öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Sachstandsbericht			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**Z/VIII/2013/0399/2**	**15.03.2013**	**2**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	20.03.2013	☐

Beschlussvorschlag:

Kenntnisnahme

Begründung/Sachstandsbericht:

20. Sachstand Elektronisches Fahrgeldmanagement (EFM3) / Zukunft Vertrieb (EFM3)

1. Aktuelle Beschlusslage

Im Herbstsitzungsblock 2012 (siehe Drucksache M/VIII/2012/0374 und Nachtrag M/VIII/2012/0374/1) stimmte der Verwaltungsrat den Umsetzungsschritten zum Elektronischen Fahrgeldmanagement der Stufe 3 zu unter der Voraussetzung eines positiven Ergebnisses der Machbarkeitsstudie.

Diese Machbarkeitsstudie wurde bereits im Sommersitzungsblock 2012 angekündigt. Der Verwaltungsrat stimmte damals der Machbarkeitsstudie und ihrer Funktion als Entscheidungshilfe (siehe Drucksache K/VIII/2012/0340) grundsätzlich zu.

2. Inhalte der Machbarkeitsstudie

Planmäßig wird die Machbarkeitsstudie im Sommer 2013 erste Ergebnisse liefern. Sie soll bis Mitte Oktober 2013 komplett abgeschlossen sein und dann den Gremien vorgelegt werden.
Bei positivem Ergebnis der Machbarkeitsstudie wird ein Grundsatzbeschluss zur Einführung von EFM3 unter Vorbehalt eines positiven Verlaufs des anschließenden Piloten gefasst. Die Erfolgskriterien zur Bewertung des anschließenden Piloten werden vorher in den Gremien vorgestellt und verabschiedet.

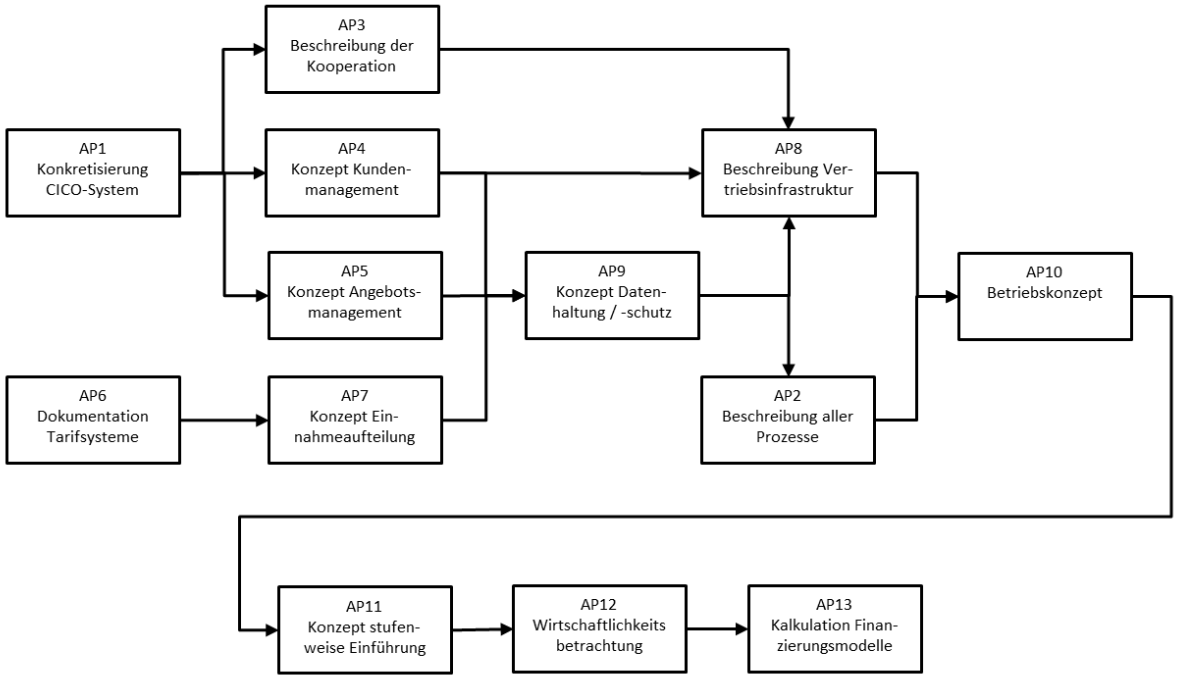
Der Abschluss der Machbarkeitsstudie und die Bewertung des Piloten bilden die möglichen Abbruchstellen in der Gesamtplanung.

Die Machbarkeitsstudie hat damit im Entscheidungsprozess eine zentrale Bedeutung. Sie wird alle fachlichen Fragen beantworten, welche zur Entscheidung über die Einführung von EFM3 relevant sind.

Die Arbeitspakete (AP) der Studie werden prinzipiell nach folgendem Schema bearbeitet:

- Input des Auftragnehmers (drei Firmen erstellen als Konsortium die Machbarkeitsstudie, vgl. hierzu 3)
- Workshop zu jeweiligem Thema mit Beteiligung weiterer Verkehrsunternehmen
- Entwurf eines Ergebnispapiers durch den Auftragnehmer
- Review durch Fachexperten von VRR AöR und Via sowie weiterer Fachexperten aus den Verkehrsunternehmen.
- Abnahme des jeweiligen Arbeitspakets

Folgende Themen werden in den Arbeitspaketen der Machbarkeitsstudie behandelt:



AP1 – Konkretisierung der Vision des angestrebten Check-In-Check-Out(CICO)-Systems

Auf Basis der vorliegenden Dokumente und in Abstimmung mit den Projektpartnern beschreibt der Auftragnehmer ein CICO-System zum Einsatz im VRR.

AP2 – Beschreibung aller Prozesse im CICO-System

Es werden alle

- Vertriebsprozesse
- Prozesse des Kundenmanagements (CRM)
- Prozesse der Kunden- und Fahrgastinformation
- Prozesse der Einnahmeaufteilung
- Prozesse des Angebotsmanagements

sowie alle datenschutzrechtlich relevanten Bestandteile betrachtet und dokumentiert.
Der Check-in-Check-out-Prozess selbst wird in einem wirklichkeitsnahen Feldversuch simuliert und geprüft.

AP3 – Beschreibung der Kooperation der beteiligten Verkehrsunternehmen

- Liste aller organisationsübergreifende Prozesse

- Liste der bestehenden einschlägigen Grundlagenverträge mit rechtlicher Würdigung
- Liste aller notwendigen neuen Kooperations- und Dienstleistungsverträge, der notwendigen Anpassungen bestehender Verträge sowie deren grobe Beschreibung

AP4 – Konzept Kundenmanagement (CRM)

- Konzept zur Gestaltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Kundenverträge

- Konzept für Kundenkonten im Web (analog „Mein eBay“, Amazons „Mein Konto“)

- Konzept zur Kunden-Lebens-Zyklus-Betreuung unter Verwendung der klassischen Kundeninformationen.

- Konzept zur Nutzung sozialer Netzwerke
    - Schnittstellen zu bestehenden Angeboten
    - Innovative Angebote der Verkehrsunternehmen

- Konzept zur individualisierten Kundeninformation
    - zum Zweck der Kommunikation
    - als Service auf mobilen Endgeräten zur Navigation und Information des Fahrgastes

- Konzept für Mehrwertdienste

AP5 – Konzept eines angepassten Angebotsmanagements

Die in einem CICO-System anfallenden anonymisierten Bewegungsdaten geben zu jeder Zeit einen genauen Aufschluss über die Auslastung der Transportmittel und die Frequentierung der Haltestellen und Bahnhöfe.

Die Machbarkeitsstudie soll ein Konzept dafür liefern, wie die Verkehrsunternehmen und die VRR AöR mit fachlich angemessenen Informationen aus diesen anonymisierten Bewegungsdaten versorgt werden können.

Ziel ist es, die Angebotsplanung an den realen Bedürfnissen der Kunden auszurichten.

AP6 – Dokumentation möglicher Tarifsysteme

Ein CICO-System bietet den Verkehrsunternehmen die Möglichkeit, ihre Leistung wesentlich feiner zu tarifieren als bisher.

Der Auftragnehmer dokumentiert das Tarifmodell nach den Vorgaben der AG Weiterentwicklung EFM, die sich aus Mitgliedern des KVIV AK MTV zusammensetzt.

Das so gewonnene Modell bildet die Grundlage für die Erlössimulation. Die VRR AöR lässt zurzeit ein entsprechendes Simulationsprogramm entwickeln. Es wird die Einnahmen in Abhängigkeit des beliebig parametrisierten Tarifmodells kalkulieren. Ziel ist es, einen auskömmlichen, gerechten, einfachen und dabei möglichst ertragssteigernden konkreten Tarif zu entwickeln.

Die Ergebnisse der Erlössimulation gehen in die Erlösprognose (siehe AP12) ein.

Der gefundene Tarif wird vom Auftragnehmer dokumentiert.

AP7 – Konzept Einnahmeaufteilung

Teil der Machbarkeitsstudie ist ein Konzept für ein neues Einnahmeaufteilungssystem bezogen auf das unter AP6 (s.o.) beschriebene Tarifmodell mit seinen Parametern.

Das Konzept soll grundsätzliche Regelungen enthalten, welche auf das Tarifmodell auch angewandt werden können, falls die Parameter für weitere Simulationen oder im Echtbetrieb geändert werden.

Ein Designziel eines neuen Einnahmeaufteilungssystems ist eine möglichst hohe Geschwindigkeit bei der Ermittlung von Einnahmeansprüchen aus Beförderungen.

AP8 – Beschreibung der notwendigen Vertriebsinfrastruktur

Die Vertriebsinfrastruktur bildet zusammen mit dem Vertriebspersonal die Frontlinie der Verkehrsunternehmen zu ihren Kunden. Es wird erwartet, dass ein CICO-System andere Anforderungen an die Vertriebsinfrastruktur stellt als gewohnt.

Der Auftragnehmer beschreibt die notwendigen neuen Vertriebsgeräte, -einrichtungen und -funktionen sowie ein mandantenfähiges Hintergrundsystem im angestrebten CICO-System.

Er beschreibt zudem deren Zusammenspiel im angestrebten CICO-System und ermittelt, welche Volumina an Geräten und Einrichtungen benötigt werden.

AP9 – Konzept zur Datenhaltung, -transfer und -verarbeitung sowie zum Datenschutz

Der Auftragnehmer erstellt in Abstimmung mit den Datenschutzbeauftragten der VU und des VRR ein Konzept zu Datenhaltung, -transfer und -verarbeitung sowie zum Datenschutz.

Das Konzept wird dem Landesdatenschutzbeauftragten vorgelegt und abgestimmt. Änderungswünsche, welche sich aus diesem Prozess ergeben, werden an den Auftragnehmer weiter geleitet und von diesen in das Datenschutzkonzept und falls notwendig auch in das Konzept zur Datenhaltung, -transfer und -verarbeitung eingearbeitet.

AP10 – Betriebskonzept

Der Auftragnehmer entwirft ein Betriebskonzept für das angestrebte CICO-System gemäß den Anforderungen der AP 1 bis AP 9. Dieses Konzept soll unter anderem die mögliche Einbindung der Werkstätten und weiterer Einrichtungen der Verkehrsunternehmen des VRR beschreiben.

AP11 – Konzept zur stufenweisen Einführung

Die bisherigen Planungen des VRR sehen vor, nach der Entscheidung für die Einführung eines solchen Systems zunächst das Bedienungsgebiet der Via auszurüsten. Dies betrifft nicht allein Fahrzeuge und Einrichtungen der Via, sondern auch die anderer Verkehrsunternehmen des VIA Bediengebietes. Die betroffenen Unternehmen sind vom Auftragnehmer zu ermitteln.

Der Auftragnehmer entwickelt ein Konzept zum stufenweisen Aufbau des angestrebten CICO-Systems im Bediengebiet der Via und im gesamten VRR.

AP12 – Betrachtung der ökonomischen Umsetzbarkeit

Die Betrachtung der ökonomischen Umsetzbarkeit ist ein wichtiger Teil der Machbarkeitsstudie. Die Erkenntnisse hieraus bestimmen hauptsächlich, ob ein CICO-System im VRR eingeführt werden wird.

Die Betrachtung enthält folgende Elemente:

- Prognose der notwendigen Investitionen
- Prognose der Betriebskosten

- Prognose der Ersatzinvestitionen
- Prognose des Migrationsaufwandes
- Ermittlung der Einsparpotentiale
- Erlösprognose

AP13 – Kalkulation Finanzierungsmodelle

Der Auftragnehmer kalkuliert geeignete Finanzierungsmodelle mit den in der Betrachtung der ökonomischen Umsetzbarkeit ermittelten Werten.

3. Auftragnehmer der Machbarkeitsstudie

Folgende Firmen erstellen die Machbarkeitsstudie als Konsortium:

BLIC GmbH

Die Firma Blic GmbH mit Sitz in Berlin ist spezialisiert auf IT-Lösungen im öffentlichen Verkehr und Individualverkehr sowie deren Vernetzung. Sie unterstützt im Bereich Beratung, Beschaffung, Systemeinführung, Projektsteuerung, Betriebsunterstützung oder Forschung.

KCW GmbH

Die KCW GmbH mit Standorten in Berlin und Hamburg ist eine der führenden Strategie- und Managementberatungen für öffentliche Dienstleistungen. Das Spezialgebiet ist der straßen- und schienengebundene öffentliche Verkehr. Hierbei begleitet KCW bei allen relevanten Aspekten öffentlicher Aufgaben.

Probst & Consorten (Kundenbeziehungsmanagement und Marketing)

Die Firma Probst und Konsorten aus Dresden hat ihren Schwerpunkt bei Analyse, Entwicklung und Umsetzung von Marketingstrategien. Sie hat Kunden im Nah- und Fernverkehr; für Unternehmen, Verbünde und Aufgabenträger und unterstützt im Thema Kundenbeziehungsmanagement das Konsortium.

Das Projekt wird koordiniert und geleitet durch die Via und das beim VRR angesiedelte KompetenzCenter EFM (KCEFM).

4. Kommunikation und Information

Folgende Kommunikations- und Informationsmaßnahmen sind vorgesehen:

- Zugang für Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen zu allen aktuellen Projektergebnissen über eine Wissensdatenbank beim VRR (Campus)

- Einbindung der Fachleute der VU in themenspezifische Workshops
- Infotag am 10. April 2013 für die VU-Mitglieder der KVIV Arbeitskreise
- Kontinuierliche Berichte in den politischen Gremien und in der KVIV
- Kontinuierliche Berichte in den VRR Publikationen
- Gesprächsrunden mit zu beteiligenden Interessengruppen
- Klausurtagung des Verwaltungsrates am 17. Oktober 2013

21. Fahrgastpreis 2013 von RRO BAHN geht an den VRR

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hat am 08. März 2013 in Bochum den Fahrgastpreis 2013 vom Fahrgastverband PRO BAHN erhalten. PRO BAHN begründete seine Verleihung an den Verbund mit dem innovativen Tarifmarketing, insbesondere bei Zeitkarten, welches der VRR betreibt. Der Fahrgastverband zeichnet jährlich anlässlich seines Bundesverbandstags herausragende Leistungen im Öffentlichen Personenverkehr aus. Laut Aussagen von PRO BAHN, im Rahmen der Feierlichkeiten zur Übergabe, ist es dem VRR mit der Bezeichnung seiner Zeitkarten (SchokoTicket, YoungTicketPLUS, Ticket1000, Ticket2000, FirmenTicket, BärenTicket) und dem „angebotenen Rundum-sorglos-Paket“ für den Öffentlichen Nahverkehr (Übertragbarkeit, Mitnahme weiterer Personen, Mobilitätsgarantie) gelungen, „pfiffige“ Namen zu finden, um seine Produkte besser bekannt zu machen. Der Verbund selbst bewertet den Preis, neben den seit Jahren steigenden Zahlen der Kunden im Zeitkartenbereich, als weiteres Indiz für seine erfolgreiche Abo-Strategie und dessen Kommunikation und Werbung.

Neben dem VRR wurden deutschlandweit drei weitere Preisträger geehrt, darunter auch die Regio Bahn Kaarst-Mettmann.

22. Förderung der Regiobahnverlängerung von Mettmann-Stadtwald bis Wuppertal-Vohwinkel

Mit der Aufnahme des Projektes in den Infrastrukturfinanzierungsplan (IFP) hat der Ausschuss für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW in seiner Sitzung vom 07.03.2013 die letzte formelle Hürde zur Realisierung des Projektes beseitigt.

Mit der Aufnahme in den IFP erfolgt die Förderung der Maßnahme nunmehr als Maßnahme des besonderen Landesinteresses nach §13 ÖPNVG NRW. Die Finanzierung der Betriebskosten wurde ebenfalls bei der Novellierung des ÖPNVG NRW berücksichtigt.

Zuvor hatte die Regiobahn GmbH mit Schreiben vom 25.02.2013 bestätigt, dass das Projekt unter den vom Land NRW vorgegebenen Rahmenbedingungen realisiert werden soll. Der Aufsichtsrat und die Gesellschafterversammlung der Regiobahn GmbH hatten sich am 22.02.2013 mit dem Thema befasst.

Als nächste Schritte muss die Regiobahn GmbH nun die Planung konkretisieren und einen Finanzierungsantrag erstellen. Gleichzeitig ist die standardisierte Bewertung anzupassen und mit dem Land NRW abzustimmen, wobei als Fördervoraussetzung ein positives Nutzen-Kosten-Verhältnis vorausgesetzt wird.