



## Besserer Kundenservice – stärker im Wettbewerb

### Mit BPM verbessert die Hallesche Verkehrs-AG (HAVAG) die Kundenzufriedenheit

SHD SUCCESS STORY



#### SHD Kurzporträt

- 1990 in Dresden gegründet
- ca. 100 Beschäftigte
- 24 Mio. EUR Umsatz 2014
- Stammhaus in Dresden  
Geschäftsstellen in Berlin, Leipzig, Hamburg, Nürnberg und in der Lausitz
- Kunden aus Industrie-, Krankenhaus- und Bankbereich sowie aus öffentlichen Einrichtungen

#### Geschäftliche Schwerpunkte

- Consulting Services
- Support- und Managed Services
- IT-Infrastruktur Services
- Produkt- und Entwicklungsservices

#### Kontakt

SHD System-Haus-Dresden GmbH  
 Drescherhäuser 5b · 01159 Dresden  
 Telefon: 03 51. 42 32-0  
 Telefax: 03 51. 42 32-100  
 E-Mail: info@shd-online.de  
 Internet: www.shd-online.de

#### DER KUNDE UND SEIN GESCHÄFT

Die Hallesche Verkehrs-AG (HAVAG) ist mit über 700 Mitarbeitern der Nahverkehrsbetrieb in der Stadt Halle (Saale) und befördert jährlich rund 51,8 Millionen Fahrgäste mit fast 200 Straßenbahnen und Bussen zu 790 Haltestellen.

#### DIE HERAUSFORDERUNG

Trotz Klimawandel und ständig steigender Benzinpreise hat es der öffentliche Personennahverkehr immer noch schwer, sich gegen die übermächtige Konkurrenz des Autos durchzusetzen. Abgelegene Linienführung, zu lange Wartezeiten und Wege beim Umsteigen beeinträchtigen die Attraktivität von Bussen und Bahnen und geben Anlass zu Beschwerden. »Diese Kritik ist im wahrsten Sinne des Wortes Gold wert und liefert uns konkrete Hinweise, wo und wie wir unseren Service verbessern können«, erklärt Dirk Thielemann, Leiter EDV und verantwortlich für diese und andere BPM-Lösungen bei der HAVAG.

#### DIE PROJEKTZIELE

Um die Bearbeitung der Beschwerden zu optimieren, wurden folgende Projektziele gesetzt:

- **Transparenz der Prozesse**
- **Zentrale Dokumentation, um alle Informationen an einer Stelle zu sammeln**
- **Beschwerdeanalysen sollen hinsichtlich Ort, Grund und Anzahl der Beschwerden ermöglicht werden**

#### DIE LÖSUNG

Die BPM-Lösung für Geschäftsprozessmanagement arbeitet unabhängig von den Anwendungen in den Fachabteilungen und lässt sich nahtlos mit dem Netzwerkverzeichnisdienst koppeln. So können die Rollen und Verantwortlichkeiten im Prozess direkt mit den Nutzerdaten verknüpft werden. Die Prozessmodellierung und -Änderungen erfolgen einfach, schnell und übersichtlich.

Die Bedienung der browserbasierenden Oberfläche von BPM ist so einfach und intuitiv, dass immer mehr Anwender aus den Fachabteilungen in das System integriert werden, welche auch die stark erweiterten Analysefunktionalitäten schätzen.

#### DER NUTZEN

Die Fahrgäste erhalten nun innerhalb kurzer Zeit eine Antwort auf ihre Beschwerde. Es ist auf einen Blick erkennbar, wo für HAVAG Verbesserungsbedarf besteht und es kann direkt durch effiziente Änderungen reagiert werden. Das Prozessmanagement optimiert dadurch den gesamten Kundenservice und die Wettbewerbsfähigkeit wird nachhaltig verbessert.

#### AUSBLICK

Das Projekt, die laufende Betreuung und die Erstimplementierung übernahm die SHD 1998 als langjähriger HAVAG-Partner für Business Process Management. Seitdem wurde das System bereits aktualisiert und an die neuen Anforderungen des Verkehrsmarktes angepasst. ■



Fotos: Hallesche Verkehrs-AG HAVAG