öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Neufassung der Vertriebsrichtlinie			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**M/IX/2019/0659**	**08.11.2019**	**18**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Empfehlung	25.11.2019	☐
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Empfehlung	26.11.2019	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Entscheidung	04.12.2019	☐

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat und der Ausschuss für Tarif- und Marketing empfehlen dem Verwaltungsrat der Neufassung und dem Inkrafttreten der Vertriebsrichtlinie zum 01.01.2020 gemäß Drucksache Nr. M/IX/2019/0659 zuzustimmen.

Begründung/Sachstandsbericht:

Mit der Vertriebsrichtlinie besteht zwischen dem VRR und den Verkehrsunternehmen im VRR-Raum eine verbindliche und einheitliche Arbeits- und Entscheidungshilfe bei der Umsetzung der wesentlichen Aspekte im Rahmen der Vertriebsaufgaben zum VRR-Tarif. Dazu gehören die Ausgestaltung und Nutzung der Vertriebskanäle und Vertriebskomponenten sowie deren Zusammenspiel. Die bestehende Richtlinie ist seit dem 1.Januar 2008 in Kraft und wurde letztmalig 2017 an vereinzelten Positionen aktualisiert.

Diese verschiedenen Änderungen machten nunmehr eine ganzheitliche Überarbeitung der Vertriebsrichtlinie erforderlich. Hinzu kommt, dass die zwischenzeitlichen Veränderungen

in den Vertriebsprozessen darzustellen sind. Der VRR hat die Richtlinie in Zusammenarbeit mit einer Arbeitsgruppe, bestehend aus den Unternehmensvertretern der BOGESTRA, Rheinbahn und der Vestischen, sowie mit Unterstützung einer Unternehmensberatung KCW, komplett neu strukturiert und gleichzeitig inhaltlich neu aufgelegt. Beispielsweise wurde eine neue und systematische Strukturierung bei den Vertriebswegebeschreibungen erstellt. Um dem Fahrgast eine einheitliche Vertriebslandschaft anzubieten, wurden Rahmenvorgaben mit Mindestanforderungen der verschiedenen Vertriebswege in Steckbriefen erfasst.

In Zeiten des digitalen Wandels ist es unabdingbar, dass sich die Vertriebsrichtlinie laufend weiterentwickelt. Ziel ist es, die Vertriebsrichtlinie regelmäßig zu hinterfragen und bei Bedarf nachzusteuern.

Die neue Vertriebsrichtlinie befindet sich in der Anlage „Neufassung der Vertriebsrichtlinie“. Alle dazugehörigen Anlagen zur Vertriebsrichtlinie befinden sich zur Einsicht im Gremieninformationssystem. Anlage 7 „Konzept zur Kundengewinnung“ und Anlage 11 „Produktrichtlinie on-Demand“ befinden sich zurzeit in der Entwicklung.