



# TRAVELER RELATIONSHIP MANAGEMENT

## Zielgerichtete Kundenkommunikation

**Mit HAFAS.trm können Verkehrsunternehmen mit ihren Reisenden in Kontakt treten. Anbieter können Banner, Umfragen oder ortsbasierte Inhalte in der App oder auf digitalen Displays platzieren, um die Aufmerksamkeit ihrer Fahrgäste zu gewinnen.**

Gezielte Kommunikation mit Reisenden ist in vielen Fällen wertvoll. Egal ob es darum geht Marketingkampagnen zu starten, Fahrgäste um Feedback zu bitten oder für bestimmte Services zu werben – mit HAFAS.trm lassen sich Botschaften an definierte Zielgruppen senden. Wann, wo und wem die jeweiligen Inhalte angezeigt werden, kann auf unterschiedlichen Kriterien beruhen. Anbieter können nach Kundentypen filtern (z.B. Pendler, Touristen, Geschäftsreisende, Studenten etc.), Zeitfenster festlegen oder definieren, an welchen Orten die Informationen zu sehen sein sollen. Fahrgäste außerhalb der Zielgruppe werden somit nicht mit Inhalten belästigt, die für sie irrelevant sind. Mit Traveler Relationship Management können Verkehrsunternehmen dem richtigen Kunden die richtigen Informationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort zur Verfügung stellen.

### SEGMENTIERUNG

Die Distribution der Informationen kann nicht nur nach Kundentyp, Ort, Zeit etc. erfolgen, sondern auch auf bestimmten Aktionen in der App beruhen. Suchen Reisende beispielsweise nach einem bestimmten Reiseziel, können Banner oder Umfragen automatisch integriert werden. Das System lernt aus dem Interesse oder der Ablehnung der Nutzer:innen.

### KUNDENBINDUNG

HAFAS.trm ermöglicht es Betreibern, Reisende mit Vorteilen wie bspw. Rabatten zu belohnen. Optionen für Loyalitätsprogramme:

- » **Ereignisbezogen** / z.B. bei Registrierung oder erstmaliger Nutzung von Diensten
- » **Kaufabhängig** / Basierend auf den gekauften Diensten oder dem Kaufvolumen
- » **Gestaffelt** / Gamification der Nutzung mit erreichbaren Zielen und Status

### ANALYSEN

Die Wirkung der Marketingkampagnen lässt sich in Statistiken einsehen. Umfrageergebnisse können live verfolgt werden.



Contents Campaign details Sections Target audience

## Determine Target Audience

Recipients: 79.582/238.746

Age: 0-16 17-25 25-35 35-45 45-55 55-65 65+

Customer Type: Business Traveller Commuter Family Kid

Operating System: Android iOS

Park And Ride: ...immer...ab und zu...nur sehr selten...meistens.

Main Dutch Cities: Amsterdam Den Haag Rotterdam greater ...

## Kampagnendetails und Zielgruppe

Das Dashboard von HAFAS.trm führt Betreiber Schritt für Schritt durch alle relevanten Details bis zum Launch einer Kampagne. Nach der Entscheidung, welche Art von Inhalt geplant ist (Anzeige, Umfrage/ Feedback, News etc.), lässt sich die Zielgruppe genauer definieren.



Sind alle relevanten Einstellungen vorgenommen, kann die Kampagne live gehen. Die Inhalte werden der Zielgruppe in der App oder auf stationären Displays angezeigt.

