

Bessere Usability & mehr Kundenfreundlichkeit

70% mehr registrierte Kunden in nur 3 Monaten – WIPARK setzt auf Arivo

Die WIPARK Garagen GmbH, ältester Parkraumbetreiber der Stadt Wien in Österreich, hat 45 ihrer Parkgaragen mit Arivo digitalisiert. Herzstück des Projekts war die Einführung des Arivo Kundenportals, um erstmals Kurz- und Dauerparker in einem System zu verwalten.

Die digitale Lösung sorgt dank einfachen Abläufen und hoher Usability für mehr Kundenzufriedenheit, weniger Aufwand für die WIPARK-MitarbeiterInnen sowie zu deutlichen wirtschaftlichen Erfolgen: Ohne zusätzliches Marketingbudget wuchs der Stamm an registrierten KundInnen in nur 3 Monaten um 70 %!

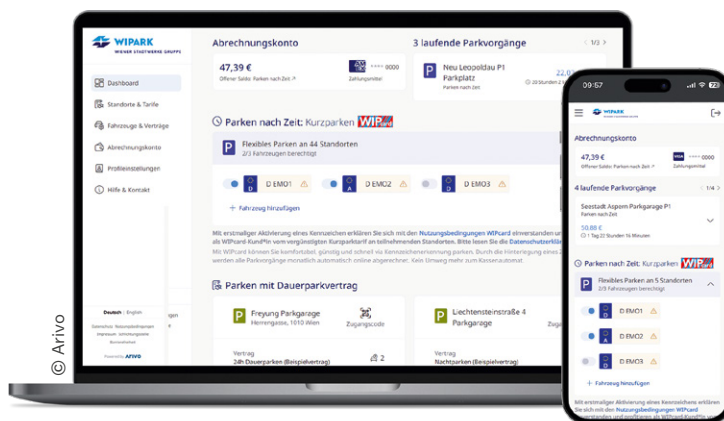
DIGITALISIERUNG MIT KLAREM ZIEL

Vor der Umstellung waren im WIPARK-Kundenservice manuelle Prozesse Standard: Dauerparkverträge wurden nur zu festgelegten Terminen abgeschlossen und Abrechnungen sowie Stornierungen händisch durchgeführt – was zu langen Bearbeitungszeiten und hohem Verwaltungsaufwand führte.

Mit der Einführung des Arivo Kundenportals verfolgte WIPARK das Ziel, Prozesse effizienter zu gestalten, das Parkerlebnis zu verbessern und die Kundenbindung zu stärken. „Wir wollten gezielt unbekannte KurzparkerInnen als StammkundInnen gewinnen“, erklärt Manuel Hahnl, Innovationsmanager bei WIPARK.

SO FUNKTIONIERT DAS NEUE KUNDENPORTAL

Seit Dezember 2024 ersetzt das Arivo Kundenportal die bisherigen Systeme. KundInnen können sich nun online registrieren, ihr Kennzeichen und Zahlungsmittel hinterlegen und so innerhalb weniger Minuten an 45 Standorten mit ihrer digitalen WIPcard ein- und ausfahren.



Kundenportal-Ansicht nach dem Login als WIPARK-Kunde

ren. Bezahlt werden die Kurzparkvorgänge am Monatsende per automatischem Zahlungseinzug. Außerdem können registrierte Nutzer direkt über das Portal Dauerparkplätze buchen – ganz ohne Wartezeit oder Papierkram.

GO-LIVE VON 45 GARAGEN

Nach einer Planungsphase, in der Anforderungen und Ziele definiert wurden, startete die Umsetzung mit der Installation der Kennzeichenkameras und der Übertragung der Bestandskundendaten. Am 01.12.2024 ging das neue System bei allen 45 Parkgaragen der WIPARK zeitgleich live.

ERFOLG AUF GANZER LINIE

Mit dem digitalen Kundenportal hebt die WIPARK ihr Angebot und ihren Service auf ein neues Level – ein Beweis dafür, wie Digitalisierung Prozesse optimiert, den Service verbessert und nachhaltiges Geschäftswachstum fördert:

• Entlastung für Kundenservice & Leitstand

Das neue System entlastet den Kundenservice enorm, sodass sich das Team verstärkt auf die Qualität der Betreuung fokussieren kann. Auch im Leitstand sorgt die neue Lösung zu weniger Rufen. Die Fälle, die dennoch reinkommen, können dank 360-Grad Überblick inkl. Echtzeitinfos zu offenen Zahlun-

gen, ausgelaufenen Verträgen oder gesperrten Kennzeichen in der Arivo Software schnell gelöst werden.

• Mehr Komfort, mehr Zufriedenheit

Dank der einfachen Registrierung, die 24/7 online und sogar nach der Einfahrt noch abgeschlossen werden kann, profitieren NutzerInnen von maximaler Flexibilität. Das Self-Service-Portal ermöglicht eine unkomplizierte Verwaltung von Kennzeichen und Verträgen – ein Faktor, der sich in der nun deutlich höheren Kundenzufriedenheit widerspiegelt.

• Mehr Neu-Registrierungen pro Tag

Die optimierte Usability führte zu einer erheblichen Steigerung der täglichen Neu-Registrierungen. Der Kundstamm ist dadurch innerhalb von 3 Monaten seit dem Go-Live am 01.12.2024 um 70 % gewachsen – und das ohne zusätzliches Marketingbudget (verglichen mit den Vorjahreswerten).

„Wir sind äußerst zufrieden mit der neuen Lösung. Arivo war während des gesamten Projekts ein verlässlicher Partner – mit großem Engagement, wertvollen Impulsen und kritischem Hinterfragen bestehender Prozesse“, so Manuel Hahnl über die Zusammenarbeit mit Arivo. Das nächste gemeinsame Projekt ist bereits in Umsetzung. ■

<https://arivo.co>