

Beschlussvorlage - öffentlich -		
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	lfd. Nr. BPL
AöR	M/VIII/2011/0212	19

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeiten
Unternehmensbeirat der VRR AöR	27.06.2011	Kenntnisnahme
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	30.06.2011	Kenntnisnahme
Verwaltungsrat der VRR AöR	07.07.2011	Kenntnisnahme

Datum: 30.05.2011

Betreff

VGN Tarifharmonisierung: Kommunikation und Vertrieb

Beschlussvorschlag

Kenntnisnahme

Sachstandsbericht

Tarifharmonisierung VRR / VGN – Kommunikations- und Vertriebskonzept

Die tarifliche Zusammenführung der beiden Verbünde VRR und VGN macht neben den vielfältigen kommunikativen Aufwendungen und Abstimmungen im Printbereich auch eine Überarbeitung der technischen Informationsmedien notwendig.

Im Folgenden sind die bisher geplanten Maßnahmen aufgeführt, die bei der Umsetzung beachtet und frühzeitig vorbereitet werden müssen.

Basis- Kommunikationsmaßnahmen

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

- Ticket2000 (inkl. Aboantrag)
- Ticket1000 (inkl. Aboantrag)
- BärenTicket (inkl. Aboantrag)
- SchokoTicket (inkl. Aboantrag)
- YoungTicketPLUS
- Willkommen im VRR
- 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 den VGN-Kollegen 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 VGN Ticketangebote ermittelt. Eine Mengenabfrage bei den Verkehrsunternehmen erfolgte durch den VRR im April/ Mai. Die komplette Fertigstellung und Auslieferung ist für November 2011 geplant.

Für die erfolgreiche Zusammenführung der beiden Verbünde wird zudem eine intensive Mitarbeiter- und Kundeninformation, ähnlich wie 2008 bei den Veränderungen der Tarifstruktur-reform 2008 im VRR, umgesetzt.

Daher werden die damals als sehr positiv bewerteten Medien als Grundlage für die Planung einer 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.

Kampagnen

Im Rahmen einer jährlichen Kommunikationsplanung erarbeitet der VRR mit den VU die zeit-

lichen und inhaltlichen Schwerpunkte.

Für das Jahr 2011/2012 sind derzeit folgende Kampagnen geplant:

- SchokoTicket- Infokampagne für Schulwechsler von der Grundschule auf die weiterführende Schule, Zeitraum: Januar bis Juli (je nach VU)
Einsatz für VGN ab 2012 angestrebt, Klärung bzgl. Vertragsabschluss durch Schulträger
- YoungTicketPLUS- Infokampagne an Berufsschulen
Zeitraum: Juli, September (je nach VU)
Einsatz für VGN noch nicht gegeben, da die VGN Azubi-Karten Fortbestand haben
- SchnupperAbo-VKF-Kampagne
Zeitraum: Bewerbung Aug/Sept.
Möglicher Zeitraum VGN: Bewerbung Nov./Dez.
Abschluss: 01.01.12/01.02.12/01.03.12
- Kampagne zur Leistungskommunikation
Bewerbung des ÖV als Gesamtsystem
Zeitraum: ab Januar 2012

Derzeit werden 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. Die VGN wird in 2011 durch die AG-Sitzungen in die Planungen eingebunden und zur Umsetzung in 2012 in die Abfragen einbezogen.

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) durch den VRR erstellt und versendet. Die Mailings enthalten ermäßigte Angebote von Kooperationspartnern (wie z.B. Musical, Theater, Schwimmbäder, Zoos, Movie-Park) 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 sind für die VGN erstmals zum Versand im März 2012 eingeplant.

Informationsfluss

Ein regelmäßiger Informationsaustausch zu den diversen Themenfeldern erfolgt über den sog. „Campus“. Der Campus ist eine Informationsplattform, über die seit 2003 im VRR ein intensiver Datenaustausch mit allen Verkehrsunternehmen erfolgt. Er bietet die Möglichkeit, sich über unterschiedliche Gruppen (u.a. Vertrieb, Kommunikation, Kundeninfo, etc.) die benötigten Informationen schnell und leicht zu beschaffen, sowie auch größere Datenmen- gen im download-Verfahren bereit zu stellen. Für die VGN werden derzeit die Ansprechpart- ner der VU ermittelt und in den Verteiler aufgenommen, um frühzeitig auf direktem Wege alle relevanten Informationen direkt vom VRR 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 01.01.2012 weitestgehend durch den VRR-Tarif abgelöst wird.

Der Startschuss für die Erweiterungsarbeiten ist nach der Preisstufenzuordnung zwischen allen Tarifgebieten in der VGN und im VRR im April erfolgt.

Herzstück der Beratung ist die graphische Darstellung aller Geltungsbereiche in der notwen- digen 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 unmittelbar nach der Beschlussfassung über die ab dem 01.01.2012 geltende allgemeine Preisanpassung im VRR-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 Fahrplan Auskunft“ (EFA). Mittels der EFA erhält der Fahrgast die Möglichkeit, sich seinen persönlichen Fahrplan erstel- len zu lassen. Dieser beaufkundet auch zum jetzigen Zeitpunkt schon die Verbindungen

zwischen VRR und VGN sowie VGN- interne Fahrten. 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 gem. Vorlage M/VIII/2011/0205 erfolgen. Ein weiteres Element der Kundeninformation ist die seit April realisierte Fahrplan-Auskunftsapplikation (App) für das iPhone und weitere Smartphones.

Handbuch für Tarif und Vertrieb

Für dieses umfangreiche tarifliche und vertriebliche Grundwerk für Vertriebsmitarbeiter der VU erfolgt derzeit eine komplette Überarbeitung. Alle Arbeiten werden in enger Abstimmung und Arbeitsteilung mit der Geschäftsstelle VGN bis November erledigt. Hierzu erfolgen bereits regelmäßige Runden.

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 in der VGN zur Verfügung gestellt werden. Die Überarbeitung und Ergänzung erfolgt in enger Abstimmung mit den Kollegen aus der VGN bis November dieses Jahres.

Vertriebliche Arbeiten

Des Weiteren sind im Bereich des Vertriebs sowohl die eigentlichen Verkaufsaktivitäten als auch die Ticketprüfungen von den Veränderungen betroffen. Hierzu gehören neben der Ausgestaltung der Tarifgebiete mit den notwendigen Raumnummern auch die Beschaffung neuer Trägerkarten für die Wertmarken, die Beschaffung der Chipkarten für die neuen Tarifprodukte und insgesamt die Ausstattung mit dem Ticketpapier des VRR.

In wie weit die Verkehrsunternehmen in der VGN die modernen Vertriebswege nutzen werden, muss zu gegebener Zeit entschieden werden. Eine Integration sowohl in den Ticketshop des VRR als auch in das Handyticket Deutschland ist möglich und wird für 2012 angestrebt.

Das KC EFM hat den VGN VU die Möglichkeiten bzgl. der eTicket-Einführung vorgestellt (Mandat oder ausgebendes VU). Die Entscheidung steht derzeit noch aus.

Weiteres Vorgehen:

Im Rahmen der laufenden Gespräche mit den beteiligten Kollegen der VGN werden die notwendigen Medien sowie Kommunikations- und Vertriebsmaßnahmen in einer Gesamtpla-

nung zusammengeführt und aufeinander abgestimmt.
Die Umsetzung erfolgt unter der Projektleitung des VRR.