



öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Marketingangelegenheiten			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	M/IX/2016/0211	24.05.2016	14

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	16.06.2016	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	20.06.2016	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	30.06.2016	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Tarif und Marketing, der Unternehmensbeirat sowie der Verwaltungsrat nehmen die Sachstände zu den VRR-Internetplattformen (VRR-TicketShop, abolust.de, VRR Ticketberater), zum Feldversuch Check-in / Be-Out big bird Duisburg, SPNV-Marktkommunikation und Konzeption Kundenbindungsinstrumente zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

1. VRR-Internetplattform

VRR-TicketShop

Die KVIV hat im 1. Quartal 2015 der schnellstmöglichen Nutzung der Internetplattform per Umlaufbeschluss „**Umlaufbeschluss i.S. VRR-Internetplattform – Technische Plattform zur Steigerung des Kundennutzens beim Online-Ticketerwerb**“ zugestimmt.

Der VRR-TicketShop ist inzwischen mit 15 Mandanten (Verkehrsunternehmen) online (Stand: 17.05.2016). Des Weiteren ist die DSW21 mit dem VRR-TicketShop online –zunächst aus-

schließlich für den Verkauf von elektronischen KombiTickets für das „Deutsche Fußballmuseum“.

10 Verkehrsunternehmen sind noch nicht migriert und befinden sich in Vorbereitung.

Der Betriebsvertrag (zwischen VRR AöR und jedem VU) zur Nutzung des VRR-TicketShop wurde von allen 25 Verkehrsunternehmen unterzeichnet. Eine Unterschrift steht noch aus.

Der Ticketshop der DSW21 wurde im Februar 2015 abgeschaltet und ist somit vom neuen VRR-TicketShop abgelöst.

Am 18. Mai 2016 veranstaltete die VRR AöR für alle Mandanten des VRR-TicketShop eine Anwendertagung, um Einblick und Möglichkeit zur Diskussion für die nächsten Schritte zum VRR-TicketShop zu geben. Außerdem wurden aktuelle Entwicklungen, die gemeinsame Zusammenarbeit sowie vertragliche Vereinbarungen thematisiert.

Die Dienstleister expeer, MENTZ und wirDesign befinden sich zurzeit in der Pflichtenheftphase zum mobilen Ausgabekanal. Nach Fertigstellung wird dieser das HandyTicketDeutschland-System ablösen. Dabei befinden sich die Arbeiten im verabredeten Zeitplan.

abolust.de

Bisher (Stand 11.05.16) nutzen 18 Verkehrsunternehmen den abolust.de Auftritt, um Abokunden Freizeit- und Sonderangebote näher zu bringen. 5 Unternehmen werden bis Mitte Juni live geschaltet sein. 3 Verkehrsunternehmen sind in Planung und werden bis Ende 2016 umgesetzt.

VRR Ticketberater

16 Verkehrsunternehmen haben auf den Ticketberater im VRR-Auftritt verlinkt und acht Verkehrsunternehmen haben einen Auftritt in ihren eigenen Farben und eigenem Logo.

Übersicht Migrationsstand Internetplattform

Nr.	Verkehrsunternehmen	TicketShop – 15 VU		AboLust – 18 VU		Ticketberater – 24 VU	
1	Bogestra			✓		✓	Eigenes Design
2	BSM					✓	Verlinkung
3	BVR	✓		✓		✓	Verlinkung
4	DB Regio	✓		✓		✓	Verlinkung
5	DSW21		Nur KombiTicket	✓		✓	Verlinkung
6	DVG			Juni		✓	
7	EVAG			Juni		✓	Verlinkung
8	HCR	✓		✓		✓	Verlinkung
9	HST	✓		✓		✓	Verlinkung
10	MVG			Juni		✓	Verlinkung
11	NEW MÖBus	✓		✓		✓	Verlinkung
12	NEW Viersen	✓		✓		✓	Verlinkung
13	NIAG	✓		✓		✓	Verlinkung
14	Rheinbahn			✓		✓	Eigenes Design
15	RVN	✓		✓		✓	Verlinkung
16	SDG			✓		✓	Eigenes Design
17	SR	✓		✓		✓	Verlinkung
18	Stadtwerke Velbert	Juni/Juli		✓			
19	STOAG	✓		✓		✓	Eigenes Design
20	SWK	✓		Juni		✓	Verlinkung
21	SWN	✓				✓	Verlinkung
22	SWS	✓		✓		✓	Eigenes Design
23	VER	✓		Juni		✓	Eigenes Design
24	VEST	✓		✓		✓	Verlinkung
25	Westfalen Bus	Juni/Juli					
26	WSW mobil GmbH	Juni/Juli		✓		✓	Eigenes Design

- Termin offen
- Umgesetzt
- Alle 3 Module im Einsatz, Förderzweck und/ oder KVIV Umlaufbeschluss erfüllt



2. Feldversuch Check-in / Be-Out big bird Duisburg:

In Duisburg wird derzeit der in Soest durchgeführte Bluetooth basierte Check-In / Be-Out Feldversuch mit einem erweiterten Funktionsumfang fortgeführt. Dort wird das System nicht nur in Bussen, sondern auch in einer Stadtbahn sowie in drei unterirdischen Stationen getestet, um zu prüfen, wie der in kleinem Maßstab in Soest durchgeführte Test sich auch auf ein komplexeres System mit Umstieg in verschiedenen Verkehrsträgern und deutlich mehr Nutzern hochskalieren lässt.

Die Eröffnung des neuen big bird-Projektes wird am 16. Juni 2016 auf der in Duisburg stattfindenden Kontiki-Konferenz erfolgen. Während der Konferenz haben die Teilnehmer die Möglichkeit, das System, das die Projektpartner derzeit mit finanzieller Unterstützung des Landes NRW über das KCEFM umsetzen, persönlich zu testen.

Danach ist im VRS in Euskirchen die Umsetzung einer weiteren Evolutionsstufe innerhalb der big bird-Projekte geplant. Den Fahrgästen wird ein entfernungsabhängiger eTarif auf Basis von Check-In / Be-Out mittels Bluetooth angeboten. Es ist beabsichtigt, den Test über einen Zeitraum von mindestens einem Jahr laufen zu lassen und den VRR eTarif-Feldtest (siehe aktuelle Sitzungsblockvorlage **M/IX/2016/0214** „Umsetzungskonzept Feldtest eTarif“) mit diesem Projekt zu synchronisieren.

Im Rahmen des Projektes Bluetooth-Leitsystem bei der EVAG würden alle Fahrzeuge der EVAG und Stationen im Essener Stadtgebiet mit der Bluetooth-Technologie ausgestattet. Diese kann zukünftig auch für ein Smartphone basiertes Check-in/ Be-Out- System genutzt werden.

3. SPNV-Marktkommunikation

Wie im März berichtet hat der VRR die Ausschreibung einer Rahmenvereinbarung für die Jahre 2016 bis 2018 mit einer Agentur durchgeführt. Das Vergabeverfahren wurde im April abgeschlossen. Nach Prüfung der fachlichen und preislichen Kriterien wurde der Auftrag an die Agentur CP Compartner vergeben.

Der VRR erarbeitet nun die konkreten Maßnahmen und Detailplanungen mit der Agentur. Ein Start der Kommunikation mit der Zielsetzung Neukunden für das System SPNV zu gewinnen ist für August/September vorgesehen.

4. Konzeption Kundenbindungsinstrumente

Informationen zu den Kundenbindungsmailings und dem FreizeitLust Newsletter zur Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen: Warum bekommen Kunden des Sozialtickets und des Großkunden-Services die AboLust und FreizeitLust nicht angeboten?

AboLust

Seit 2003 gibt es im VRR das Kundenbindungsprogramm AboLust für die Abokunden. Zwei Mal im Jahr erhalten die SchokoTicket- und YoungTicketPLUS-Abonnenten sowie die Ticket1000, Ticket2000 und BärenTicket-Abonnenten ein personalisiertes Mailing mit besonderen Angeboten und Vergünstigungen bei Freizeitangeboten zugeschickt. Hierbei übernimmt der VRR die Aufgabe der Akquisition und Erstellung der Mailings (inhouse) und koordiniert den Druck der individuellen Mailings mit einem entsprechenden Dienstleister. Die Adresslie-

ferung erfolgt jeweils für die einmalige Nutzung durch die VU an den Dienstleister.

Mit diesen Angeboten wird die Zielsetzung verfolgt, den Kunden, die ihre Abotickets hauptsächlich für Fahrten zur Arbeit nutzen, zusätzliche Anlässe und Anreize zur Nutzung des ÖV in der Freizeit zu bieten. Die aktuelle Ausgabe der AboLust ist unter folgendem Link zu finden: www.vrr.de/de/service/abo/abolust/

Ein postalischer Versand der AboLust an Monatsticket-Kunden (z. B. Sozialticket) ist nicht möglich, da von diesen Kunden keine Adressdaten bei den VU vorliegen.

Bei Kunden mit dem Firmenticket oder Großkunden-Rabatt Modell liegt die Entscheidung zur Übermittlung der Adressdaten in der Hand der VU (Kundenvertragspartner). Da die Verwaltung dieser Kunden u.a. durch den Vermittler (Arbeitgeber) stattfindet, liegen z.T. die persönlichen Kundendaten nicht bei den VU vor.

AboLust.de - Onlineplattform

Als Erweiterung des Mailings wurde in 2013 eine Online Plattform aufgebaut, die das Printmailing an die Kunden ergänzt. Dort finden die ÖV Kunden unter www.abolust.de viele weitere Ermäßigungen bei Partnern sowie diverse interessante Informationen rund um den ÖPNV. Die z.T. stark ermäßigten Angebote sind jeweils nur in Verbindung mit den Abotickets durch Vorlage der Chipkarte bei dem Kooperationspartner gültig.

Die Online-Variante wird u.a. auch durch die Verkehrsunternehmen in eigenem „Look&Feel“ angeboten und mit lokalen Angeboten ergänzt verwendet.

Newsletter- FreizeitLust

Der Newsletter ist ein weiterer Service des VRR und bietet allen interessierten Personen Anregungen zur Nutzung des ÖV in der Freizeit. Er erscheint monatlich und enthält Ausflugsideen, spezielle Tipps zu Veranstaltungen und besondere Termine im gesamten VRR Raum. Er ist auf der VRR Internetseite einsehbar unter: www.vrr.de/de/freizeit/freizeitlustonline/
Für diesen Newsletter kann sich jeder interessierte Kunde und alle weiteren Personen mit einer Email-Adresse in den Verteiler aufnehmen lassen.