



Planung · Beratung · Service



## IT-System ELMA

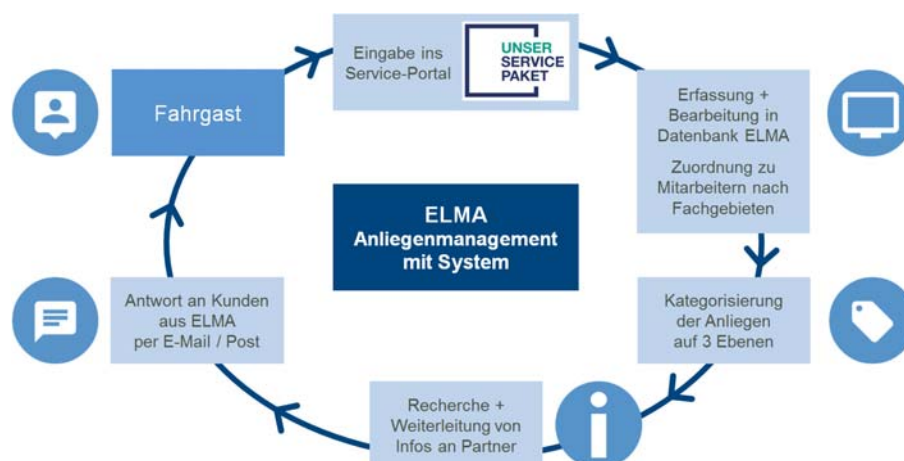
**Wie gewinne ich zufriedene ÖPNV-Kunden? Ein entscheidender Qualitätsfaktor neben guter Verkehrsleistung ist die schnelle und professionelle Kommunikation mit den Kunden. Mit ELMA steht ein komfortables und flexibles Tool zur Verfügung, das speziell für Kundenanliegen in der komplexen Welt des ÖV entwickelt wurde.**

Verkehrsverbände, Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen entwickeln sich immer mehr zu Mobilitätsdienstleistern, die den Kunden und seine individuellen Anliegen in den Mittelpunkt stellen. Das IT-System ELMA geht weit über das klassische Beschwerdemanagement hinaus und unterstützt Sie dabei, den ständig steigenden Kundenansprüchen schnell und mit hoher Qualität gerecht zu werden. Ihre Vorteile mit ELMA sind u. a.:

- Besseres Image des ÖPNV
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Gewinnung von Hinweisen zur Optimierung des Leistungsangebots

### Alle Schritte in einem System

ELMA ist ein effizientes, leistungsfähiges Tool zur Bearbeitung von Kundenanliegen. Der systemunterstützte Workflow mit Statusverwaltung erleichtert die Komplettabwicklung und Dokumentation aller Schritte innerhalb des Systems. Mit ELMA ist der Fahrgast immer an der richtigen Adresse: Anhand der zentralen Linienliste und des Gebietsschlüssels (AGS/GKZ) wird sein Anliegen automatisch den Aufgabenträgern und VUs zugeordnet.



### Unsere Leistungen

- Konzeptionelle Beratung zur effizienten, IT-gestützten Bearbeitung von Kundenanliegen
- Anpassung der Softwarelösung an individuelle Anforderungen
- Konfiguration, Betrieb und Support
- Schulungen für Administratoren und Anwender

Mehr »

## Vorteile und Features

- Rollenbasierte Bearbeitungsrechte
- Zuweisung eines verantwortlichen Mitarbeiters
- Vollständige Dokumentation aller Kundenkontakte
- Priorisierung der Anliegen und Kennzeichnung besonderer Kunden
- Abwicklung von Stellungnahmen der Verkehrsunternehmen mit Fristenmanagement und automatisiertem Mahnungsversand
- Frühwarnsystem bei Auffälligkeiten
- Standardauswertungen auf Knopfdruck und selektive Datenexporte
- Verwaltung von Linienbündeln der Verkehrsverträge
- Korrespondenz mit Kunden, Partnern, Unternehmen in einem System inkl. der Möglichkeit, passgenaue Textvorlagen anzulegen und zu nutzen
- Wissens-Datenbank: über 700 Themen und Unterthemen nach Kategorien geordnet

## Flexibilität durch Webapplikation

Die Software besticht neben ihrer Leistungsfähigkeit durch intuitive und einfache Bedienung. Als Webapplikation entspricht sie immer den aktuellen Webstandards und ist mit jedem gängigen Browser von überall aus nutzbar. Das große Plus: das System ist immer dabei.

Schnittstellen und Stylesheets ermöglichen ganz unkompliziert die Anbindung mobiler Geräte sowie die Homepage-Integration.

## Mandantenfähigkeit

Getrennt und doch gemeinsam: Die ELMA-Datenbank unterstützt die Zusammenarbeit der Partner im Verbund und sichert dank Mandantenfähigkeit die Trennung der Anliegen nach formaler Zuständigkeit.

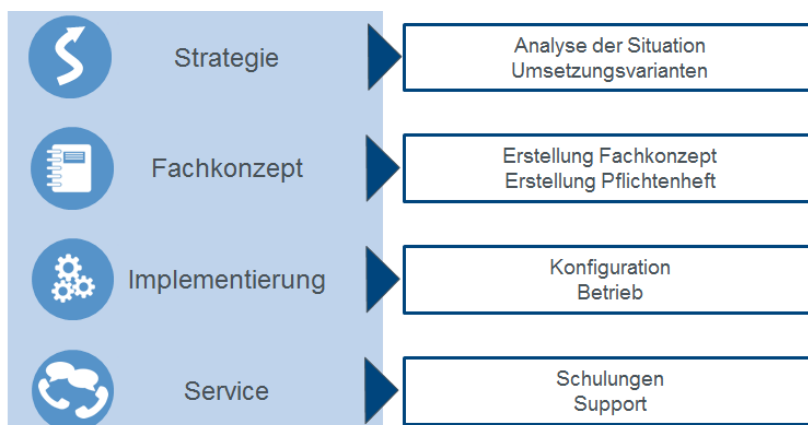
## Anbindung der Fahrplanauskunft

Schnittstellen zur Fahrplanauskunft (EFA, HAFAS) erleichtern Ihre Arbeit:

- Kundenangaben (Linie, Abfahrtszeit) sind eindeutig und nachvollziehbar.
- Eingaben werden mit wichtigen Zusatzinformationen angereichert (Zugnummer, Verkehrsunternehmen, Verkehrsmittel).
- Kein eigener Pflegeaufwand für die Aktualisierung von Fahrplandaten.

## Unsere Leistungen

Wir unterstützen Sie bei der Analyse Ihrer Bedürfnisse, realisieren die Umsetzung und bieten umfangreichen Support.



## Referenzen

- Aufbau des IT-Systems für das Beschwerdemanagement im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- Integration von 12 Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen als ELMA-Mandanten
- Aufbau des IT-Systems für die 10-Minuten-Garantie im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- Entwicklung des IT-Systems der 10-Minuten-Garantie zu einer verbundweiten Lösung im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- Aufbau des IT-Systems für das Beschwerdemanagement im Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)
- Software-Support und Schulungen für alle Nutzergruppen unserer IT-Systeme

## Kontakt rms-GmbH

Rhein-Main-Verkehrsverbund  
Servicegesellschaft mbH  
Am Hauptbahnhof 6  
60329 Frankfurt am Main  
www.rms-consult.de

## Marc Montes-Schneiders

Tel.: 069 27 307-210  
Fax: 069 27 307-477  
mmontes@rms-consult.de