

# SPECTRUM

nachrichten. hintergründe. impulse.

**Rhein-Ruhr-Express** // Neues vom Tarif: Strukturelle Verbesserungen und Vereinfachungen // nextTicket – Tarifinnovation wird getestet // Zusätzliche Leistungen stärken den SPNV // VRR investiert in die Modernisierung der Nahverkehrsinfrastruktur // Baustellenmanagement verbessern für einen reibungslosen Bahnbetrieb // spectrum unterwegs im Auftrag der Sicherheit // #OpenVRR – Der VRR schafft Transparenz





## nextTicket – Tarifinnovation wird getestet

Flächentarife haben sich in Deutschland durchgesetzt und bilden heute in den Verkehrsverbänden die Grundlage für die Preisberechnung. Charakteristisch hierfür ist, dass für Fahrgäste, sobald sie aus einer Tarifzone in die nächste fahren, ihr Ticket durch einen sogenannten Tarifsprung teurer wird. Durch die Entwicklung elektronischer Tarifsysteme eröffnen sich neue Möglichkeiten für kundenorientiertere Lösungen. Mit dem Ziel, Fahrgästen einen einfachen und intuitiven Zugang zum ÖPNV zu ermöglichen, entwickelt der VRR zurzeit einen elektronischen Tarif, der Fahrgästen im Rahmen des Praxistests „nextTicket“ direkt über ihr Smartphone zugänglich gemacht wird.

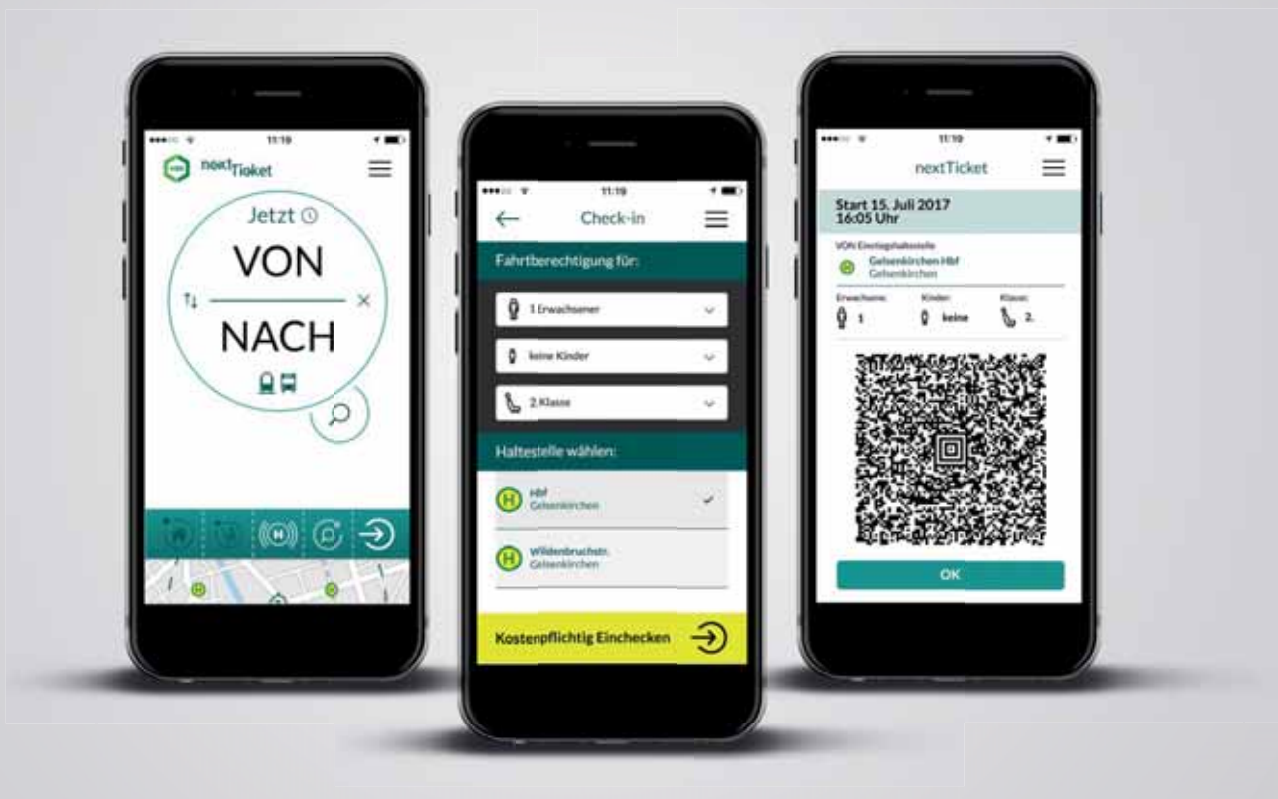
nextTicket orientiert sich, anders als der Flächentarif, an den gefahrenen Linienkilometern. Neben einem Grundbetrag je Fahrt stellt ein Leistungspreis für die tatsächlich zurückgelegte Strecke die Berechnungsgrundlage des neuen Angebotes dar. „Die Handhabung des neuen Tarifs ist für den Fahrgast einfach und komfortabel: Zu Beginn der Fahrt checkt sich der Kunde über eine Smartphone-App in das System ein, sobald er am Ende der Reise Bus oder Bahn wieder verlässt, checkt er sich aus. Das System weist anschließend den kilometergenauen Preis aus, der dem Kunden dann berechnet wird“, erläutert VRR-Vorstand José Luis Castrillo. Acht Monate soll die Testphase dauern, um möglichst viele Erfahrungen

im Umgang mit dem System zu sammeln. Begleitet wird der sogenannte „friendly user“-Test durch eine zusätzliche Marktforschung. In erster Linie richtet sich das Angebot an Gelegenheitsnutzer. Mit der so vereinfachten Möglichkeit den ÖPNV zu nutzen möchte der VRR neue Fahrgäste gewinnen und bestehenden Kunden Anreize bieten, Bus und Bahn noch intensiver zu nutzen.

Vor Beginn des eigentlichen Praxistests wird bis Jahresende allerdings erst einmal überprüft, ob die erforderliche Technik reibungslos läuft und die App leicht zu bedienen ist. Wird beispielsweise die Etappenlänge bei zurückgelegten Wegen im System richtig abgebildet, funktioniert die

GPS-Ortung zuverlässig und flächendeckend und werden weitere notwendige Daten verlässlich dargestellt?

Ab kommendem Jahr lässt der VRR das System dann von 3.000 Kunden erproben. In dieser Phase kommt der kilometerbasierte Tarif allerdings noch nicht zur Anwendung, im System wird der aktuelle Tarif hinterlegt. Geprüft werden die Check-in/Check-out-Technik und -Prozesse in Bezug auf die Registrierung, die App-Nutzung und auch die abschließende Abrechnung. Erst in der letzten Phase wird der eigentliche Tarif mit dem kilometerabhängigen Preis geprüft. Nach Abschluss der Testphasen werden die Ergebnisse ausgewertet und gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen



Entwurf der nextTicket-App.

entscheidet der VRR auf dieser Basis über das weitere Vorgehen.

Angesprochen werden die Testkunden über eine Online- und Print-Werbekampagne, die im Herbst startet. Über eine eigens gestaltete Website haben Interessierte die Möglichkeit, sich für die Teilnahme zu registrieren. Parallel zu den beschriebenen Testphasen wird im Rahmen einer Marktforschung erhoben, wie die reiseweitenabhängigen Preise generell in der Öffentlichkeit bewertet werden, welche Auswirkungen ein Smartphone-basierter, elektronischer Tarif auf das eigene Kauf- und Nutzungsverhalten haben könnte und welche Zahlungsarten sie bevorzugen.

Bei nextTicket kooperiert der VRR eng mit der BOGESTRA AG, die den Verkauf der entsprechenden Fahrtberechtigung übernimmt. Daneben sind auch zahlreiche weitere Verkehrsunternehmen (BSM, HCR, Rheinbahn, STOAG, SWN, VEST, WSW-mobil) aus dem VRR an der Erprobung des neuen Tarifs interessiert und unterstützen die Marktforschung, indem sie die Aufstockung der Befragten-Stichprobe finanzieren.

## Update der Verbund-App



Seit August stehen neue Versionen der Verbund-App des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr und der Verkehrsunternehmen für alle Fahrgäste zum Update bereit. Der VRR hat mit diesem ersten Update die zahlreichen Rückmeldungen und Hinweise von Fahrgästen vor allem zur Benutzerführung berücksichtigt. So können Fahrgäste die Datums- bzw. Uhrzeiteingabe für Fahrtauskünfte und den Abfahrtsmonitor jetzt bereits auf der Startseite der Apps durch Symbole deutlicher erkennen. Im April 2017 starteten der VRR und 18 Verkehrsunternehmen mit einer neuen App für Fahrplanauskunft und Ticketkauf. In den vorangegangenen Monaten hatte der VRR diese neue Verbund-App in enger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen zum digitalen Reisebegleiter mit Ticketshop ausgebaut. Nach dem Start konnten über einen Zeitraum von zwei Wochen interessierte Fahrgäste im Rahmen des Beteiligungsportals „Einsteigen und Mitreden!“ Eindrücke vom Design und den Funktionalitäten abgeben sowie Hinweise darüber, was gut und was weniger gut läuft. Aber auch, welche weiteren Funktionen sie sich in Zukunft wünschen. Am Online-Dialog beteiligten sich insgesamt 864 Bürgerinnen und Bürger, die zahlreiche Hinweise gaben. Neben vielen positiven Rückmeldungen, etwa zum Erscheinungsbild und zur modernen Anmutung der Apps, gab es auch Anregungen zu weiteren Verbesserungen, an denen der VRR stetig arbeitet. Dabei werden Kundenrückmeldungen mit den Verkehrsunternehmen weiterhin systematisch ausgewertet und fließen in die zukünftigen Updates ein.