

öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Zukunftskonzept Vertriebsprozesse			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	M/IX/2016/0220	24.05.2016	17

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Empfehlung	16.06.2016	☐
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Empfehlung	20.06.2016	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Entscheidung	30.06.2016	☐

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Tarif und Marketing und der Unternehmensbeirat empfehlen dem Verwaltungsrat, folgenden Beschluss zu fassen:

Der Verwaltungsrat stimmt der Vorgehensweise gem. Zukunftskonzept Vertriebsprozesse (Drucksache Nr. M/IX/2016/0220) zu.

Begründung/Sachstandsbericht:

Zukunftskonzept Vertriebsprozesse

1. Prozess Entwertung

Ausgangslage:

Aktuell gibt es im VRR Tickets des Bartarifs sowohl zum sofortigen Fahrtantritt als auch im Vorverkauf. Die Tickets im Vorverkauf müssen durch den Nutzer vor Fahrtantritt entwertet

werden. Hierfür werden in jedem Bus, in Straßenbahnfahrzeugen, an U- und Stadtbahnhaltestellen und an allen SPNV-Halten Entwerter vorgehalten. Die Unterschiedlichkeit führt auch bei den Kunden immer wieder zu Problemen.

Derzeit diskutieren die umliegenden Kooperationsräume in NRW dieses Thema mit der Zielrichtung, alle Tickets zum sofortigen Fahrtantritt herauszugeben. Dies bedingt eine Anpassung überall dort im VRR, wo der VRR-Tarif in anderen Tarifräumen anerkannt wird, bzw. wo der Tarif eines anderen Kooperationsraumes im VRR ausgegeben und anerkannt wird. Bereits heute gibt es in Deutschland eine Reihe von Verkehrsverbünden die auf 'Entwerter' verzichten.

Außerdem stehen bei verschiedenen Verkehrsunternehmen Ersatzinvestitionen für Entwerter an und auch die aktuell geplanten Ausschreibungen zur Neuausrichtung des SPNV-Vertriebs machen zum jetzigen Zeitpunkt grundsätzliche Überlegungen erforderlich.

Die VRR AöR plant eine Studie zum zukünftigen Umgang mit den Entwertern in Auftrag zu geben. Diese Studie soll die aktuelle Situation (Markt-, Kunden- und Verkehrsunternehmensperspektive) darstellen und Hinweise zu strukturellen Maßnahmen in den Verbundtarifen geben, die eine Neubewertung der Entwerter ermöglichen. Die Studie analysiert durch qualitative Marktforschung die Kundenakzeptanz zum Vertriebsprozess 'Entwertung' bei Gelegenheits- und Nichtkunden.

Ergänzend wird die Studie den aktuellen Sachstand bei den Verkehrsunternehmen im VRR ermitteln und darstellen. Hierzu werden alle Unternehmen gebeten, ihre Daten zu Entwertern – auch Informationen zu Absatz- und Umsatzzahlen im Vorverkauf zusammenzustellen. Auch die Geschäftsprozesse die im Zusammenhang mit den Entwertern entstehen, sollen analysiert werden. Ergänzend sind auch die tariflichen Maßnahmen der angrenzenden Tarifverbünde und -gemeinschaften sowie der NRW-Tarif zu berücksichtigen.

Die Studie dient dem Ziel **ergebnisoffen** ein Zukunftsszenario für den Umgang mit dem Vertriebsprozess 'Entwertung' im VRR zu entwickeln.

Hauptbewertungskriterien:

- Kundenakzeptanz
- Qualitätsverbesserung des ÖPNV/SPNV, mit dem Baustein schneller, einfacher Zugang zum System
- Absatz- und Einnahmenentwicklung
- Vertriebsaufwand und Prozessoptimierung

Die Studie wird mit den Arbeitsstrukturen der KVIV entwickelt und bearbeitet.

Die Ergebnisse dieser Studie sollen im Sitzungsblock Dezember 2016 vorgelegt werden.

2. Registrierungsmodalitäten

Der derzeitige Registrierungsprozess beim VRR-HandyTicket und auch im VRR-TicketShop ist komplex. Dies stellt in der Nutzung des Smartphones oder des heimischen PCs für den Kauf von Fahrausweisen einen Nachteil und eine Hürde dar und ist eine häufige Ursache für vorzeitige Kauf-Abbrüche durch den Kunden.

Der VRR möchte die Optimierungsmöglichkeiten für den Erwerb eines Fahrscheins – mobil oder online – einfacher und attraktiver gestalten. Im Zuge der Neugestaltung des mobilen Kanals im VRR-TicketShop zur Ablösung des Handytickets werden auch die Registrierungsprozesse auf den Prüfstand gestellt ggf. vereinfacht.

Ein weiterer wichtiger Baustein ist die Einführung des MNO-Billings, d. h. die Abrechnung der über das Smartphone erworbenen Tickets über die Mobilfunkrechnung. Die Rheinbahn nutzt das MNO-Billing seit März 2015 zunächst im Rahmen eines sechsmonatigen Pilotversuchs, der dann übergangslos in den Regelbetrieb überführt wurde und verzeichnet seit der Einführung ein stetes Umsatzplus bei diesem Bezahlverfahren.

Da andere Branchen bereits gezeigt haben, dass die Registrierungsprozesse bei mobilen Onlineshops durchaus auch einfach und nutzerfreundlich gestaltet werden können, ist es ratsam, diese Erfahrungen zu nutzen und in die eigenen Entwicklungen einfließen zu lassen. Die VRR AöR wird sich bei der Optimierung der Registrierungs- und Kundenprozesse beim VRR-TicketShop an best-practice Beispielen orientieren, ohne dabei die branchenspezifischen Erfordernisse außer Acht zu lassen.