

Beschlussvorlage - öffentlich -		
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	TOP
NVN	NVN/VIII/2011/0177	5

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeiten
Verbandsversammlung	12.04.2011	Kenntnisnahme

Datum: 28.03.2011

Betreff

Marketingmaßnahmen zur Einführung des VRR-Tarifs

Beschlussvorschlag

Der Verbandsversammlung zur Kenntnis.

Sachstandsbericht

In der letzten Sitzung der Verbandsversammlung hat Frau Hanke-Beerens gebeten, die beabsichtigten Marketingmaßnahmen zur Einführung des VRR-Tarifs im VGN-Gebiet der Verbandsversammlung zur Kenntnis zu geben.

Entsprechend dieser Bitte hat die Tarifabteilung des VRR die beabsichtigten Maßnahmen zusammengestellt:

Basis- Kommunikationsmaßnahmen

Wie im VRR sollen zukünftig auch die Kunden im VGN Bereich über die Basismedien informiert werden. Das Hauptmedium stellt dabei die Broschürenserie (inkl. der Aboanträge) mit folgenden Versionen:

- Ticket2000 (inkl. Aboantrag)
- Ticket1000 (inkl. Aboantrag)
- BärenTicket (inkl. Aboantrag)
- SchokoTicket (inkl. Aboantrag) (YoungTicketPLUS) (inkl. Aboantrag)
- TagesTicket
- Willkommen Neueinsteiger
- Die Preise

Dazu kommen als spezielle Information die beiden Broschüren:

- Tickets & Tarife (für Mitarbeiter und besonders interessierte Kunden)
- Die Ticketprüfung (nur für Mitarbeiter)

Die Broschürenserie wird in Abstimmung mit der VGN durch den VRR in 2011 komplett überarbeitet und mit den neuen Preisstufen-Informationen, Karten und Preisen angereichert. Des Weiteren werden die individuellen Anforderungen für die gesonderten Ticketangebote ermittelt. Eine Mengenabfrage bei den Verkehrsunternehmen erfolgt durch den VRR im April 2011. Die komplette Fertigstellung und Auslieferung soll bis November 2011 erfolgen.

Für die erfolgreiche Zusammenführung wird zudem eine intensive Mitarbeiter- und Kundeninformation, ähnlich wie 2008 bei den Veränderungen der Tarifstrukturreform 2008 im VRR, durchgeführt.

Daher werden die damals als sehr positiv bewerteten Medien derzeit als Grundlage für eine Informationskampagne und deren Umsetzungsplanung genommen. Dazu gehören neben einer Mitarbeiterinformation, eine Kundenbroschüre, die Tarifikärtchen, eine Preisstufenschiebetafel sowie Vorlagen für Kundenanschriften bei Abonnenten und Handzettel zur Nutzung in den KundenCentern für die Monatskartenkäufer.

Die Entscheidung für die einzelnen Maßnahmen können jedoch erst nach den endgültigen Beschlüssen zur Preisstufensystematik getroffen werden. Danach richtet sich auch der kom-

plette Umfang der Kampagnenausgestaltung.

Im Folgenden sind die bislang vorgesehenen Maßnahmen aufgelistet.

Maßnahmenliste Tarifharmonisierung VRR / VGN
Pressearbeit
Mitarbeiterinformation, u.a. Präsentation für Multiplikatoren-Schulungen für Vertriebsmitarbeiter und Fahrpersonal
Internetseite Aktualisierung und Ergänzung, inkl. aller neuen Broschüren und AboAnträge
Broschüre: Tickets und Tarife komplette Überarbeitung der PST Infos, Preise etc. Matrix komplett abbilden, Karten für B, C, D, E
Broschüre: Die Ticketprüfung: inkl. Beispielkarten PST-B & C & D & E Gültigkeit TagesTicket/EinzelTickets/ZusatzTickets
Begleitkampagne , Finanzierung noch zu klären Plakate und Seitenscheibenaufkleber zur Veränderung Inhalte klären
Karten der Tarifgebiete/Trennkarten für Boxen Geographische Darstellungen der PST B, C, D, E neu (klein zur Mitgabe an den Kunden, Chipkartenformat)
Aufbewahrungsbox für Tarifikärtchen
Druckfähige Daten der Tarifgebietskarten
Give Aways: Tickethülle oder sonstige Give Aways
Monats-Stammkarten (Änderungen bzw. neu für VGN)
Handzettel Monatskartenkäufer (Infoblatt zur Auslage im KundenCenter)
Preisstufenschiebetafel für MA (für Kunden- und VertriebsCenter, Fahrer..)
Änderungsanträge im Campus
Musteranschreiben (als Datei im Campus) für Mailing an die betroffenen Abonnenten
Überarbeitung aller Ticketfolder/ Anträge (inkl. VU- spezifische Individualisierung) Aufnahme der neuen Infos zu den Preisstufen, Abbildung des neuen Gesamtraumes, Erklärung der Zusatznutzen, Veränderungen benennen etc.
Broschüren, Bestellscheine und Änderungsanträge (in individualisierter Form für die VU) im Campus

Kampagnen

Im Rahmen einer jährlichen Kommunikationsplanung erarbeitet der VRR mit den VU die zeitlichen und inhaltlichen Schwerpunkte.

Für das Jahr 2011 sind derzeit folgende Kampagnen geplant:

- SchokoTicket- Infokampagne für Schulwechsler von der Grundschule auf die weiterführende Schule (inkl. Verkehrserziehungsunterlagen, Elternmappe, Plakate)
Zeitraum: Januar bis Juli (je nach VU)
Für den VGN-Bereich wird das Schuljahr 2011/2012 angestrebt.
- YoungTicketPLUS- Infokampagne an Berufsschulen
(mit Colledgeblöcken, Plakaten, Traffic Boards, Information über IHK's)
Zeitraum: Juli, September (je nach VU)
(Für VGN noch keine Relevanz)
- SchnupperAbo- VKF-Kampagne
Ticket1000, Ticket2000, BärenTicket, YoungTicketPLUS
Zeitraum: Bewerbung Aug/Sept. Abschluss: 1.10./1.11./1.12.
Möglicher Zeitraum VGN: Bewerbung Nov./Dez.
- Kampagne zur Tarifharmonisierung
Information zur Veränderung der Angebote, der Preisstufen etc.
Zeitraum: ab Okt. 2011
- Kampagne zur Leistungskommunikation
Bewerbung des ÖV als Gesamtsystem
Zeitraum: ab Januar 2012

Derzeit werden mit der AG-Kommunikation (Vertreter ausgewählter VU aus dem Bereich Marketing/Kommunikation) die Briefings für die o.g. Maßnahmen erarbeitet. Die Ausschreibungen, das Projektmanagement und die komplette Umsetzungsplanung werden durch den VRR geleistet. Im Rahmen von Abfragen zu den einzelnen Kampagnen werden die Bedarfe an Medien bei den VU ermittelt und durch den VRR beauftragt.

Je nach Werbemedium besteht die Möglichkeit der Individualisierung mit den VU Logo.

Kundenbindung

Im Rahmen der Kundenbindungsmaßnahmen werden 2 x pro Jahr die sog. AboLust Mailings an die Abonnenten (SchokoTicket und YoungTicketPLUS sowie Ticket2000, Ticket1000 und

BärenTicket) im VRR versendet. Die Mailings enthalten ermäßigte Angebote von Kooperationspartnern (wie z.B. Musical, Theater, Schwimmbäder, Zoos, MoviePark) und Gewinnspiele. Es besteht zudem die Möglichkeit für jedes VU, eigene lokale Angebote auf einer Extraseite aufzunehmen.

Das komplette Projekt wird durch den VRR geleitet und umgesetzt. Dazu gehört die Akquise der Kooperationspartner, die Erstellung der Mailings (Grafik und Text), die Abstimmung mit den Partnern und den VU (individuelle Anteile).

Die Mailings werden pro Verkehrsunternehmen individualisiert, d.h. die Umschlagseiten, die Abo-Bestellscheine, die Briefumschläge sowie die Anschreiben werden z.B. mit den VU spezifischen Angaben versehen. Die Auflagenhöhe und die Varianten werden ca. 2 Monate vor Versand des Mailings bei den VU abgefragt. Für die Versendung der Mailings "AboLust" sind der Druckerei 2 x im Jahr vor jeder Mailingaktion durch alle VU die gekennzeichnete Adressdaten zuzusenden.

VRR Corporate Design

Im Rahmen einer kompletten Überarbeitung des VRR CD wurde 2008 ein Online Design-Handbuch geschaffen, welches die aktuellen Vorgaben für die verschiedenen Medien erläutert. Des Weiteren sind dort in einem Medienpool vorbereitete Abbildungen (z.B. der Chipkarten, Logokombinationen etc.) zu finden. Dort müssen zu gegebenem Zeitpunkt die neuen VU- Logos und Kombinationen aufgenommen werden. Über die Anmeldung und einen Internetzugang ist es möglich, die benötigten Unterlagen jederzeit auf kurzem Wege zu erhalten oder externen Partnern oder Agenturen zur Verfügung zu stellen.

Informationsfluss

Ein regelmäßiger Informationsaustausch zu den diversen Themenfeldern erfolgt über den sog. „Campus“. Der Campus stellt eine Plattform dar, über die seit 2003 im VRR ein intensiver Datenaustausch mit allen Verkehrsunternehmen erfolgt. Er bietet die Möglichkeit, sich über unterschiedliche Gruppen (Vertrieb, Kommunikation, AboLust, Kundeninfo, etc.) die benötigten Informationen schnell und leicht zu beschaffen sowie auch größerer Datenmengen im Download Verfahren bereit zu stellen. Hier werden derzeit die Ansprechpartner der VU ermittelt und in den Verteiler aufgenommen um frühzeitig auf direktem Wege alle Informationen zu erhalten.

Ticketberater

Dieser seit rund einem Jahr angebotene Service beaufkundet derzeit alle verbundinternen Fahrten und die verbundüberschreitenden Fahrten mit VRR – Tarif. Eine Ausweitung aller

übrigen Verbundtarife in NRW ist im Rahmen des Projektes Internet-Plattform für dieses Jahr vorgesehen. Dazu gehört dann auch eine Schnittstelle zum VRR - Ticketshop.

Für den VGN – Bereich ist die Übernahme des heutigen VGN – Tarifes nicht mehr vorgesehen, da dieser ab dem 1.1.2012 weitestgehend durch den VRR – Tarif abgelöst wird.

Der Startschuss für die Erweiterungsarbeiten wird nach der endgültigen Preisstufenzuordnung zwischen allen Tarifgebieten in der VGN und im VRR erfolgen.

Herzstück der Beratung ist die graphische Darstellung aller Geltungsbereiche in der notwendigen Preisstufe. Die Einpflege erfolgt sukzessiv parallel zu den rechnerischen Ergänzungen. Der bislang im VRR erarbeitete und praktizierte workflow für die Ticketauswahl und - Beratung kann auch für VGN - interne oder VRR / VGN – betreffende Fahrten prinzipiell erhalten bleiben. Aufgrund der regionalen preislichen Abweichung im Ausbildungsverkehr ist aber bei bestimmten Auskünften eine entsprechende Anpassung erforderlich. Die Einpflege der VRR - Ticketpreise erfolgt dann unmittelbar nach der Beschlussfassung über die ab dem 1.1.2012 geltende allgemeine Preisanpassung im Sitzungsblock Juni / Juli 2011. Sodann sind erfahrungsgemäß wie im VRR noch umfangreiche Testläufe notwendig, in die alle Verkehrsunternehmen in der VGN eingebunden werden. Der Start für den Ticketberater inkl. VGN wird voraussichtlich im November erfolgen.

Elektronische Fahrplanauskunft EFA

Zentrales Element der Kundeninformation ist die „Elektronische FahrplanAuskunft“ (EFA). Mittels der EFA erhält der Fahrgast die Möglichkeit, sich seinen persönlichen Fahrplan erstellen zu lassen. Dieser beauskunftet auch zum jetzigen Zeitpunkt schon die Verbindungen zwischen VRR und VGN. Gleichzeitig wird für die gewünschte Fahrtrelation das günstigste erforderliche Ticket mit der dazugehörigen Preisstufe ermittelt.

Die Integration der neuen Tarife und Preisstufen in die EFA wird nach der Beschlussfassung (Sitzungsblock Juni/Juli) erfolgen. Danach ist eine eindeutige Benennung der Tarifgebiete durch die VGN durchzuführen und in die Datenbank einzupflegen.

Ein weiteres Element der Kundeninformation ist die Fahrplanauskunftsapplikation (APP) für das iPhone. Diese Applikation wurde beauftragt und soll sich stark an der eleganten und einfachen Benutzerführung des iPhone orientieren. Einen erheblichen Mehrwert für den Kunden stellt die Funktionalität dar, dass die App in der Lage ist, die aktuelle Position des Nutzers zu berücksichtigen. Die vorhandenen Ist-Daten werden ebenfalls über die App berücksichtigt. Die Programmierung der App ist zwischenzeitlich fast abgeschlossen. Nach Abschluss der Arbeiten muss die App noch von der Firma Apple überprüft werden. Die Veröffentlichung im App Store wird voraussichtlich bis Ende April 2011 erfolgen, ab dann kann die App kostenlos heruntergeladen werden.

Handbuch für Tarif und Vertrieb

Für dieses umfangreiche tarifliche und vertriebliche Grundwerk für Vertriebsmitarbeiter der VU ist eine komplette Überarbeitung notwendig. Beispielhaft für die vielfältigen Änderungen sind dabei zu benennen:

- alle neuen Geltungsbereiche der Preisstufen B, C und D,
- die erweiterte Preisstufenübersicht,
- ergänzte Preisübersicht,
- Regelungen zur Preisstufe E,
- die neuen Übergangsregelungen in die Niederlande und zur Verkehrsgemeinschaft Münsterland (VGM)
- sowie die noch temporär in der VGN geltenden Sonderregelungen.

Alle vorgenannten Arbeiten werden in enger Abstimmung und Arbeitsteilung mit der Geschäftsstelle VGN bis November erledigt. Hierzu sind bereits regelmäßige Gespräche verabredet worden.

Beratermappe

Für die Beratung im Kundencenter ist durch den VRR eine sog. Beratermappe erstellt worden, die für die neuen Anforderungen angepasst wird. Die Mappe bietet den KC- Mitarbeitern eine sehr gute Unterstützung bei den speziellen Beratungsgesprächen zu den einzelnen Ticketarten. Die Mappe soll zukünftig auch im VGN-Bereich zur Verfügung gestellt werden. Die Überarbeitung und Ergänzung soll auch hierbei in enger Abstimmung mit der VGN bis November d. Jahres erfolgen.

Des Weiteren sind im Bereich des Vertriebs sowohl die eigentlichen Verkaufsaktivitäten als auch die Ticketprüfungen von den Veränderungen betroffen. Der Umfang der Maßnahmen hängt von der Entscheidung ab, ob alle VGN-Verkehrsunternehmen zum 01.01.2012 eTickets ausgeben.

Weiteres Vorgehen:

Im Rahmen der laufenden Gespräche mit den beteiligten Kollegen der VGN, werden die notwendigen Medien und Maßnahmen in einer Gesamtplanung zusammengeführt und aufeinander abgestimmt.

