



# Öffentlicher Nahverkehr in einer neuen Dimension

Ziel wählen – einsteigen – losfahren! Mit dieser einfachen Formel lässt sich die Vorstellung des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr von einem nachfrageorientierten, kundenfreundlichen und wirtschaftlichen Öffentlichen Nahverkehr der Zukunft zusammenfassen. Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen im Verbundraum verfolgt der VRR das Ziel, die Komplexität des „Systems ÖPNV“ in den nächsten Jahren deutlich zu reduzieren und Zugangsbarrieren zum Öffentlichen Nahverkehr weiter abzubauen. Hierzu hat der Verbund im Dezember 2011 ein strategisches Vorgehen aufgesetzt, das bis zum Jahr 2019 den Ticketvertrieb auf eine neue Basis stellen und Veränderungen im Leistungsangebot der Verkehrsunternehmen mit sich bringen wird. Ziel aller Bemühungen ist es, den Fahrgästen an Rhein, Ruhr und Wupper ein bedarfsgerechtes Nahverkehrsangebot zur Verfügung zu stellen, den Kunden die Nutzung des ÖPNV zu erleichtern und den Verkehrsunternehmen durch die Optimierung des Vertriebs neue Marktpotenziale zu erschließen.

Bereits seit vielen Jahren bieten die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr seinen Abonnenten im Rahmen eines Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) die Fahrkarte als eTicket in Form einer Chipkarte. Sowohl Kunden, die ihre Zeitkarten einzeln erwerben, als auch Gelegenheitsfahrer, die Tickets aus dem Bartarif nutzen, sind bislang noch nicht an das EFM angeschlossen. Ziel ist es, durch Maßnahmen in unterschiedlichen Bereichen das Elektronische Fahrgeldmanagement auf sämtliche Kundengruppen auszudehnen und für alle Fahrgäste die Nutzung des Öffentlichen Nahverkehrs einfacher und bequemer zu gestalten. Mithilfe eines modernen und innovativen EFM-Systems soll es möglich werden, dem Kunden neue, bedarfsgerechte Angebote zu machen und damit letztlich mehr Menschen für den Öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen. Hierbei spielen flexiblere Tarifmodelle und Kundenbindungsprogramme ebenso eine Rolle wie ein intelligentes Routing über Smartphones. Zudem würden nutzerori-

enterte Anpassungen im Leistungsangebot wie beispielsweise Veränderungen der Takte und die Optimierung von Umstiegspunkten möglich. Dies alles sorgt dann nicht nur beim Fahrgast für eine größere Zufriedenheit mit den Nahverkehrsleistungen im VRR, sondern eröffnet auch den Verkehrsunternehmen neue Möglichkeiten, ihren Umsatz zu steigern und Kosten zu reduzieren.

Bislang sind die IT-Infrastrukturen beim VRR und den Verkehrsunternehmen noch nicht für die anstehenden Herausforderungen gewappnet. Ein massives Innovationshemmnis liegt in der Heterogenität der IT-Systeme im Vertrieb, was derzeit ein koordiniertes Vorgehen unmöglich macht. Um nach und nach zu einer homogenen IT-Struktur zu kommen und langfristig gesehen ein innovatives Elektronisches Fahrgeldmanagement zu ermöglichen, verfolgt der VRR drei unterschiedliche Handlungsstränge, die im Laufe der nächsten sechs bis sieben Jahre nach und nach miteinander verbunden werden sollen.



### 1) Optimierung des Online-Vertriebs für eTickets

Durch die Optimierung des Online-Vertriebs soll die Vertriebsinfrastruktur im VRR homogenisiert werden. Geplant ist – zunächst im Rahmen eines Pilotprojektes mit der WSW mobil GmbH – die Einrichtung eines sogenannten Online-Vertriebs-Tools (OVT), das als mandantenfähiges Hintergrundsystem alle bisherigen IT-Systeme der einzelnen Verkehrsunternehmen sowie die Hintergrundsysteme der unterschiedlichen Vertriebskanäle (z. B. Automaten, Fahrpersonal, KundenCenter, Ticketshop) nach und nach ersetzen wird. Dadurch soll es möglich werden, sämtliche Tarifprodukte als elektronisches Ticket anzubieten und über unterschiedlichste Vertriebskanäle (z. B. Kiosk, Heim-PC, Automaten etc.) auszugeben. Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie wird überprüft, wie eine Umsetzung in der Praxis konkret erfolgen kann.

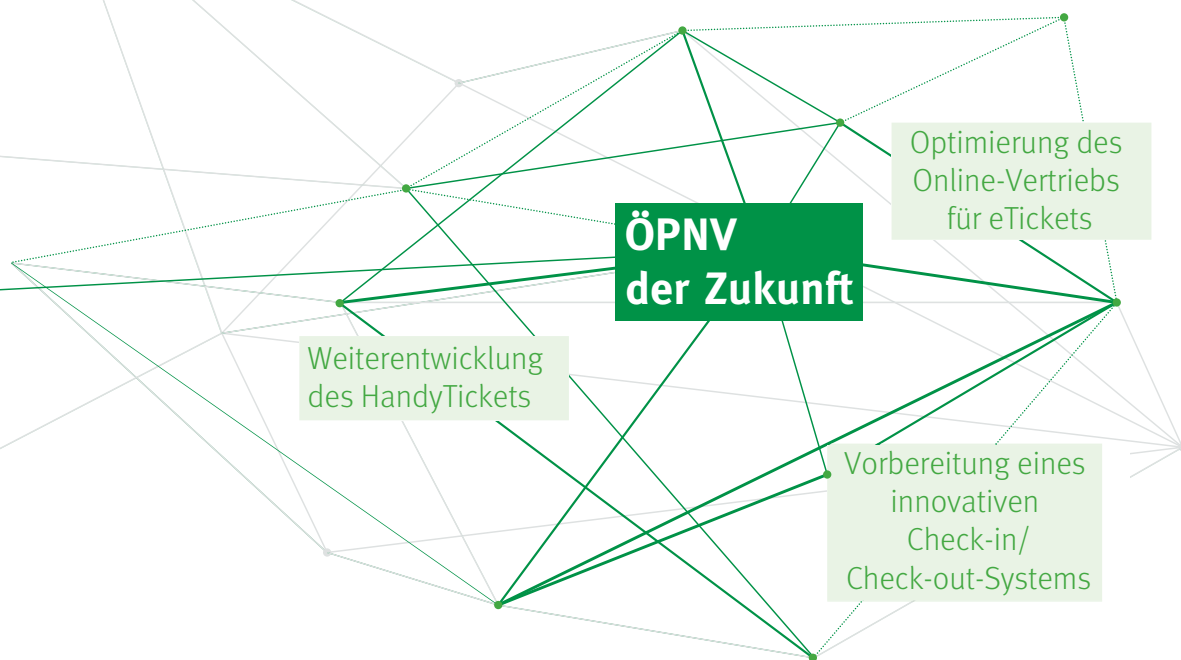
### 2) Weiterentwicklung des HandyTickets

Im Bereich des HandyTickets soll das bestehende Angebot an aktuelle und zukünftige Kundenwünsche angepasst werden. Hierzu hat der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) eine Smartphone-Strategie erstellt, die das Ticketing per Handy regionenübergreifend für den Kunden nutzbar machen soll und unter anderem die deutschlandweite Vernetzung der HandyTicket-Systeme zum Ziel hat. Basis hierfür ist die Festlegung standardisierter Schnittstellen, die ein Zusammenspiel der bestehenden und künftigen Angebote ermöglicht. Der VRR richtet seine eigenen strategischen Aktivitäten bereits heute an dieser Zielsetzung des VDV aus. Vor dem Hintergrund eines in absehbarer Zeit auslaufenden Vertrages mit dem aktuellen Anbieter bereitet der VRR derzeit eine Neuausschreibung der entsprechenden Leistungen vor. Diese soll klar definieren, welche Standards bei der Realisierung eines HandyTicket-Systems beachtet werden

müssen, damit Tickets anderer Regionen dargestellt und in der entsprechenden Region anerkannt und kontrolliert werden können. Da der VRR mit der Einrichtung eines Online-Vertriebs-Tools wichtige Grundlagen im Bereich der Vertriebsinfrastruktur schafft, kann ein HandyTicket-Angebot zukünftig problemlos in den Online-Vertrieb integriert werden.

### 3) Vorbereitung eines innovativen Check-in/Check-out-Systems

Im dritten Handlungsfeld zielen die Aktivitäten des VRR auf die Einführung eines EFM-Systems der sogenannten Stufe 3, einem Check-in/Check-out-System. Hierbei meldet sich der Fahrgast zu Beginn seiner Fahrt über ein Terminal mit einer Chipkarte oder einem anderem Medium an und zum Ende der Fahrt wieder ab. Das System kennt die zurückgelegte Strecke und ermittelt automatisch den richtigen Fahrpreis. Das Entgelt wird dann entweder von der Karte oder vom Konto des Kunden abgebucht – je nachdem, ob er



sich für „prepaid“ oder „postpaid“ entschieden hat. Komplexe Tarife und die Suche nach dem richtigen Ticket gehören dann der Vergangenheit an. Die angestrebte homogene IT-Infrastruktur bildet auch hier die Basis, um ein solches aufzubauen. Nur wenn flächendeckend im gesamten Verbundraum auf ein gemeinsames, mandantenfähiges Hintergrundsystem zurückgegriffen wird, ist die Erfassung der Fahrten unabhängig von Ort und Zeit, die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen und letztlich auch die Einnahmeverteilung zwischen den Verkehrsunternehmen möglich. Welche Herausforderungen bei einer konkreten Umsetzung des Systems in den Verkehrsunternehmen bzw. im Zusammenspiel zwischen den beteiligten Betrieben zu meistern sind, soll im Sommer 2012 im Rahmen einer Machbarkeitsstudie mit der Via-Verkehrsgesellschaft herausgearbeitet werden. Dort soll das Check-in/Check-out-System im Rahmen eines Pilotprojektes erstmals eingeführt werden. Um die Möglichkeiten eines solchen Systems tatsächlich abschätzen zu können, werden vor allem wirtschaftliche

Aspekte intensiv beleuchtet. Auf Basis der Untersuchungsergebnisse soll dann im Jahr 2013 über das weitere Vorgehen entschieden werden.

#### Ziel: das papierlose Ticketing

Bis zum Jahr 2019 sollen sämtliche beschriebenen Handlungsstränge zusammengeführt werden. Mit dem mandantenfähigen Online-Vertriebs-Tool wird die benötigte homogene Infrastruktur im VRR etabliert, an die sämtliche Verkehrsunternehmen mit unterschiedlichsten Ticketprodukten und allen denkbaren Vertriebskanälen angebunden werden können. So bildet das OVT die ideale Basis, um in den nächsten sechs bis sieben Jahren das Ticketing via Smartphone und Chipkarte weiter auszubauen. Ziel ist ein innovatives Elektronisches Fahrgeldmanagement, das die Welten von Handy und klassischem eTicket integriert, dem Kunden den Zugang zum Öffentlichen Nahverkehr erleichtert und den Verkehrsunternehmen damit neue Marktchancen eröffnet.