



ÖPNV-Vertrieb: system under construction

Die notwendige Entwicklung ist klar umrissen: Der Vertrieb im Öffentlichen Nahverkehr muss sich in Zukunft noch weiter an den Kundenerwartungen orientieren. Der VRR arbeitet gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen an vielen Stellen daran, dies in die Tat umzusetzen. Vor allem die zunehmende Digitalisierung des täglichen Lebens und der ortsunabhängige problemlose Zugriff auf das Internet bestimmen und erweitern diese Erwartungen. Die Kunden erwarten zu Recht reibungs- und übergangslose Vertriebssysteme, die den Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln möglichst einfach gestalten.

Nach wie vor verfolgt der VRR das Ziel, das Elektronische Fahrgeldmanagement (EFM) einzusetzen. Durch diese Strategie, die bereits seit vielen Jahren mit einem EFM-System der Stufe 2 erfolgreich verfolgt wird, sollen einerseits die Kundenerwartungen und -bedürfnisse nach einem einfach gehaltenen und bedarfsgerechten Vertrieb erfüllt werden. Andererseits soll ein schlankes und leistungsfähiges IT-System eingerichtet werden, das allen künftigen Anforderungen gewachsen sein soll. Im Zentrum der Tätigkeiten stehen für den VRR drei Handlungsfelder, die in den zurückliegenden Monaten intensiv bearbeitet wurden.

Einrichtung eines Online-Vertriebs-Tools (OVT)

Derzeit besteht im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr bzw. bei den Verkehrsunternehmen eine heterogene Vertriebsstruktur mit uneinheitlichen Kundenprozessen und ebenso uneinheitlicher IT-Struktur. Hier ist eine Vereinheitlichung und der Einsatz von moderner Technik notwendig. So sollten sämtliche Tarifprodukte als elektronische Tickets angeboten werden, gleichgültig ob sie vom Kunden am Ticketschalter, unterwegs über das Smartphone oder am heimischen PC erworben werden.

Derzeit werden in einer vom VRR finanzierten Machbarkeitsstudie von den Wuppertaler Stadtwerken (WSW) und ICG-Consultants grundlegende Strukturen und Ansatzpunkte zur Realisierung erarbeitet. Aufgrund der hohen Bedeutung des OVT sind im zugehörigen Lenkungskreis 15 VRR-Verkehrsunternehmen vertreten, um einen stetigen Informationsaustausch und eine sachorientierte Abstimmung zu gewährleisten. Erste Ergebnisse werden im Laufe des Jahres 2013 erwartet.

Verbundweiter Rollout HandyTicket

Das durch die Smartphone-Strategie des VDV gestützte und interoperable HandyTicket-System wird noch im Laufe des Jahres 2013 im VRR flächendeckend von allen Verkehrsunternehmen angeboten. Hierüber verständigten sich die beteiligten Akteure im Laufe des vergangenen Jahres. Durch diese weitgehende Unterstützung wird das Ziel des VDV, die bislang einzeln agierenden HandyTicket-Regionen zu einem deutschlandweiten Verbund zu verknüpfen, entscheidend vorangetrieben.



Auch die VRR-App für Smartphones, die von den Kunden als flexibles Auskunftsmittel geschätzt und intensiv genutzt wird, wird noch im Sommer dieses Jahres über eine Schnittstelle an das HandyTicket Deutschland angeschlossen. Durch die Möglichkeit, direkt für eine beauskunftete Fahrt ein Ticket zu erwerben, wird die bislang bestehende Lücke zwischen mobiler Auskunft und mobilem Vertrieb geschlossen – wie von vielen Kunden erwartet.

Vorbereitung eines Check-in/Check-out-Systems

Die maximale Ausbaustufe des Elektronischen Fahrgeldmanagements besteht in einem Check-in/Check-out-System (CiCo). In einem solchen System meldet sich der Fahrgast mit einem elektronisch lesbaren Medium – etwa einer Chipkarte oder einem NFC-Handy – bei Besteigen eines öffentlichen Verkehrsmittels an und beim Verlassen wieder ab. Die Fahrpreisermittlung und -abrechnung geschieht automatisch im Nachlauf. Im vergangenen Jahr wurde das Ziel des VRR, ein solches

EFM-System der Stufe 3 einzuführen, durch eine Vielzahl von Kommunikations- und Abstimmungsprozessen weitergeführt. Unter anderem durch mehrere Informationsreisen in die Niederlande, die über ein landesweites CiCo-System verfügen, wurden die politischen Gremien intensiv und praxisnah informiert. Für die Verkehrsunternehmen im VRR fand am 10. April 2013 eine umfassende Informationsveranstaltung in Mülheim an der Ruhr statt. In ihrem Rahmen wurde informiert, offen diskutiert und so für das zukunftsfähige System geworben.

Parallel betreibt der VRR gemeinsam mit der via Verkehrsgesellschaft mbH eine umfassende Machbarkeitsstudie, um die technischen und wirtschaftlichen Parameter für ein Pilotprojekt auf dem Gebiet der via und für die Einführung eines verbundweiten CiCo-Systems abschätzen zu können. Über den Steuerungskreis EFM wirken die übrigen Verkehrsunternehmen im VRR an der Machbarkeitsstudie mit, in den Landesarbeitskreisen eTicket NRW und Nahverkehr NRW findet ein regelmäßiger Austausch auf Landesebene statt.