen Bereichen starke Leistungen aufweist.

CR: Wie geht es im Bereich Ticketing für O-TON in der nächsten Zeit weiter?

JK: Unsere App wickelt im Moment die normalen Tickets ab. In Kürze werden wir das Leistungsangebot aber erweitern und auch die Abonnements integrieren. Dies bezieht sich dann auch auf die Firmen-Abos. Damit eröffnet sich ein vollständiges Serviceangebot für die Endkunden, welches die digitalen Services richtig abrundet.

Wir nutzen unsere Erfahrungen nun auch, um anderen Verkehrsbetrieben Digitalisierungslösungen anzubieten. Mittlerweile sind wir hier ein vollständiger Service-Partner für die Branche, der alle Aspekte bei der Lösung von Outsourcing-Projekten abdecken kann.

O-TON Call Center Services GmbH
Huckarder Straße 12
44147 Dortmund
Telefon: +49 231 / 700 13 – 0
www.o-ton-online.de

CrefoPay

Die O-TON Call Center Services GmbH nutzt das Produkt CrefoPay Online, um Zahlungsprozesse für das Ticketing digital abzuwickeln.. Haben auch Sie Interesse an einer flexiblen Payment-Plattform und einer Steigerung der Conversion-Rate, dann kontaktieren Sie uns einfach via www.crefopay.de.

CrefoPayment GmbH & Co. KG

Schloßstr. 20

12163 Berlin

angebot@crefopay.de

www.crefopay.de