

Universelles Jahreskartenanschreiben der Wiener Linien

Ein Projekt der *benutz-bar GesbR* 2021, Lisa Ehrenstrasser und Veronika Egger

Die Wiener Linien wollten ihre, per Post zugestellten, Anschreiben für Jahreskarten-Kund*innen einfacher, verständlicher und inklusiver gestalten.

Inhalte, die vermittelt werden sollen, sind zum Beispiel Verlängerung der Karte, aktuelle Vergünstigungen, aber auch Zahlungserinnerungen bis hin zum Mahnschreiben.

Für die Neugestaltung der Anschreiben wurde im gesamten Projektverlauf eine starke Kund*inneneinbindung angestrebt, die iterativ und gemeinsam mit allen Beteiligten das Optimierungspotenzial der Anschreiben evaluiert, testet und analysiert.

Das Projekt wurde in zwei Phasen mit Einbindung von Kund*innen durchgeführt.

Phase 1

- Erheben der Anforderungen.
- Evaluierung des Status quo nach Verständlichkeit und inhaltlicher Relevanz für Kund*innen, Analyse und Feedback.
- Entwurf und erstes Gestaltungskonzept aufbauend auf den Ergebnissen.

Phase 2

- Evaluierung der neu gestalteten Anschreiben mit Nutzer*innen.
- Analyse und Überarbeitung des Gestaltungskonzepts.

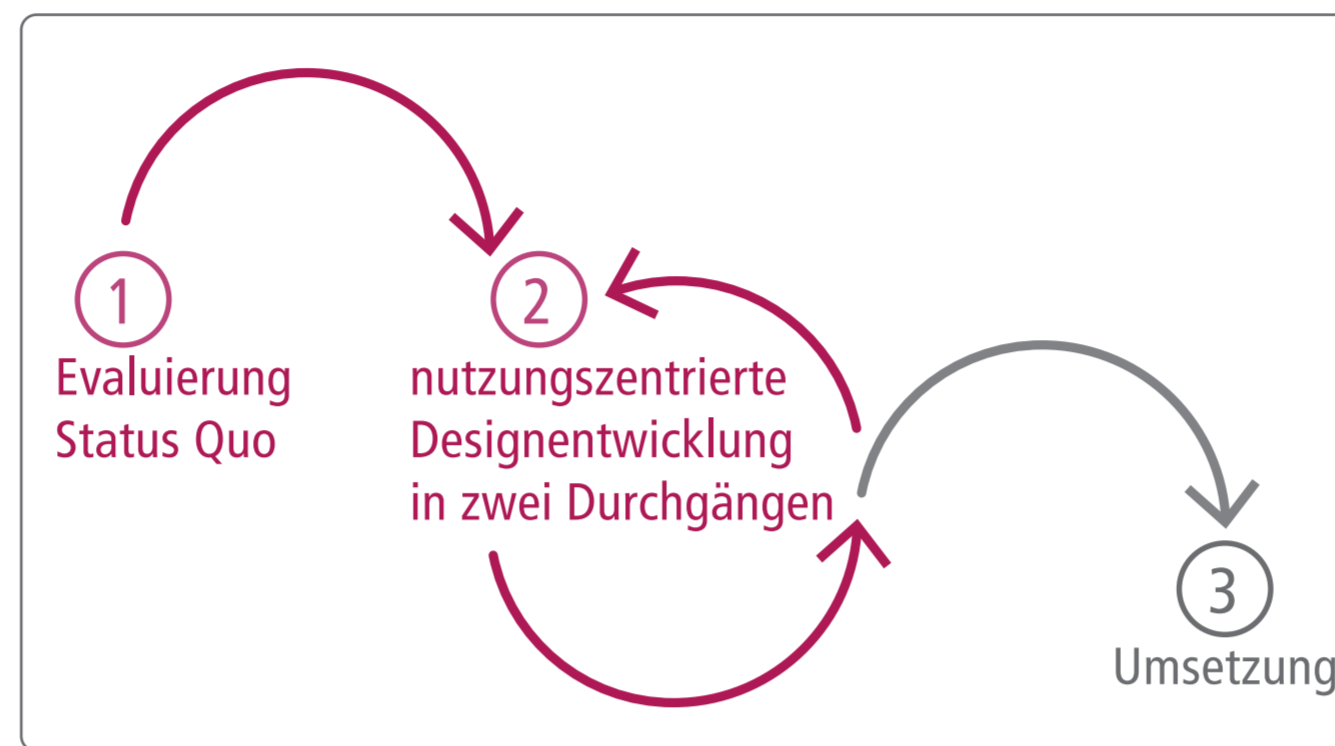
Die Nutzer*inneneinbindung erfolgte in Form von qualitativen, geführten Interviews. Dieselben Testpersonen waren in beiden Runden beteiligt und hatten die Möglichkeit, das Ergebnis ihres Beitrags aus der ersten Runde zu sehen und die Entwicklung in der zweiten Testrunde weiter zu verfeinern.

Ergebnis

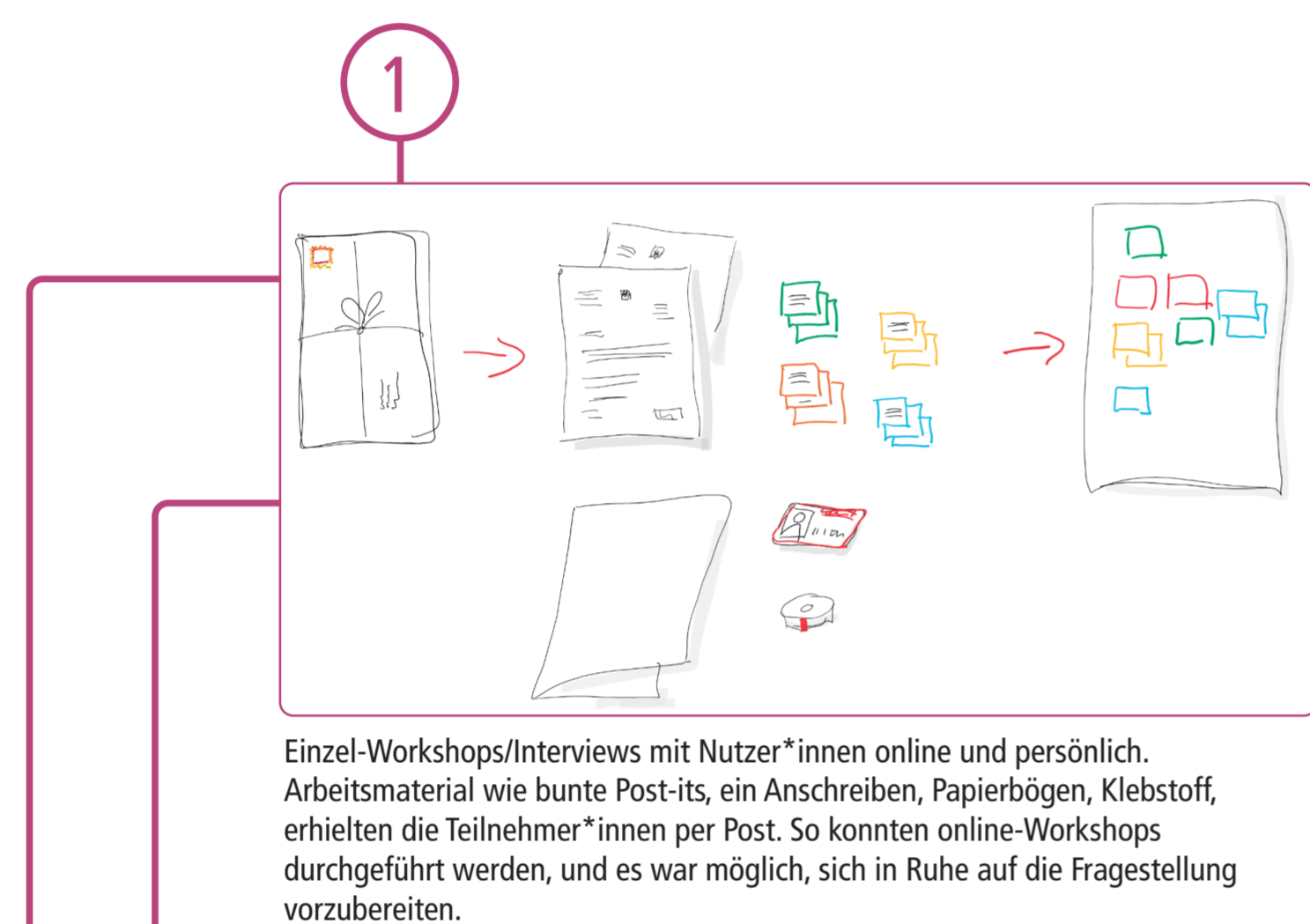
Ohne den Charakter des persönlichen Briefs zu verlieren, wurden die Inhalte in vier Teilen neu strukturiert: Kerninformation (worum geht es in dem Schreiben), Kundeninformation (meine Kundennummer, mein Status), Wiener Linien Kontaktinformation, und die Serviceinformationen.

Dabei wurden Texte vereinfacht, das Layout verändert und grafische Elemente eingeführt.

Nach ca. einem Jahr waren die neuen Anschreiben umgesetzt - zu sehen im aktuellen Anschreiben für die neue Jahreskarte.



Projektablauf



Einzel-Workshops/Interviews mit Nutzer*innen online und persönlich. Arbeitsmaterial wie bunte Post-its, ein Anschreiben, Papierbögen, Klebstoff, erhielten die Teilnehmer*innen per Post. So konnten online-Workshops durchgeführt werden, und es war möglich, sich in Ruhe auf die Fragestellung vorzubereiten.

WIENER LINIEN

Abteilung Vertrieb und Beratung
Telefon: +43(1)7909 100
Fax: +43(1)7909 73009
E-Mail: tarif@wienerlinien.at
Datum: 24.03.2021
Kundnummer: 4801234567

Herr
Max Mustermann
Musterstraße 123 /112/3
1030 Wien

Weiterbezug Ihrer Jahreskarte

Sehr geehrter Herr Mustermann,

vielen Dank, dass Sie den Wiener Linien im vergangenen Jahr Ihr Vertrauen geschenkt haben. Wir würden uns freuen Sie auch weiterhin zu unseren treuen KundInnen zählen zu dürfen. Ihre Jahreskarte ist die Garantie, jederzeit am besten Weg durch die Stadt zu kommen – günstig, schnell und umweltfreundlich. Für Sie verbessern wir laufend das Mobilitätsangebot, etwa mit den neuen und erweiterten U-Bahn-Linien U2 und U5. Wir möchten Sie daran erinnern, dass die Gültigkeit Ihrer Jahreskarte in rund 8 Wochen abläuft.

Der Gesamtpreis Ihrer Jahreskarte für den neuen Vertragszeitraum beträgt **365,00 Euro (inkl. 10% MwSt)**. Dieser Betrag wird am vierten Werktag des ersten Gültigkeitsmonats abgebucht. Die maßgeblichen Regelungen und Informationen zu Ihrer Jahreskarte finden Sie in den geltenden Tarifbestimmungen für den Verkehrsverbund Ost-Region (VOR), welche unter www.wienerlinien.at downloadbar sind.

Da Sie sich für einen Einziehungsauftrag entschieden haben, erhalten Sie Ihre neue Jahreskarte in der **letzten Woche vor Ablauf** zeitgerecht **auf dem Postweg zugesandt**. Mit Ihrer neuen Jahreskarte bekommen Sie zusätzlich den Wiener-Linien-Kalender und Ihr Jahreskarten-Scheckheft mit exklusiven Vorteilsangeboten aus den Bereichen Kunst, Kultur, Sport, Freizeit und Mobilität.

Sollten Sie die Jahreskarte im nächsten Jahr dennoch nicht mehr benötigen, geben Sie uns dies schriftlich (tarif@wienerlinien.at) bis spätestens einen Monat vor Ablauf bekannt.

Noch Fragen?
Wenn Sie noch Fragen zur Jahreskarte haben, erreichen Sie uns unter dem Wiener Linien Servicetelefon 01/7909 100 (Mo-Fr werktags von 06:00-21:00 Uhr sowie Sa, So u. Feiertag von 08:00-17:00 Uhr).

Kontoänderung? Umzug? Ihre Jahreskarten-Daten können Sie nun auch bequem online ändern: unter „Jahreskarten-Service“ auf shop.wienerlinien.at.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und wünschen Ihnen weiterhin eine gute Fahrt mit den Wiener Linien!

Mit freundlichen Grüßen
WIENER LINIEN GmbH & Co KG

A. Reinagl
Mag.ª Alexandra Reinagl
Geschäftsführerin für den kaufmännischen Bereich

WIENER LINIEN GmbH & Co KG
Erdbergstraße 202 1030 Wien
Telefon +43 (1) 7909 0

FN 181593z
Handelsgericht Wien
DVR: 0992739

Bankverbindung
BIC: BKAUAT33
IBAN: AT05 1200 0006 9821 6225

Bank Austria UniCredit Group
UID-Nr. ATU47055001
www.wienerlinien.at

Ursprüngliches Anschreiben 2020

WIENER LINIEN
WIENER STADTWERKE GRUPPE

Abteilung Vertrieb und Beratung
Telefon: 01 / 7909 100
E-Mail: tarif@wienerlinien.at

Frau
Maxi Musterfrau
Musterstraße 123/2/12
1030 Wien

Datum: 20.11.2021

Verlängerung Ihrer Jahreskarte

Anrede (nach Online-Profil)

In rund 8 Wochen erhalten Sie Ihre neue Jahreskarte zum Preis von

365,00 Euro/Jahr
(inkl. 10% MwSt).

Dieser Betrag wird am vierten Werktag des ersten Gültigkeitsmonats von Konto Nr. AT34 XXXX XXXX 5629 abgebucht.

Ihre neue Jahreskarte erhalten Sie **in der letzten Woche vor Ablauf**.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und wünschen Ihnen weiterhin eine gute Fahrt mit den Wiener Linien!

Mit freundlichen Grüßen
WIENER LINIEN GmbH & Co KG

A. Reinagl
Mag.ª Alexandra Reinagl
Geschäftsführerin für den kaufmännischen Bereich

Kundendaten
Jahreskarte Nr. 4801234567
Abbuchung jährlich von Konto AT34 XXXX XXXX 5629

Daten **online** **verwalten:**
login.wienerlinien.at

Karte abbestellen: schriftlich an tarif@wienerlinien.at bis spätestens einen Monat vor Ablauf.

Truhe-Bonus
Mit der neuen Karte erhalten Sie Ihr Jahreskarten-Scheckheft mit exklusiven Vorteilsangeboten.

WienMobil Tipp
Mit der WienMobil-App haben Sie Ihre Jahreskarte immer digital dabei.

Servicetelefon: 01 / 7909 100
Info- und Ticketstellen:
wienerlinien.at/standorte

WIENER LINIEN GmbH & Co KG
Erdbergstraße 202 1030 Wien
Telefon +43 (1) 7909 0

FN 181593z
Handelsgericht Wien
DVR: 0992739

Bankverbindung
BIC: BKAUAT33
IBAN: AT05 1200 0006 9821 6225

Bank Austria UniCredit Group
UID-Nr. ATU47055001
www.wienerlinien.at

Dieses Dokument ist gem. Traffic Light Protocol als „white“ klassifiziert. Nähere Informationen dazu finden Sie unter www.wienerlinien.at/datenschutz

Neugestaltung nach zwei Testdurchgängen 2021

3

Originalanschreiben 2022