

öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
nextTicket			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	M/IX/2018/0505	02.11.2018	19

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Empfehlung	21.11.2018	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Empfehlung	26.11.2018	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Entscheidung	06.12.2018	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Tarif und Marketing und der Unternehmensbeirat empfehlen dem Verwaltungsrat, die grundsätzlichen Einschätzungen des VRR zum Erfolg des nextTicket-Praxistests zur Kenntnis zu nehmen und empfehlen dem Verwaltungsrat darüber hinaus folgenden Beschluss zu fassen:

Der Verwaltungsrat stimmt zu, dass der VRR in einem nächsten Schritt die Erarbeitung, Prüfung und Kalkulation von e-Tarifmodellen wie folgt vornehmen wird:

- **Konzeption von Tarifmodellen:**

- auf Basis von Linie-km
- auf Basis von Luftlinien-km
- mit degressivem Leistungspreis, d.h. bei steigender Streckenlänge reduziert sich der km-Preis für zusätzliche km.
- mit räumlich begrenzten Flatrates, z.B. als Ergänzung bestehender Zeitkarten

- mit einer Verkehrsmitteldifferenzierung, z.B. mit einer Pauschale für Busse anstatt von Linien-km.
 - bei allen Modellen werden diverse Anreiz- und Rabatt-Mechanismen berücksichtigt.
 - auf Volumenprodukt-Basis
- **Bewertung der diversen eTarif-Modellen anhand von den einschlägigen Kriterien:**
 - Umsatz durch eTarif
 - Auswirkung auf den bisherigen Tarif
 - Intuitive Verständlichkeit / Komplexität des Tarifs
 - Anspruch hinsichtlich der benötigten Daten für das Hintergrundsystem
 - Technische Umsetzbarkeit des Tarifs im zukünftigen Hintergrundsystem und in der App
 - Erwartbarer Umfang an Kundensupport, z.B. für Fahrtenkorrekturen
- **Abschätzung des jeweiligen Kundenpotentials**
 - **Sicherstellung der Ausweitbarkeit bzw. Nutzbarkeit der Grundsystematik des eTarifs auch für andere Verbände in NRW**

Begründung/Sachstandsbericht:

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) hat im Rahmen eines zweistufigen befristeten Praxistests die nächste Ticketgeneration im VRR unter dem Namen nextTicket erprobt. Vom 1. März bis 31. August 2018 konnten Kunden das neue System basierend auf einer Smartphone-App und eigenem Check-in und Check-out ausprobieren. Fahrgäste benötigten für ihre Fahrt mit Bus und Bahn nur ihr Smartphone und die nextTicket-App – die Suche nach dem richtigen Ticket vor Fahrtantritt entfiel.

Bis Ende Mai erstreckte sich die Phase I, in der auf Basis des klassischen Tarifs (EinzelTicket, 4erTicket, 24-StundenTicket und 10erTicket) abgerechnet wurde. Von Juni bis August lief die Phase II des nextTicket-Praxistests. Dabei fand ein Relationstarif Anwendung. Der Preis einer Fahrt setzt sich zusammen aus einem Grundpreis (1,40 € bis 1,45 €) und 0,20 € je Kilometer. Pro Fahrt war ein Kostenschutz in Höhe von 15,30 € eingezogen und jede 5. Fahrt mit dem nextTicket zählte als Bonusfahrt. Mit Ende des Praxistests haben die Auswertungen begonnen. Auszuwerten sind dabei

- Befragungsdaten aus der Online-Marktforschung,
- Nutzungsdaten aus dem Verkaufssystem von nextTicket,
- freie Rückmeldungen aus dem Dialog mit der Nutzercommunity und
- die technische Systemleistung.

8.350 Personen aus allen Regionstypen im VRR haben sich vollständig für den Praxistest angemeldet. Mit nextTicket wurden insgesamt 63.000 Fahrten durchgeführt, in beiden Phasen des Tests etwa gleich viele. **Beide Phasen waren somit in ihrer spezifischen Ausgestaltung attraktiv.**

Die bisherigen Detail-Auswertungen konzentrieren sich auf die Überprüfung der Erfolgskriterien zum nextTicket-Praxistest, die mit der Vorlage **M/IX/2016/0214** von den VRR-Gremien beschlossen wurden.

Sie werden im Folgenden einzeln durchgegangen:

Erfolgsdimension	Zielwerte	Erreichte Werte
Prozessakzeptanz für CiCo-Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenseitige Bewertung des CiCo-Verfahrens < 2,5 auf einer Schulnotenskala • Weiterempfehlungsbereitschaft für das Verfahren: mind. 60 % in den Top2-Boxes („auf jeden Fall“ u. „wahrscheinlich“) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2,2 • 84 % für Phase • 68 % für Phase 2

Die erreichten **Werte** wurden über die Kundenbefragung ermittelt und **sind besser als die Zielwerte**. Dies ist umso bedeutender, weil unabhängig vom angewendeten Tarif das Verfahren den Nutzen stiftet, dass Kunden sich nicht vor der Fahrt um tarifliche Details zu kümmern brauchen und "einfach einsteigen" können. Für den VRR ist daher diese kundenseitige Bewertung die letztlich wichtigste Größe, denn der gegenüber dem klassischen Kauf (inkl. HandyTicket) veränderte CiCo-Prozess ist zentral für die weitere Arbeit am nextTicket-System. An allen anderen Bewertungskategorien lässt sich steuernd eingreifen.

Erfolgsdimension	Zielwerte	Erreichte Werte
Tarifakzeptanz und Einnahmewirkung	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens 3.000 Fahrten werden mit einem eTarif-Produkt im Untersuchungszeitraum (Phase II) durchgeführt • Der eTarif erhält in den Bewertungskategorien <ul style="list-style-type: none"> - "Fairness" - "Verständlichkeit" - "Flexibilität" - "Transparenz" • In Summe über alle mit einem eTarif-Produkt gemachten Fahrten keine Mindereinnahmen gegenüber der Anwendung des bestehenden Tarifs 	<p>31.000</p> <p>72 % (km-Abrechnung allgemein)</p> <p>70 %</p> <p>78 %</p> <p>89 %</p> <p>nach derzeitigem Analysestand erfüllt.</p>

Zielwert "Fahrtenzahl":

Die **Mindesterwartung an die Fahrtenzahl wurde um den Faktor 10 übertroffen**: Auch im km-Tarif der Phase 2 wurden ebenso viele Fahrten durchgeführt wie in der Phase 1. Knapp ein Drittel der Teilnehmer haben sogar nur in der Phase 2 Wege mit nextTicket zurückgelegt.

Zielwerten "eTarif":

Die **Abrechnung nach Kilometern**, also präzise entsprechend der Nutzung des ÖPNV, wird durchaus **als fair empfunden** (Zustimmungswert von 72 %). Die konkrete Ausprägung des km-Tarifs in Phase 2 führte jedoch zu **preislichen Verwerfungen im Preiserlebnis**, die bei den von höheren km-Preisen im Vergleich zum Regeltarif Betroffenen zu einer negativeren Bewertung der grundsätzlich positiven Einschätzung der Fairness führt. Dies ist ein klarer Hinweis, dass der **Tarif** – wie erwartet – **noch überarbeitet** werden sollte. Die Rückmeldungen aus dem nextTicket-Dialog stützen dies.

Die **"Verständlichkeit"** des eTarifs **wird insgesamt gut beurteilt**, die verschiedenen Festpreise je nach Regionstyp von Start oder Ziel (A1-, A2-, A3-Region) und die zuweilen unterschiedlichen Kosten für Hin- und Rückfahrt (auch aufgrund von Datenfehlern) stiften jedoch bei einer Reihe von Teilnehmern Verwirrung. Dies ist heilbar durch Verbesserung der Datenqualität, Angleichungsregeln im Tarif und ggf. Aufgabe der Festpreis-Differenzierung.

Geschätzt wird "Transparenz" und Übersicht bei der Abrechnung: Im Smartphone werden alle getätigten Fahrten mit ihrem Preis übersichtlich dargestellt. Fast eine Punktlandung wird in der Bewertungskategorie "Flexibilität" erreicht. Dies wurde auch von nextTicket nicht nutzenden Kunden im Rahmen von Fokusgruppengesprächen **als wichtiger Nutzen bestätigt**.

Zielwert "Einnahmen:

Die **Einnahmen pro Monat sind über beide Phasen des Praxistests**, sowohl mit dem analogen Tarif in Phase I wie mit dem km-Tarif in Phase II, **in etwa gleich hoch**. Um die Fragestellung der Mindereinnahmen auf kundenindividueller Ebene bewerten zu können, müssen folgende Sachverhalte berücksichtigt werden:

- Auf kundenindividueller Ebene müssen anhand des Nutzungsverhaltens Referenzpreise aus dem analogen Tarif ermittelt werden, um diese mit dem tatsächlichen km-Tarif-Preis zu vergleichen. Eine simple Gegenüberstellung des km-Tarif-Preis mit dem EinzelTicket-Preis in der jeweiligen Preisstufe ist unzureichend. Kunden, die 10 Fahrten pro im Monat unternommen haben, hätten sich höchstwahrscheinlich keine 10 Einzeltickets, sondern 4er- oder 10erTickets genutzt. Dies bestätigt auch die begleitende Marktforschung, wo Kunden angeben, dass sie zuvor schon z.B. 4er- und 10erTickets genutzt haben.
- Zusätzliche Einnahmen durch nextTicket-Fahrten, die ohne nextTicket gar nicht durchgeführt worden wären.
- Mehrfahrten zu einem kleineren Preis, die in der Summe jedoch höhere Einnahmen induzieren.
- Mindereinnahmen durch gleich viele oder weniger Fahrten zu geringerem Preis.
- Mehreinnahmen durch gleich viele, weniger oder sogar mehr Fahrten zu einem höheren Preis

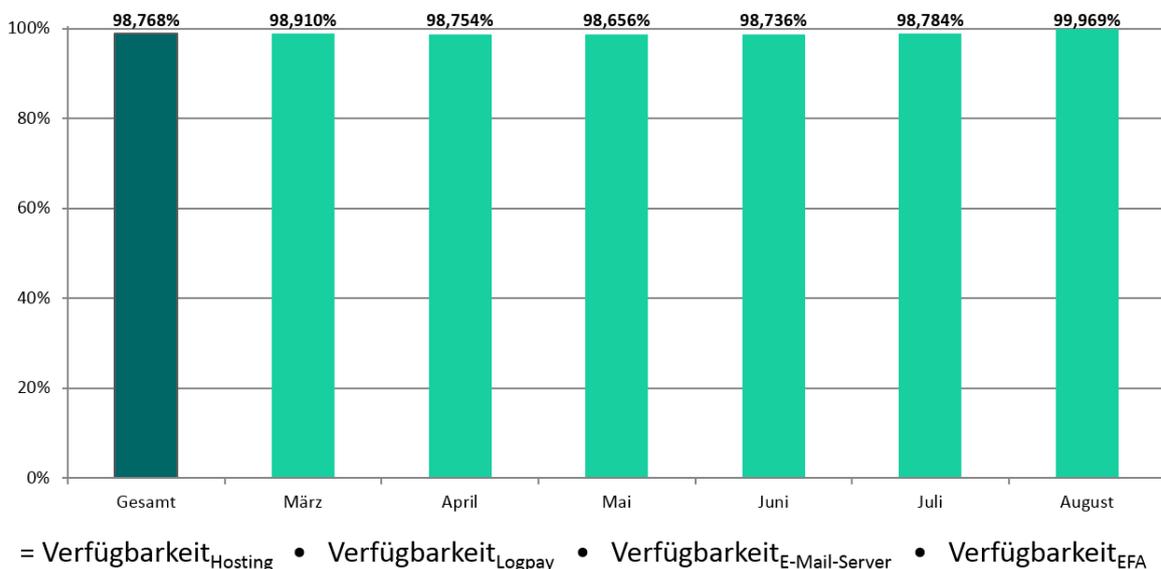
Laut **aktuellen Stand der Analysen** aus den Nutzungsdaten von nextTicket und der Befragung, lassen den Schluss zu, dass im Praxistest **mit dem km-Tarif über alle Fahrten ohne Berücksichtig der Sonderkomponente Bonusfahrten keine oder nur geringfügigen Abweichungen zum analogen Tarif** entstanden sind. Durch die Sonderkomponente Bonusfahrt sind Kunden mit einer relativ geringen Anzahl von Fahrten in den Genuss von hohen Rabatten gekommen, was zu einem zusätzlichen Rabatt geführt hat. Über alle Fahrten wurde knapp eine Rabattwirkung 16 % erzielt. Beim 10erTicket in der Preisstufe A liegt der Rabatt bei 20 %, jedoch müssen hierfür 10 Fahrten gekauft werden, anstatt 5 Fahrten. Die Strecken-

länge ist für die Rabattwirkung auf Kundenebene fast unerheblich, da **Kunden bei der 5. Fahrt im Grundsatz nicht anders gefahren sind als sonst auch.**

Die Nutzungsdaten erlauben nun eine Kalkulation von Tarifalternativen, die sowohl die Kundenerwartung treffen, als auch verbesserte Ergiebigkeitsabschätzung zulassen.

Erfolgsdimension	Zielwerte	Erreichte Werte
Technische Zuverlässigkeit	99,5 % Systembereitschaft (System kann Daten annehmen und verarbeiten)	98,6 %

Die **Verfügbarkeit** von nextTicket war **über die gesamte Projektlaufzeit stabil auf hohem Niveau**. Ermittelt wurden die Verfügbarkeitswerte über die Ausfallzeiten aller mit nextTicket verbundenen Systeme (nextTicket-Hintergrundsystem, Zahlungsdienstleister, Fahrplanauskunft, Support-Hotline). Beim Ausfall eines Subsystems wurde nextTicket als „nicht verfügbar“ bewertet, womit sich die Werte wie folgt darstellen:



Über die sechs Monate Systembetrieb hinweg, stand nextTicket zur 98,8% zur Verfügung, gefordert war ein Wert von 99,5 %. Kurzfristige Ausfälle beim Zahlungsdienstleister sowie der VRR-Fahrplanauskunft während der Testphase, haben dazu geführt, dass der Zielwert leicht unterschritten wurde.

Für ein System, das **zukünftig** im dauerhaften Kundenbetrieb eingesetzt werden soll, würde jedoch eine **100%-Verfügbarkeit mit entsprechenden Pönalen** gefordert werden.

Erfolgsdimension	Zielwerte	Erreichte Werte
Korrektheit der Fahrtdaten / Kor- rekturbedarf	• Datensätze von vollständig erfassten Fahr- ten enthalten	
	• korrekte Start- und Zielhaltestelle	Ja
	• angefallene Linien-km	Ja
	• genutzte Linien	Ja
	• Umsteigezeiten	Ja
• Die jeweils transportierenden VU werden in 98 % aller Datensätze korrekt erfasst. Korrekturaufkommen – sei es durch Kun- den oder durch VU – bei <15 % der erfass- ten Reisen, im Testzeitraum kontinuierlich abnehmend	Ja Ja 0,6 %	

Für alle vollständig erfassten (und abrechenbaren) Fahrtdatensätze liegen die in den Anforderungen benannten Teildaten vor. Die ermittelten Routen hängen unmittelbar von der Elektronischen Fahrplanauskunft (EFA) auf Solldatenbasis und deren Korrektheit ab: Einem aufgezeichneten nextTicket-Nutzungstrack wird durch die EFA eine plausible Verbindung inkl. Km und Preis zugeordnet. Daher ist die Korrektheit der Fahrtdatensätze direkt mit der Korrektheit der EFA verbunden.

0,6 % der erfassten Fahrten wurden durch den First- oder Second-Level-Support korrigiert oder wegen Systemfehlern storniert. Eine Verbesserung der Datenqualität in den Auskunftssystemen, eine noch größere Sorgfalt bei Updates im Hintergrundsystem und eine deutlich verbesserte Unterstützung beim Check-out helfen deutlich, das Korrekturaufkommen zu reduzieren. Die wesentlichen Schwachstellen wurden identifiziert.

Weiteres Vorgehen Tarifgestaltung:

Mit den im nextTicket-Praxistest gewonnenen anonymisierten Fahrt- und Vertriebsdaten können diverse Tarifmodelle kalkuliert und bewertet werden. Die Ergebnisse der begleitenden Marktforschung, die Rückmeldungen der Teilnehmer aus den Kunden-Dialogplattformen sowie die Erkenntnisse aus dem Kundensupport fließen hierbei als qualitative Komponente ein.

Die VRR AöR schlägt die Erarbeitung, Prüfung und Kalkulation von verschiedenen eTarifen-Modellen vor. Diese Entwicklung umfasst eTarif-Modelle

- auf Basis von Linien-km: Der Leistungspreis (variable Preiskomponente) wird, wie beim nextTicket-Projekt, auf Basis der im ÖPNV zurückgelegten Linien-km ermittelt. Hierbei werden unterschiedliche Fest- und Leistungspreiskonstellationen gerechnet.
- auf Basis von Luftlinien-km: Der Leistungspreis wird auf Basis der Luftlinien-km zwischen der Start- und Zielhaltestelle ermittelt. Auch hier werden verschiedene Fest- und Leistungspreiskonstellationen gerechnet.
- mit degressiven Leistungspreis: Mit steigender Streckenlänge reduziert sich der km-Preis für zusätzliche km. Dieser Tarifierungsansatz kann sowohl mit den zurückgelegten Linien-km wie auch mit den Luftlinie-km zwischen Start- und Zielhaltestelle erfolgen.
- mit räumlich begrenzten Flatrates: Zeitkartenkunden können beispielsweise ihren originären Geltungsbereich mit einem eTarif-Produkt erweitern.
- mit einer Verkehrsmitteldifferenzierung: Unterschiedlichen Streckenlängen aber auch Reisegeschwindigkeiten von verschiedenen Verkehrsmitteln werden bei der Tarifierung berücksichtigt. Beispiel: Busse fahren im Gegensatz zu schienengebundenen Verkehrsmitteln meistens extra Schlaufen, um Gebiete besser zu erschließen. Für Fahrgäste ist es nicht nachvollziehbar, warum Sie den Extraweg bezahlen sollen. Mit einer Pauschale für die Busnutzung anstatt von Linien-km könnte man hier Abhilfe schaffen.
- bei allen Modellen werden diverse Anreiz- und Rabatt-Mechanismen berücksichtigt: Hier werden nutzungsabhängige Rabatte bei der Kalkulation angewandt. Dies kann beispielsweise ein Rabatt bei einer gewissen Fahrthäufigkeit sein.
- auf Volumenprodukt-Basis: Kunden können vorab ein bestimmtes Kontingent an km (ÖPNV-Linien-km oder Luftlinien-km) erwerben. Grundpreis und Festpreis entfallen hierbei. Dieses Tarif-Produkt richtet sich an die intensiveren Gelegenheitsnutzer, die auch im Praxistest wiederzufinden waren.

Um eine Vergleichbarkeit bei der Bewertung der Modelle zu erlangen sollen diese Modelle Anhang von folgenden Kriterien bewertet werden:

- Umsatz durch eTarif
- Auswirkung auf den analogen Tarif
- Intuitive Verständlichkeit / Komplexität des Tarifs
- Anspruch hinsichtlich der benötigten Daten für das Hintergrundsystem
- Technische Umsetzbarkeit des Tarifs im zukünftigen Hintergrundsystem und in der App
- Erwartbarer Umfang an Kundensupport, z.B. für Fahrtenkorrekturen

Fazit:

Der VRR hat sich ehrgeizige Zielwerte in den Erfolgsdimensionen gesetzt. Der allerwichtigste, die Prozessakzeptanz bei nextTicket, wurde übertroffen, ebenso der für die Transparenz bei der Abrechnung auf dem Smartphone der Kunden. Zudem mussten weit weniger abgerechnete Fahrten korrigiert werden, als zuvor angenommen.

Andere Zielwerte wurden nur knapp oder nicht erreicht. Das Positive am Praxistest ist jedoch, dass klare Hinweise und Abhilfen zur Verbesserung für einen möglichen eTarif für diese Bewertungs-Dimensionen gewonnen werden konnten, an denen für eine Weiterentwicklung gearbeitet werden muss. Das betrifft sowohl den Tarif, als auch die Bereiche Hintergrundtechnik, Usability/Frontend in der App und Robustheit des Systems unter verschiedensten räumlichen Gegebenheiten.

Insgesamt darf der nextTicket-Praxistest im Sinne der festgelegten Kriterien als Erfolg bezeichnet werden, der deutlich gemacht hat, dass die Einführung dieses neuen Zugangs zum ÖPNV eine weiterverfolgungswürdiges und lohnenswertes Projekt ist – aus Kunden- ebenso wie aus Unternehmensperspektive.