



Quelle: Hamburger Hochbahn AG

statt Fiktionen.

Kundensupport für 150 Verkehrsbetriebe.

Das Serviceportal von Trapeze ITS
Switzerland AG.





Die Highlights der Lösung

Die Trapeze ITS Switzerland AG vertreibt weltweit Verkehrsleit- und Fahrgastinformationssysteme für den öffentlichen Verkehr. Bereits über 150 Verkehrsunternehmen setzen auf die angebotenen Lösungen. Um sich von der Konkurrenz abzuheben und im weltweiten Wettbewerb bestehen zu können, werden After Market-Prozesse immer wichtiger.

Trapeze ITS hat auf der Basis der Lösung Smartsite EPM ein Online Serviceportal realisiert, das den Kundenservice effizient, durchgehend und transparent organisiert: Kunden erfassen zum Beispiel Reparaturanträge darin.

Dank dem hinterlegten Produktkatalog und den standardisierten Auswahlmöglichkeiten können sie die betroffenen Produkte einfach identifizieren und den Reparaturprozess rasch anstossen. Dies erleichtert den Mitarbeitenden im After Market-Bereich die Bearbeitung des Reparaturfalls. Ein Tracking informiert die Kunden laufend über den aktuellen Bearbeitungsstand.

Das Serviceportal optimiert auch den gesamten Callabwicklungsprozess und entlastet das Servicedesk. Medienbrüche werden verhindert und die Transparenz über den Status eines Calls fördert die Kundenbindung.

Das im Portal enthaltene Diskussionsforum und die Möglichkeit des Download von Produktinformationen lässt den Erfahrungsaustausch unter den Kunden über bestehende Produkte und über technologische Entwicklungen zu. Damit wird der Kunde in den Innovationsprozess von Trapeze ITS integriert.

In Kürze

- Online Serviceportal zur weltweiten Abwicklung von Calls und Reparaturen
- Diskussionsforum zum Austausch mit und unter den Kunden
- Downloadmöglichkeit von Produktinformationen oder Präsentationen von Usertagungen

Nutzen für Trapeze ITS

- Steigerung der Kundenbindung dank transparenten After Market-Prozessen
- Entlastung des Servicedesks und Kundendienstes durch Vereinfachung des Calls- und Reparaturabwicklungsprozesses

Eingesetztes Produkt

- Smartsite EPM



Kunde

Trapeze ITS

Switzerland AG

CH-8212 Neuhausen

servicedesk.publictransitsolutions.ch

Realisation

Online Group

Wil | Luzern | PL-Wroclaw

www.online.ch, info@online.ch