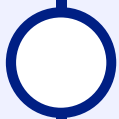


Unsere Leistungen für den ÖPNV in Baden-Württemberg



Das landesweite Service Center





Ein landesweites ÖPNV-Service Center für Baden-Württemberg in Kooperation mit der NVBW



© Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH



© Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH

Sie kennen uns als Kommunikationsprofis im ÖPNV: Seit 2002 sind wir mit unserem Communication Center mit der landesweiten Fahrplanauskunft Partner der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH und von Verbünden und Verkehrsbetrieben.

Mit zunehmender Digitalisierung erweitern sich die Kommunikationskanäle. Neben klassischer Kommunikation wie Telefon, Brief, Fax und E-Mail gehören in der digitalen Gesellschaft weitere Kanäle wie Internet und Soziale Netzwerke bereits zum Standard.

Um Verbünde und Betriebe in Kommunikationsaufgaben zu unterstützen, wurde die Idee eines landesweiten ÖPNV-Communication Centers entwickelt, das als Back-Office wichtige Kommunikationsprozesse kompetent übernehmen kann - und damit den Rücken für die Kernaufgaben freihält. Der Vorteil der landesweiten Bündelung gleichartiger Kommunikationsaufgaben versetzt uns in die Lage, Ihnen Prozess- und Kostenvorteile weiterzugeben.



Unsere Kompetenzen

Wir bieten branchen- und kommunikationsspezifische Lösungen auf hohem Niveau und machen uns zum idealen Partner im ÖPNV.



Leistungen

- Ein- und ausgehende Kommunikation: Telefonie, E-Mail und weitere Kommunikationskanäle
- Datenerfassung
- Betreuung Social Media-Kanäle
- Langjährig aufgebaute ÖPNV-Kompetenz
- Kundenkorrespondenz, Versand von Informationsmaterial



Technik

- Modernste Infrastruktur mit neuester Kommunikationstechnologie
- Flexible Reporting-Tools



Organisation

- Kompetentes Partnernetzwerk
- Schnelle strukturelle Anpassung von kleinen maßgeschneiderten Kampagnen bis hin zu komplexen Projekten



Personal

- Unser ÖPNV-Experten-Team besteht aus erfahrenen und motivierten Kommunikationsprofis. Wir sind jeder Situation in der Kommunikation mit und für den ÖPNV gewachsen.
- Mit gebündeltem Fachwissen erzielen wir die Serviceleistung, die Sie sich wünschen.

• Partnerschaftlich • Visionär • Bodenständig



Auskunftsdienste für Fahrplan und Tarif



Qualifizierte, geschulte und freundliche Mitarbeiter erteilen detaillierte Fahrplanauskünfte. Zu Tarifierfragen informieren und beraten wir den Fahrgast auf hohem Niveau.



Wir beantworten nicht nur Standardfragen sondern auch komplexe Anfragen Ihrer Kunden und sorgen durch die zielführende Beantwortung für ein positives Serviceerlebnis - in der Regel mit fallabschließendem Charakter.



Wir bieten eine lösungsorientierte Beratungstätigkeit, bei Bedarf bis 24 Stunden an allen Wochentagen.

Buchungssysteme für den bedarfsgesteuerten Verkehr

Die Tellur GmbH realisiert mit aktuellster technischer Infrastruktur die Zentralisierung von bedarfsgesteuerten Verkehren wie AnrufSammelTaxi (AST), Rufbus oder Ruftaxi. Von der Buchung bis zur Abrechnung sind wir Ihr Partner zum professionellen Management bedarfsgesteuerter Verkehre. Eine landesweite Mobilitätszentrale vereinheitlicht Strukturen und die Integration von Online-Buchungen per Web oder per App und verbessert die Serviceleistung gegenüber dem Fahrgast. Die von Tellur eingesetzte Softwarelösung (AnSat) bietet den gesamten Prozessablauf; auf Wunsch setzen wir auch andere Softwaresysteme ein.



Telefonische Buchungsannahme der Fahrgäste rund um die Uhr.

Online Buchungen.

Täglich erreichen uns hunderte Buchungen für

27 Ruftaxi-Linien für 12 Fuhrunternehmen in 20 Städten und Gemeinden.



Kundenkommunikation im ÖPNV



Kundenberatung



Kundenrückrufe



Beschwerden



Störungen



Korrespondenz



Wir sind die Anlaufstelle Ihrer Kunden in allen Fragestellungen rund um Beratung und Beschwerden. Eine Beschwerde ist nicht nur für Sie eine unangenehme Situation, sondern auch für Ihre Kunden. Wir sorgen mit einer hohen telefonischen Erreichbarkeit dafür, dass Ihr Kunde erhört wird und garantieren mit unserem ÖPNV Know-how eine kompetente Betreuung auf allen Kommunikationskanälen. Auf Kundenanfragen im schriftlichen Bereich bieten wir in kürzester Zeit kompetente Antworten.



Für eine sympathische und überzeugende Kundenkommunikation bearbeiten wir in kürzester Zeite kompetente Antworten auf schriftliche Kundenanfragen und verfassen Dokumente (E-Mails, Briefe und Faxe) mit ausgeprägter Service- und Kundenorientierung in hoher sach- und fachgerechter Qualität.



Marktforschung und Studien

z.B. Kundenzufriedenheit



Welche Bedürfnisse haben Ihre Fahrgäste? Wir führen Befragungen durch, analysieren und verdichten die Ergebnisse und ermitteln wertvolle Informationen zur Kundenzufriedenheit und zu dem aktuellen Meinungsbild.



Wir sind Experte für passgenau zugeschnittene wirtschaftliche und soziale Analysen, die Ihnen eine verlässliche Grundlage für strategische Entscheidungen liefern. Die Planung und Abstimmung erfolgt in enger Absprache mit Ihnen.



Die Durchführung von Studien erfolgt entlang unserer bewährten Analysemethoden. Für Ihre individuellen Anforderungen entwickeln wir maßgeschneiderte Angebote - auch in Kooperation mit befreundeten Forschungseinrichtungen und -instituten.



Betreuungsanrufe zur Abbestellervermeidung und Rückgewinnung

- Mit aktivem Kundenmarketing erfassen wir detaillierte Informationen zu Kündigungsgründen Ihrer Kunden. Gleichzeitig wird eine interaktive Beziehung zu dem Kunden im Sinne der Unternehmensziele angestrebt.
- Mit einem Betreuungsanruf sollen frühzeitige Kündigungsgründe beseitigt werden. In individueller Gesprächsatmosphäre kümmern wir uns um Ihre Kunden und dessen Anliegen. Wird ein Handlungsbedarf ermittelt, wird eine Problemlösung erarbeitet, wodurch dem Kunden ein positives Betreuungsgefühl vermittelt wird. Das Signal ist klar: „Kundenwünsche werden ernst genommen“.
- Wir übernehmen auch den Versand von Informationsmaterial und Broschüren.



Datenerfassung



Schonen Sie Ihre Ressourcen...wir bieten eine professionelle Datenerfassung von Routinearbeiten für:

● Abonnements ● Formulare ● Antwortkarten ● Umfragen ...

Wir unterstützen Sie in Sachbearbeitung, Datenpflege und Datenaufbereitung z.B. für Marketingmaßnahmen oder Datenbankbereinigungen.

Wir erstellen maßgeschneiderte statistische Auswertungen Ihrer Datensammlung.

• Partnerschaftlich • Visionär • Bodenständig

Aufbau und Pflege von Social Media



Die neuen Medien oder sozialen Netzwerke werden zunehmend auch ein Interaktionsfeld zwischen dem Kunden und dem Unternehmen. Der Kundendialog über die sozialen Netzwerke ist jedoch nicht zu unterschätzen. Er bindet Zeit und Kapazitäten, da hier nicht nur eine klassische Informationsweitergabe die Grundlage des Dialogs ist, sondern auch die Moderation.

Wir führen den Kundendialog über soziale Netzwerke oder sprechen mit den Menschen, die Ihre Seite regelmäßig besuchen. Wir laden zum Dialog ein und reagieren schnell auf Kommentare und liefern dabei relevante Informationen.

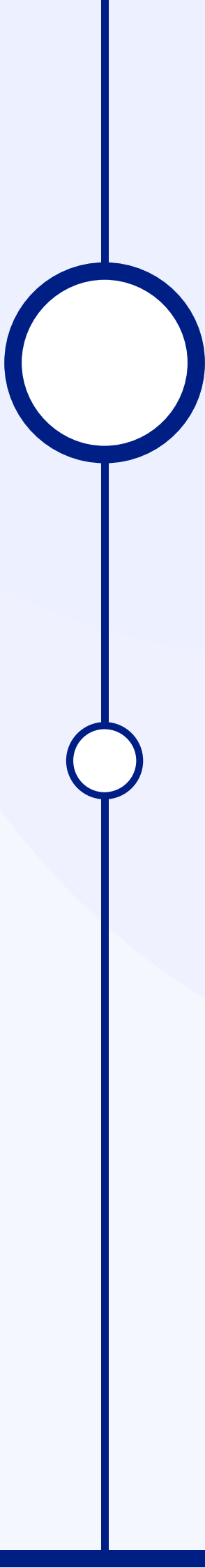


Kommunikationsberatung



Kommunikation ist teuer: Schließlich bedient sie sich der teuersten Ressource, des Menschen. Die Optimierung von Kommunikationsprozessen - schriftliche oder mündliche Kommunikation und ständige Erreichbarkeit - haben daher in Unternehmen immer stärker an Bedeutung gewonnen. Durch die Kombination verschiedener Kommunikationsformen wird Kommunikation wesentlich effizienter.

Als Service Center ist es unser Kerngeschäft, Kommunikationsprozesse im Spannungsfeld zwischen Kosten und Leistung optimal zu gestalten. Wir analysieren Ihre gegenwärtige Kommunikation und ermitteln Verbesserungspotenzial. Ein Konzept wird erarbeitet, mit welchen anwendungsorientierten Möglichkeiten die Kommunikation durch den Einsatz moderner technischer und organisatorischer Lösungen verbessert werden kann. Damit gestalten wir Ihre Kommunikationsabläufe effektiver und erschließen das Potential aller Kommunikationsformen wirtschaftlich sinnvoll und praxisorientiert.



KONTAKT

Ihr Ansprechpartner

Herr Konstantinos Dimakis

Telefon: +49 (0) 711 8928-130

E-Mail: Konstantinos.Dimakis@tellur.de

Tellur Gesellschaft für Telekommunikation mbH
Zettachring 2A
70567 Stuttgart

Telefon: +49 (0) 711 8928-0

Telefax: +49 (0) 711 8928-999

E-Mail: info@tellur.de

tellur
communication
networking 

www.tellur.de

• Partnerschaftlich • Visionär • Bodenständig