

Zendesk für Personen- beförderung

Nach einer Schätzung des unabhängigen Marktforschungsunternehmens Euro-monitor International werden die Tourismusausgaben 2023 weltweit die Marke von [1,4 Billionen US-Dollar](#) übersteigen. Reiselustige mussten seit 2020 viel Zeit zu Hause verbringen. Jetzt haben sie wieder Lust auf Abenteuer und sind auch bereit, Geld dafür auszugeben. Fluggesellschaften, Kreuzfahrtlinien und Eisenbahnunternehmen können davon profitieren und sich bei der nächsten Generation von Reisenden etablieren. Millennials und die Generation Z reisen mehr als andere Generationen und werden daher in den kommenden Jahren die Trendsetter in Sachen Reisen sein.

Wenn sie bei diesen Digital Natives punkten wollen, müssen Personenbeförderungsunternehmen ihre Customer Experience (CX) genau unter die Lupe nehmen und notwendige Veränderungen priorisieren, um mit der Zeit zu gehen. Conversational Service, Personalisierung und KI können dabei helfen, die Effizienz zu steigern und einen Service auf höchstem Niveau sicherzustellen. Den Unternehmen, die sich erfolgreich modernisieren, bietet sich die Chance, [wertvolle und langjährige Kunden für sich zu gewinnen](#).



Aber der Weg dorthin ist nicht einfach. Personenbeförderungsunternehmen sind mit Herausforderungen konfrontiert, die die CX beeinflussen. Dazu gehören:

- **Arbeitskräftemangel:** Wie in anderen Branchen auch haben Personenbeförderungsunternehmen Schwierigkeiten damit, ihre Teams wie vor der Pandemie aufzustellen.
- **Machtverschiebung zu den Fahrgästen und Passagieren:** Fahrgäste und Passagiere machen ihre Loyalität zunehmend abhängig von Experiences, und nicht von Marken. Außerdem müssen die Unternehmen die Fahrgastrechte berücksichtigen.
- **Modernisierungsbedarf:** Viele Unternehmen bewegen sich weiterhin in der Welt von Telefon und E-Mail – mit schlechten Customer Experiences und langen Wartezeiten, die Frust hervorrufen.
- **Budgetzwänge:** Aufgrund schwankender Kosten für Kraftstoffe und Lieferungen müssen Passierbeförderungsunternehmen in anderen Bereichen Geld einsparen und gleichzeitig einen hochwertigen Kundenservice bieten können.

Die Reisebranche ist für frustrierende Experiences und lange Wartezeiten bekannt. Veraltete Infrastrukturen behindern Unternehmen dabei, den erstklassigen Kundenservice zu bieten, den Fahrgäste und Passagiere aus anderen Branchen gewohnt sind. Dennoch sind Kunden dazu bereit, Geld auszugeben – wenn Unternehmen sie gut behandeln.

67%

der Kunden sind gewillt, für hervorragende Experiences auch mehr zu zahlen.

Integration mit vorhandenen Systemen für eine modernere CX

Aufgrund von veralteter Infrastruktur stehen Personenbeförderungsunternehmen vor besonderen Herausforderungen, wenn sie sich für eine CX-Plattform entscheiden müssen. Zendesk bietet eine erweiterbare Lösung, die es ermöglicht, verschiedene Systeme – einschließlich Telefonsysteme – zu integrieren und zu nutzen, sodass Sie außergewöhnliche Experiences bieten können, ohne Ihre bestehende Infrastruktur verändern zu müssen. Dank Zendesk können Sie eine moderne CX bieten, die an verschiedene Anwendungsfälle angepasst werden kann.

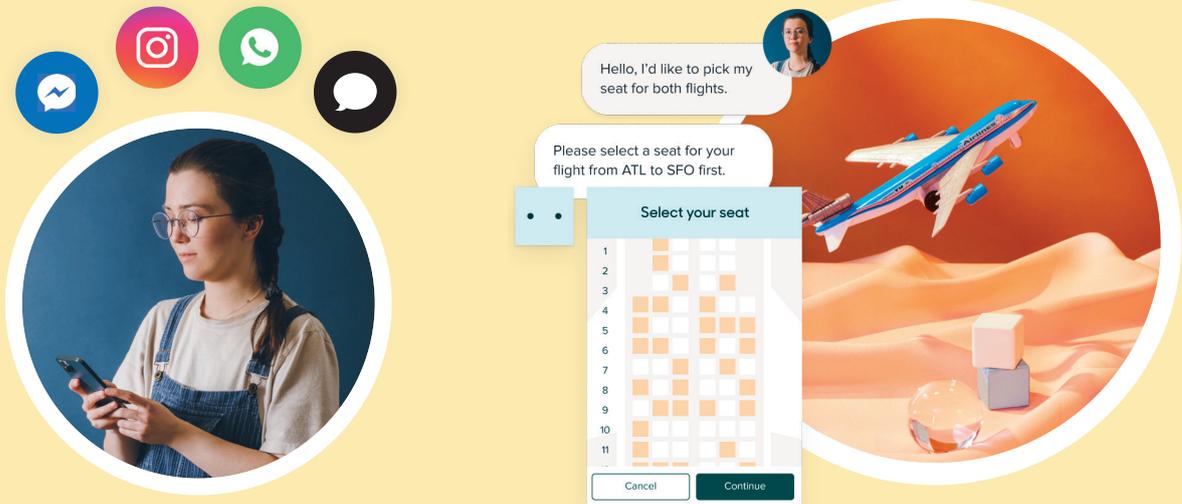
Mit Zendesk haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Nahtlose Integration von** vorhandenen Telefonie- und IVR-Systemen
- **Personalisierte Conversational Experiences** im Web, auf dem Smartphone, via SMS und in Social-Media-Apps wie WhatsApp, Messenger und Instagram
- **Betten Sie den** Kundensupport in Ihre App und Ihre Buchungsseiten ein – mit Zendesk Messaging und mobilen SDKs
- **Nutzen Sie Zendesk-APIs**, um Daten aus verschiedenen Systemen zu integrieren, darunter GDS (z. B. SABRE, Amadeus, Travelport), Polar, Versonix, eCommerce, Kundenbindungsprogramme, Gepäcksysteme usw.
- **Vereinfachen Sie interne** Prozesse und automatisieren Sie Kundenserviceabläufe für mehr Effizienz und Produktivität
- **Nutzen Sie KI-Chatbots** und anpassbare Help Center, damit Passagiere sich rund um die Uhr selber helfen können, egal, wo sie gerade sind
- **Fügen Sie anpassbare, interaktive Apps** hinzu – wie z. B. Sitzplatz-/Kabinenauswahl oder In-Message-Upgrade/Add-on/Special-Service-Request-Widgets, damit Kunden einfache Anfragen selbst lösen können
- **Erstellen Sie anpassbare Integrationen** mit Backend-Produkt- und Servicekatalogen, damit Kundendienst-Mitarbeiter Upselling, Upgrades und Reisezusatzleistungen anbieten können
- **Ermöglichen Sie die Zusammenarbeit** mit anderen internen Teams weltweit, dank sofort einsatzbereiter Integrationen wie Slack und Microsoft Teams
- **Optimieren Sie die Performance** Ihrer Kundenserviceteams mit Echtzeit-Insights

Anwendungsfälle

- Personenbeförderung (Reservierungen, verlorenes Gepäck, Verspätungen usw.)
- Beschwerden
- Fracht
- Treueprogramme
- Mitarbeiterprozesse
- Catering
- E-Commerce
- Infrastrukturprozesse
- Lieferantenmanagement
- Instandhaltungsplanung
- Help Desk für Mitarbeiter

Wie funktioniert Zendesk für die Personenbeförderung?



1 Eine Kundin hat einen Inlandsflug gebucht, um eine 10-tägige Kreuzfahrt anzutreten. Sie nutzt ihren bevorzugten Social-Media-Messaging-Kanal, um zwei Wochen vor dem Trip weitere Anfragen zu ihrer Reise zu stellen. Ein Self-Service-Bot verwaltet die Interaktion.

2 Der Bot bietet die Nutzung einer interaktiven App. Die Kundin reicht ihr Sitzplatz-Upgrade, ihr Kabinen-Upgrade und weitere besondere Serviceanfragen für die Reise ein.



3 Wegen schlechtem Wetter wird die Kundin ihren Anschlussflug verpassen. Sie nutzt erneut Messaging, um mit einer Kundendienst-Mitarbeiterin via In-Flight-WLAN zu chatten.



4 Die Kundendienst-Mitarbeiterin hat einen 360-Grad-Überblick und kann sie schnell auf den nächsten Flug umbuchen und die Abholung vom Flughafen durch die Kreuzfahrtgesellschaft verschieben.



5 Es war eine einwandfreie Reise, die Passagierin postet über ihre Erfahrung in den sozialen Medien und markiert das Unternehmen in ihrem Post. Die Fluggesellschaft verlagert die Konversation in einen privaten Messaging-Kanal und schenkt ihr als Dankeschön einen Rabatt-Coupon für zukünftige Reisen.



Modernisieren Sie Ihre CX und steigern Sie Ihr ROI



Liefere Sie Fahrgästen und Passagieren auch unterwegs einen nahtlosen Support

Ermöglichen Sie Fahrgästen und Passagieren, über jegliche Kanäle auch unterwegs mit Ihnen in Kontakt zu treten – vor, während und nach der Reise.



Personalisieren Sie die Customer Experience Ihrer Fahrgästen und Passagiere

Konzentrieren Sie die Daten von Fahrgästen und Passagieren im Arbeitsbereich für Kundendienst-Mitarbeiter, um personalisierten Service zu bieten, der Kundentreue fördert



Weniger ist mehr

Arbeiten Sie intelligenter und schneller mit Auslösern und Automatisierungen, um Routineaufgaben bei häufigen Reiseanfragen zu reduzieren



Bieten Sie Self-Service an

Nutzen Sie anpassbare Help Center und KI-Chatbots, damit Fahrgäste und Passagiere jederzeit und überall Fragen stellen und Probleme selbst lösen können



Nutzen Sie Kunden-Insights

Erhalten Sie praktische Insights, die dabei helfen, die Wünsche von Fahrgästen und Passagieren zu antizipieren und proaktiven Support anzubieten



Nehmen Sie Kurs auf niedrigere Gesamtbetriebskosten und einen schnelleren ROI

Senken Sie Betriebskosten und wandeln Sie Ihr Kundenserviceteam durch strategisches Upselling und Add-ons von einer Kostenstelle in ein Profitcenter um

Zendesk hat eng mit Ryanair, einer der größten Fluggesellschaften Europas, zusammengearbeitet und dem Unternehmen geholfen, seine CX zu transformieren und zu skalieren, um das ambitionierte Ziel von 225 Millionen Passagieren pro Jahr zu erreichen. Durch die Bereitstellung intelligenter Self-Service-Funktionen konnte die Fluggesellschaft in nur sechs Monaten ein plattformübergreifendes Omnichannel-System in 38 Ländern einführen und gleichzeitig Betriebskosten in erheblichem Umfang einsparen.

4 Mio.

monatliche Help-Center-Nutzer

97%

der Probleme wurden über das Help Center gelöst

38

Länder

52%

der Chatbot-Anfragen wurden ohne Intervention durch einen Kundendienst-Mitarbeiter gelöst

7

Sprachen

„Vor Zendesk hätten wir 100 % mehr Personal einstellen müssen, was 800 zusätzlichen Mitarbeitern entspricht. Aber aktuell sieht es so aus, dass wir die Kosten trotz stark steigender Passagierzahlen durch operative Effizienz senken konnten.“

Tracy Kennedy
Director of Customer Service
bei Ryanair

Warum Zendesk?

Reisen an sich ist schon stressig genug. Sorgen Sie für einen erstklassigen Kundenservice, der Fahrgäste und Passagiere dort abholt, wo sie sind, und sie dorthin bringt, wo sie hin möchten.

[Erfahren Sie, wie andere Personenbeförderungsunternehmen dank einer herausragenden CX die Gesamtbetriebskosten reduzieren und den ROI steigern konnten.](#)

[Sprechen Sie mit einem Vertriebsmitarbeiter.](#)