



öffentlich

<b>Beschlussvorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM3) / Zukunft Vertrieb</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>K/VIII/2012/0340</b>	<b>30.05.2012</b>	<b>10</b>

<u><b>Beratungsfolge</b></u>	<u><b>Zuständigkeit</b></u>	<u><b>Sitzungstermin</b></u>	<u><b>Ergebnis</b></u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Empfehlung	22.06.2012	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Empfehlung	25.06.2012	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Entscheidung	05.07.2012	<input type="checkbox"/>

### **Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR sowie der Unternehmensbeirat der VRR AöR empfehlen dem Verwaltungsrat der VRR AöR den folgenden Beschluss zu fassen:

Der Verwaltungsrat nimmt den Sachstand zur Kenntnis und stimmt der groben Zeitplanung und inhaltliche Vorgehensweise zu.

Der Vorstand wird beauftragt, regelmäßig über den Fortschritt in den drei beschriebenen Handlungssträngen

- Aufbau/Optimierung Online-Vertrieb für eTickets
- Weiterentwicklung HandyTicket
- Vorbereitung EFM-System der Stufe 3 (Check-in/Check-out)

zu berichten und dem Verwaltungsrat nach Vorliegen der Ergebnisse der Machbarkeitsstudie zu EFM3 eine Entscheidungsgrundlage zur Abstimmung der weiteren Vorgehensweise vorzulegen.

## Begründung/Sachstandsbericht:

Der VRR betreibt ein Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM), wodurch es für Abo-Kunden die Fahrkarte als eTicket auf Chipkarte gibt. Kunden, die ihre Zeitkarten einzeln kaufen, aber auch Gelegenheitsfahrer (Bartarif) sind bisher noch nicht an das EFM angeschlossen. Diese fehlende Einbindung von relevanten Kundengruppen ist in der Vergangenheit wiederholt von Mitgliedern des Verwaltungsrates (insbesondere in Ausschusssitzungen) kritisch angesprochen worden. Zuletzt wurde im Sachstandsbericht zum Sitzungsblock September 2011 erläutert, mit welchen Schritten ein Fortschritt erzielt werden soll. Die Aktivitäten der VRR AöR werden derzeit zu einem abgestimmten Maßnahmenbündel verdichtet, so dass innerhalb der nächsten sechs bis sieben Jahre eine vollumfängliche Abdeckung aller Kundengruppen erfolgen kann.

Mit der anstehenden Ausdehnung von EFM auf alle Kundengruppen soll es den Fahrgästen einfacher und bequemer gemacht werden, den ÖPNV zu benutzen: Ziel wählen, einsteigen, losfahren. Das „System ÖPNV“ muss für die Menschen einfacher, Zugangsbarrieren müssen deutlich gesenkt werden („Wann komme ich wie mit welchem Ticket zu meinem Ziel?“). Letztendlich sollen die Verkehrsunternehmen mehr Fahrgäste gewinnen.

In der Folge bedeutet dies für Verbund und Verkehrsunternehmen eine noch konsequentere Kundenorientierung – und zwar in einer Dimension, wie sie heute noch gar nicht möglich ist. Verbund und Verkehrsunternehmen wissen viel zu wenig über ihre Kunden. Bei Abo-Kunden sind immerhin deren genaue Anzahl sowie die gewählten Tickets bekannt. Bei allen anderen Ticket-Segmenten muss man sich bei diesen recht groben Werten mit Analogieschlüssen aus Statistiken sowie mit Marktforschungsstudien behelfen, die nur begrenzt genau sein können. Detailliertere Informationen, die z. B. für die Angebotsplanung herangezogen werden könnten, gibt es nicht. Hier behelfen sich Verbund wie Verkehrsunternehmen u.a. mit sporadischen Verkehrszählungen.

Der VRR strebt ein modernes Elektronisches Fahrgeldmanagement an, das neue nachfrageorientierte Angebote für die Kunden ermöglicht. Beispielhaft werden hier genannt: flexiblere Tarifmodelle, Mehrwertdienste, Kundenbindungsprogramme (Prämien, Upgrades), intelligentes Routing über Smartphones, nutzerbedingte Taktverdichtungen, Reduktion von Umstiegen.

Es wird deutlich, dass EFM kein reines Thema von Ticket-Vertrieb ist. Vielmehr ist ein ganzheitlicher Ansatz gefragt, um den angestrebten Mehrwert für den Kunden überhaupt erreichen zu können. Darum erweitert der VRR seine Aktivitäten bei EFM auch über mehrere strategische Handlungsfelder hinweg vom Leistungsangebot mit Bussen und Bahnen über Tarife und Tickets bis hin zum Service.

Erste Analysen haben ergeben, dass die bestehenden IT-Infrastrukturen bei den Verkehrsunternehmen bzw. beim Verbund noch nicht fit sind für die anstehenden Herausforderungen. Strukturell sind die IT-Systeme bei den Verkehrsunternehmen historisch unterschiedlich gewachsen. Dies hat bis heute zu einer Heterogenität geführt, die nun zu einem massiven Innovationshemmnis geworden ist. Dies haben Verkehrsunternehmen und Verbundgesellschaft gemeinsam erkannt und Arbeitsschritte vereinbart, die nach und nach zu einer homogenen IT-Infrastruktur führen sollen.

Der VRR verfolgt nun drei Handlungsstränge:

- Aufbau/Optimierung Online-Vertrieb für eTickets
- Weiterentwicklung HandyTicket
- Vorbereitung EFM-System der Stufe 3 (Check-in/Check-out)

Der Handlungsstrang zur **Optimierung des Online-Vertriebs** soll einerseits Basisarbeit leisten, die Vertriebsinfrastruktur schrittweise zu homogenisieren. Andererseits wird damit die Grundlage geschaffen, quasi alle Tarifprodukte als eTicket ausgeben und über viele Vertriebskanäle (Kiosk, Heim-PC, Automaten, etc.) ausgeben zu können. Voraussetzung ist es, ein gemeinsames mandantenfähiges Hintergrundsystem zu schaffen. Noch in diesem Jahr führt der VRR hierzu eine vorgeschaltete Machbarkeitsstudie durch. Anschließend ist für 2013 eine Umsetzung mindestens bei WSW mobil vorgesehen. WSW mobil hat sich bereit erklärt, bei sich die erste Implementierung vorzunehmen. Allen anderen Verkehrsunternehmen steht es frei, sich parallel oder auch später ebenfalls anzuschließen.

Im Handlungsstrang zum **HandyTicket** soll das bestehende Angebot an aktuelle und zukünftige Kundenwünsche angepasst werden. Dazu wird derzeit beim Verband Deutscher Verkehrsunternehmen eine Smartphone-Strategie erarbeitet, die u.a. die deutschlandweite Ver-

netzung der HandyTicket-Systeme zum Ziel hat. Der VRR will sich daran beteiligen, so dass VRR-Kunden in Zukunft mit ihrer gewohnten Smartphone-App auch in anderen Regionen Deutschlands ganz einfach mit Bus und Bahn fahren können. Wann das Angebot für den Kunden konkret bestehen wird, ist derzeit noch nicht abschätzbar. Dies hängt u.a. davon ab, ob entsprechende Erweiterungen vom derzeitigen oder erst von einem zukünftigen Betreiber des HandyTicket-Systems umgesetzt werden können. Da der VRR mit seinen Aktivitäten im ersten Handlungsstrang (Optimierung Online-Vertrieb) wichtige Grundlagen bei der Vertriebsinfrastruktur schafft, kann ein HandyTicket-Angebot mittelfristig darin eingegliedert werden.

Im dritten Handlungsstrang verfolgt der VRR eine Roadmap zu einem **EFM-System der sogenannten Stufe 3 (Check-in/Check-out)**. In einem solchen System meldet sich der Fahrgast zu Beginn einer Fahrt mit einer Chipkarte (oder anderem gesicherten Medium) an einem Terminal an und zum Ende der Fahrt wieder ab. Dadurch entsteht die Grundlage für die oben beschriebenen nachfrageorientierten Angebote. Auch dies ist mit dem ersten Handlungsstrang vernetzt. Die angestrebte homogene IT-Infrastruktur ermöglicht den Aufbau eines EFM3-Systems. Um die wirtschaftlichen Effekte von Check-in/Check-out besser einschätzen zu können, lässt der VRR derzeit eine umfassende Kostenschätzung (Investition und Betrieb) erstellen. Dem gegenüber wird eine Erlössimulation gestellt, für die der VRR derzeit eine Software beschafft. Da in Zukunft mit einem Check-in/Check-out-System die Tarife mutmaßlich anders und differenzierter aussehen werden, sollen verschiedene Erlös-Ergiebigkeiten simuliert werden. Welche konkreten Herausforderungen bei einer konkreten Umsetzung in Verkehrsunternehmen sowie im Zusammenspiel zwischen ihnen entstehen, wird der VRR ab diesem Sommer in einer Machbarkeitsstudie herausarbeiten. Inhaltliche Eckpunkte der Machbarkeitsstudie werden u.a. sein: Betrachtung der konkreten Umsetzung, Identifikation und Analyse der relevanten Prozesse, Vorschläge für eine verbundweite Systemlandschaft, Zusammenspiel aller betroffenen Verkehrsunternehmen sowie rechtliche Auswirkungen (z. B. Datenschutz und Kooperationsverträge im Verbund).

Dazu konnte die Via-Verkehrsgesellschaft als Partner gewonnen werden. Via und VRR stellen derzeit eine Projektplanung für die Machbarkeitsstudie auf. Angestrebt wird, im Jahr 2013 hinreichende Entscheidungsgrundlagen für den Aufbau eines Check-in/Check-out-Systems im VRR zu haben. Das Ergebnis der Machbarkeitsstudie wird als Entscheidungsgrundlage für die weitere Vorgehensweise den Gremien vorgelegt.

Mit einem solchen System soll dem Kunden die Nutzung des ÖPNV vereinfacht werden, eine flexiblere Tarifgestaltung wird möglich, es entstehen bessere Datengrundlagen für die Angebotsplanung, und die Einnahmenaufteilung kann einfach und präzise erfolgen.

