

x

Vertrieb

-

aus Sicht der Kunden
(und derer, die es werden wollen)

Karl-Peter Naumann

Fahrgastverband PRO BAHN

Ehrenvorsitzender

Was (oder wer) soll hier vertrieben werden?

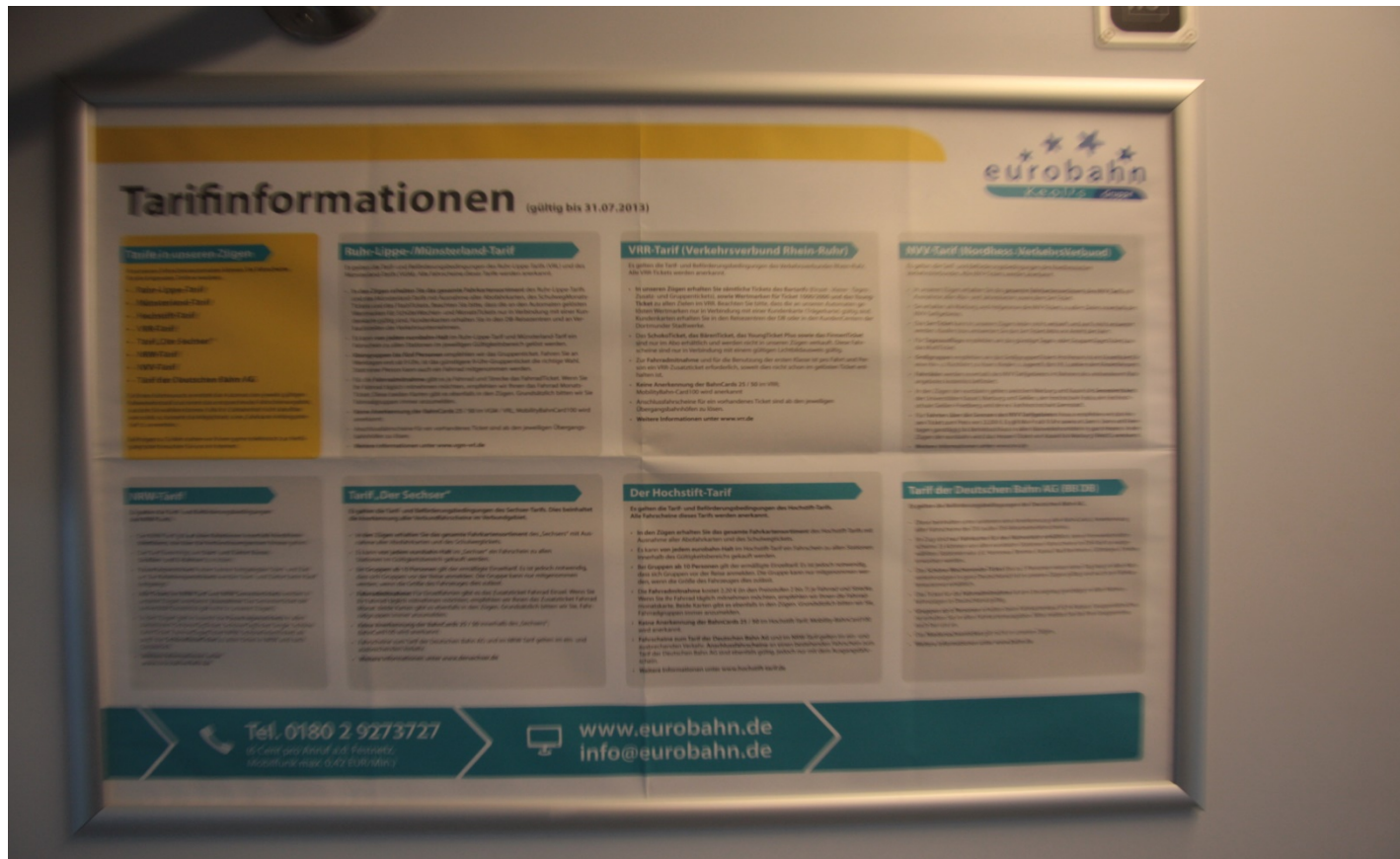


Auch so kann man es sehen....



Ein Zug mit 5 Tarifen....

Weder einfach zu verstehen noch zu vertreiben



Ein Zug mit 5 Tarifen....

- Die Fahrgäste müssen verstehen können, was sie kaufen sollen
- Ein schlechter Tarif kann nicht durch einen guten Vertrieb geheilt werden

Nicht vergessen die Rolle der Politik

1. Fazit

- **Die politisch gezogenen Grenzen der Verbund-/Tarifgebiete spielen eine entscheidende Rolle**
- **Macht ein Landestarif es einfacher? (in NRW ist es inzwischen weniger vielfältig geworden)**

Vertrieb und Tarif

In kleinen Räumen ist es einfach

Bsp.: Hameln und sein Landkreis

- **1 Preisstufe in der Stadt**
- **1 Preisstufe für den Landkreis**
- **Barzahlung im Bus / 4er Karten**
- **Kein City-Ticket**

Vertrieb und Tarif

In kleinen Räumen ist es einfach

Bsp.: Schwäbisch Hall

- **1 Preisstufe in der Stadt**
- **Wenige Preisstufen im Kreis**
- **Einfache Chipkarte: KolibriCard**
- **Barzahlung auch möglich**
- **Kein City-Ticket**

Vertrieb und Tarif

Je größer der Raum, desto komplexer

Bsp.: VVO

- **Mehr als 1 Preisstufe im Stadtraum**
- **Verkehre in die/aus der Region**
- **Kombi-Karten**
- **Viele Touristen**
- **City-Ticket**

Vertrieb und Tarif

Je mehr Fahrgäste, desto mehr Wünsche

Bsp.: VVO

- **Dauerkarten**
- **Karten für Touristen**
- **Elektronischer Verkauf**
- **Mehrfach-Fahrten**
- **Unterschiedliche Strecken**

Vertrieb und Tarif

Wir fragen:

**Ist es mit kleinräumigen Tarifen
einfacher und damit besser?**

Die Konsequenz: so wie früher ?

Jeder macht seines ?

Dann ist alles einfach und klar?

- **1965 eine Familie HH-Harburg - Kiel**
- **4x Bus, 4x S-Bahn**
- **4 Rückfahrkarten der Bahn + 4x Tram**
- **und auch zurück macht 28 Fahrkarten**
- **Heute 1 Gruppenticket im SH-Tarif**

Besser große Tarifgebiete ?!

Für den Fahrgast z.T einfacher, für den Vertrieb aufwändiger

- **Größeres Sortiment**
- **erklärungsbedürftiger**

Dazu mehr Wünsche an Verkaufswege

- **Elektronisch, PC, Smartphone**
- **Bar, mit Beratung, ohne Datenpreisgabe**

2. Fazit


Wir kommen schnell wieder zum Tarif

Wie erklärungsbedürftig ist der Tarif ?

Verstehen wir die Begriffe ?

**Wie kommen die Kunden zur ihren
Fahrkarten ?**

In Wismar bis 2015 wenn schon die Begriffe unklar sind



Tarife
für den ÖPNV in der Hansestadt Wismar
gültig ab 01. Januar 2011

Tarife	€
1. Einzelfahrausweise	
Einzelfahrkarte	1,60
Einzelfahrkarte ermäßigt	1,00
2. Mehrfahrtenkarten	
8-Fahrten-Karte	10,00
8-Fahrten-Karte ermäßigt	7,70
Tagesrückfahrkarte	2,50
Tagesrückfahrkarte ermäßigt	1,80
Umsteigefahrkarte	2,00
Umsteigefahrkarte ermäßigt	1,30
Tageskarte	4,80
Tageskarte ermäßigt	3,20
3. Zeitfahrausweise	
Wochenkarte	13,00
Wochenkarte ermäßigt	9,00
Monatskarte	42,00
Monatskarte ermäßigt	31,00
6-Monatskarte	200,00
6-Monatskarte ermäßigt	150,00
Jahreskarte	400,00
Jahreskarte ermäßigt	288,00
4. Gruppenfahrausweise	
Familienkarte	7,20
5. Mitnahme von Sachen	
Sachen	1,00

- Was sind Sachen?
- Wie unterscheiden sich Tages- und Tagesrückfahrkarte?



Fahrgastverband
PRO BAHN

Vertrieb
aus Kundensicht

Kurze Strecken bei der Bahn in Bayern

Dazu braucht man
schon eine Extra-
Broschüre

**Geht das nicht
einfacher?**

**Oder nur vor Ort
verkaufen?**



Angebote in Bayern

Franken-Hopper-Ticket – 1 Person 9,70 Euro

- Für eine Person bis zu einer Entfernung von 50 km hin und 50 km zurück.
- Vorteil für Eltern/Großeltern: Eine Person darf beliebig viele eigene Kinder/Enkel unter 15 Jahren kostenlos mitnehmen.
- Montags bis freitags von 9 bis 3 Uhr des Folgetages, am Wochenende und an in ganz Bayern und/oder Thüringen gültigen Feiertagen sowie am 15. August sogar schon ab 0 Uhr.⁴
- In der 2. Klasse in den Nahverkehrszügen der DB auf ausgewählten Strecken in Franken sowie in den Zügen der agilis Verkehrsgesellschaft und auf Teilstrecken der Erfurter Bahn und der Vogtlandbahn.⁴

Bayern-Böhmen-Ticket – 1 Person 26 Euro¹

- Für Einzelreisende 26 Euro. Jeder Mitfahrer² zahlt nur 4,50 Euro (max. 4 Mitfahrer).
- Es gelten die gleichen Bedingungen wie beim Bayern-Ticket für die 2. Klasse, zusätzlich auch auf Teilstrecken in Böhmen in Zügen der ČD.

Regio-Ticket Werdenfels – 1 Person 9,70 Euro

- Für eine Person bis zu einer Entfernung von 50 km hin und 50 km zurück.
- Vorteil für Eltern/Großeltern: Eine Person darf beliebig viele eigene Kinder/Enkel unter 15 Jahren kostenlos mitnehmen.
- In den Nahverkehrszügen der DB auf ausgewählten Strecken.⁴
- Montags bis freitags von 9 bis 3 Uhr des Folgetages, am Wochenende und an in ganz Bayern gültigen Feiertagen sowie am 15. August sogar schon ab 0 Uhr.

Regio-Ticket Bayern – 1 Person 11,50 Euro¹

- Für eine Person innerhalb Bayerns bis zu einer Entfernung von 50 km hin und 50 km zurück.
- Montags bis freitags von 9 bis 3 Uhr des Folgetages, am Wochenenden und an in ganz Bayern gültigen Feiertagen sowie am 15. August sogar schon ab 0 Uhr.
- Bayernweit in allen Nahverkehrszügen der DB und anderer teilnehmender Eisenbahnen³.
- Die Fahrten r
beginnen ode

Werdenfels-Ticket – 1 Person 19 Euro¹

- Für Einzelreisende 19 Euro. Jeder Mitfahrer² zahlt nur 4 Euro (max. 4 Mitfahrer).
- Vorteil für Eltern/Großeltern: Eine Person darf beliebig viele eigene Kinder/Enkel unter 15 Jahren kostenlos mitnehmen. Zusätzlich kann noch eine weitere Person² für 4 Euro mitfahren.
- Montags bis freitags von 9 bis 3 Uhr des Folgetages, am Wochenende und an in ganz Bayern gültigen Feiertagen sowie am 15. August sogar schon ab 0 Uhr.
- Für beliebig viele Fahrten in der 2. Klasse.
- In den Nahverkehrszügen der DB auf ausgewählten Strecken im Werdenfelser Land sowie bei der BZB zwischen Garmisch-Partenkirchen und Eibsee. In Bussen von Oberbayernbus (RVO GmbH), von der Eibsee-Verkehrsgesellschaft mbH & Co. KG zwischen Garmisch-Partenkirchen und Eibsee und der Linie 1 des Verkehrsbetriebes Reindl in Bad Kohlgrub.⁴

Oder auch (das) Hopper – Ticket

- Hopper – Ticket
 - Hopper Ticket
Sachsen-Anhalt
 - Hopper-Ticket
Thüringen
 - Hopper-Ticket VMT
 - Hopper-Ticket
Vogtlandbahn
 - Hopper-Ticket, Halle
 - Hopper-Ticket 4,50
 - Hopper-Ticket
Bernburg
Magdeburg
 - Hopper-Ticket
einfache Fahrt
 - Hopper-Ticket
Bayern
-

Oder auch (das) Hopper – Ticket

Gut:

**Der einheitliche Name
und regionalem
Zusatz**

- **Sind den auch die Bedingungen gleich?**
- **der Preis kann schon verschieden sein**

**Wenn ja, dann ist es
für Kunden und
Vertrieb einfach**

Aber: Hopper-Ticket in Thüringen

Stand 2014

Mit dem **Hopper-Ticket** können Sie innerhalb von Thüringen und Sachsen-Anhalt von jedem beliebigen Bahnhof aus bis zu 50 Kilometer weit fahren. Das Hopper-Ticket ist als Einzelfahrt für **4,50 €** oder als **Hin- und Rückfahrt für 7,50 €** erhältlich. Innerhalb des Verkehrsverbundes Mittelthüringen gilt das **VMT-Hopper-Ticket** inklusive einer direkten Fahrt mit Straßenbahnen oder Bussen zum/vom Abfahrtsbahnhof in der jeweiligen Tarifzone. Das VMT-Hopper-Ticket kostet als Einzelfahrt **5 €**, **Hin- und Rückfahrt kosten 8,50 €**.

Eigene Kinder und Enkelkinder unter 15 Jahren fahren kostenfrei mit.

Nicht vergessen im Süden das **Franken-Hopper-Ticket** in Richtung Bayern: **9,70 €** und **nur Hin- und Rückfahrt**

MDV: 6. Regelungen für verbundraumübergreifende Fahrten

- Bei Fahrten, deren Start oder Ziel außerhalb des Verbundraumes liegt, gelten die Tarife des jeweiligen VUs.
- Die entsprechenden Fahrkarten können im Regionalverkehr nur in den Bussen bei dem betreffenden VU erworben werden.
- Für die im MDV-Gebiet durchfahrenen TZ (dreistellig beginnend mit den Ziffern 1, 2 und 3) gelten die Tarifbestimmungen des MDV-Tarifs, außerhalb die Bestimmungen des jeweiligen VUs (dreistellige TZ beginnend mit der Ziffer 4 bzw. Haustarif).
- In der außerhalb des MDV-Gebietes liegenden Tarifzone 299 gelten MDV-Fahrkarten in Nahverkehrszügen, jedoch nur dann, wenn der Geltungsbereich der Fahrkarte auch beide angrenzende TZ 221 und 231 umfasst.

MDV: 6. Regelungen für verbundraumübergreifende Fahrten

- Für Fahrten mit Zügen des Nahverkehrs von und zu Zielen außerhalb des Verbundraumes sind vor Fahrtantritt Fahrkarten nach dem gültigen Tarif der DB AG bis zum Zielbahnhof über die gesamte Strecke zu lösen.
- In den Zügen des Nahverkehrs der Veolia Verkehr Sachsen-Anhalt GmbH sowie der Veolia Verkehr Regio Ost GmbH werden Fahrkarten zu ausgewählten Zielen außerhalb des MDV an Fahrkartenautomaten im Zug (wenn vorhanden) und auf den Strecken der MRB über mobile Terminals der Kundenbetreuer verkauft

Kann ich nun hier mit dem Hopper-Ticket Thüringen fahren?

Haben Sie diese Regeln verstanden?

- Die Fahrgäste müssen sie aber kennen und verstehen
- Erst dann können sie ihre Tickets kaufen
- Und wo
- Und wie
- Eines wissen die Fahrgäste schon: je weiter desto mehr ist zu bezahlen

3. Fazit

Die Kunden müssen das System verstehen können

Dazu braucht es

- Klare Strukturen
 - Keine Ausnahmen
- Einheitliche Strukturen
klare (einheitliche) Begriffe

Sonderregeln, dort wo sie selbsterklärend sind

(und nur vor Ort vertrieben werden-mit Info darüber)

- Oberelbe-Ticket
 - Fahrt nach Rumburk
- Fahrten für die Dampfbahnen
Ski-Ticket

Vereinheitlichung wäre schön

Erinnern Sie
sich noch..

- Vor 13 Jahren...
- Und heute...?

Wäre es umgesetzt,
hätte es der Vertrieb
einfacher



Die Fahrgäste stöhnen die Vertriebler haben „gut“ zu tun



Bei der Konkurrenz auf der Straße



**Ein einheitliches
Schild mit einheit-
licher Bedeutung**

- **Individuelle
Gültigkeitsräume**
- **Individuelle Gestal-
tung der Straßen**

Bei der Konkurrenz auf der Straße

z.B. ohne oder mit Fußweg, aber immer dasselbe Schild



Und bei uns....Die Kleingruppe lässt sich das einfach vertreiben?

- Gruppentageskarte (5 Personen)
- Gruppenticket (5 Personen)
- GruppenTagesKarte (5 Personen + Kinder bis 18J)
- Partner-Tages-Karte (5 Personen) **jetzt geändert**
- Tages-Ticket plus (2 Personen + 4 Kinder)
- Tageskarte Plus (5 Personen)
- Tageskarte Familie (2 Personen + 6 Kinder)
- Tages-Ticket + 4 , nur am Wochenende
- Kleingruppen-Tageskarte (5 Personen)
- Multi-Ticket

Und sicher noch mehr.....

Wenn mehr Personen zusammenfahren.....

- Das Ganze mit unterschiedlichen Zeitregelungen , z.B. ab 9.00
- 24 Stunden gültig
- Vor 9.00 1 Person, nach 9.00 2 Personen
- Extra-Kindermitnahme Regelung
- Was gilt wenn 1 Kind unter 14, eines über 14 Jahre alt ist?

**Hier brauchen wir Kunden einheitliche
Begriffe und Regeln**

1995 ein Bundesland ein erster Schritt

Grundlage: ÖPNV-Gesetz SH vom 26.06.1995 §3 Abs. 3:

„Die Aufgabenträger haben darauf hinzuwirken, dass auch die Verkehrsunternehmen im Interesse eines einheitlichen ÖPNV-Angebotes zusammenarbeiten. Insbesondere sollen die flächendeckend eingeführten Verkehrs- und Tarifgemeinschaften auch mit dem Ziel weiterentwickelt werden, ein landeseinheitliches Tarifsysteem in Schleswig-Holstein einzuführen.“

Das hilft auch dem Vertrieb

4. Fazit

Der Tarif muss verstehbar sein

Keine unüberschaubaren Angebote

Bundeseinheitliche Begriffe

- Erleichtern die Kombination von Tarifen
- und einheitliche Wege zur Fahrkarte

**Sie sind leichter zu bewerben und damit
auch besser zu verstehen
(und vereinfachen den Vertrieb)**

Ein Blick in die Schweiz

Von den Regio Signalen 2015

Von den Regio-Signalen

Ein Grund unter mehreren:
der «Direkte Verkehr»

- Unternehmens- und Verkehrsträger-übergreifende Tarife und Tickets seit über 150 Jahren
- Gemeinsame Erfolgsprodukte, insb.
 - «Halbtax-Abo»
 - «General-Abo»



schucan management

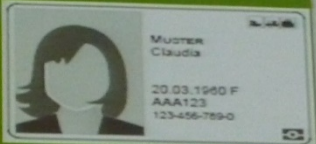
7. November 2013. © schucan management ag, Bern

RegioSignale
Gemeinsam bewegen wir uns.

Von den Regio-Signalen


öV-weite Grossprojekte zur Sicherung des übergreifenden Ticketings

Gemeinsame öV-Karte




Muster
Claudia
20.03.1980 F
AAA123
123-456-789-0

Gemeinsame öV-Plattform



öV Netz Sortiment Tarif Kunde Abrechnung Fahrausw.

Gemeinsame Langfristvision:
Be-in-Be-Out



Von den Regio-Signalen

Zusammenarbeit im Wettbewerb im Sinne des Kunden: Erfolgsfaktoren



Gemeinsame Grundregeln und IT-Infrastruktur-Elemente



Wettbewerb bei Vertriebskanälen und Kundenservice



Verbindliche Entscheidungsstrukturen für übergreifende Entscheide und gemeinsame Vision

Dr. B. Weibel in ERI 03 / 2013

Weibel: *Ich bin der Meinung, dass Sie aus vielen Bereichen etwas lernen können, speziell aus der Automobil- und Konsumgüterindustrie. Die Frage ist heute: Was macht den „Brand“, also die emotionale Assoziation eines Produktes aus? Bei den SBB haben wir ja jede Minute über Technik-Geschichten gesprochen. Und nie über Emotionen, und was dahinter liegt. Ein*

Noch einmal aus der Schweiz

- **Gemeinsame Grundregeln**
- **Gemeinsame IT-Infrastruktur-Elemente**
- **Wettbewerb bei Vertriebskanälen**
- **Wettbewerb bei Kundenservice**
- **Verbindliche Entscheidungsstrukturen für übergreifende Entscheide**
- **Gemeinsame Vision (mit den Kunden)**

5. Fazit

**so geht es auch:
Die Gemeinsamkeit wird gesehen**

Was wollen die Kunden ?

Zuerst: von A nach B

- Sie müssen wissen wann Zug und Bus fahren
- Sie müssen wissen, wie sie zur Fahrkarte kommen´

Und da gibt es unterschiedliche Wünsche:

- Zu Hause am PC
- Unterwegs am smartphone
- Am Automaten, ggf mit Bargeld
- Mit persönlicher Beratung

Einmal, mehrmals oder ständig ?

Urlauber als Beispiel für Neukunden

Was wird Ihnen angeboten ?

- **Kostenlose Parkplätze ?**
- **Ein großes Sortiment an Fahrkarten?**
- **Touristenfahrkarten ?**
- **Hotelausweis / Kurkarte als Fahrkarte ?**

Oder ?

Eine Karte für alles....



KONUS
Gästekarte




herz.erfrischend.echt.

Als Fahrausweis nur gültig im ÖPNV (Öffentlichen Personennahverkehr) in der 2. Klasse in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis. Es gelten die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des jeweiligen Verkehrsverbundes. Weitere Nutzungsbedingungen von KONUS können bei der Tourist-Information oder unter www.konus-schwarzwald.info erfragt werden. Die KONUS Gästekarte ist **nicht** übertragbar. Gruppen-Teilfahrtscheine erhalten Sie in Ihrer Touristinformation vor Ort. Die Gästekarte berechtigt zu Vergünstigungen bei Ausflugszielen im gesamten Schwarzwald.

Oyster oder ganz einfach?

- London Pass
- London Travel Card
- Visitor Oyster Card
- Pay as you go Card
- Travelcards (Zeitkarten)
- Barclaycard Oyster

Die Konus-Karte im Vergleich dazu

 Sprache auswählen | ▼

Die KONUS- Gästekarte

Die KONUS-Gästekarte ist Ihr kostenloses Freiticket für Busse und Bahnen in der gesamten Ferienregion Schwarzwald. Sie erhalten Sie als Urlauber in 145 Schwarzwälder Ferienorten mit zusammen mehr als 10.000 Gastgebern.

Als Fahrausweis nur gültig im ÖPNV (Öffentlichen Personennahverkehr) in der 2. Klasse in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis. Es gelten die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des jeweiligen Verkehrsverbundes. Weitere Nutzungsbedingungen von KONUS können bei der Tourist-Information oder unter www.konus-schwarzwald.info erfragt werden. Die KONUS Gästekarte ist **nicht** übertragbar. Gruppen-Teilfahrtscheine erhalten Sie in Ihrer Touristinformation vor Ort. Die Gästekarte berechtigt zu Vergünstigungen bei Ausflugszielen im gesamten Schwarzwald.

Was ist denn einfacher ?

Konus oder Oyster ?

Und auch im Alltag: Was ist denn einfacher ?

- Für den Kunden
 - E-Ticket oder Flat?
- Für den Vertrieb
 - Wie groß ist der Rechenaufwand bei Oyster?
 - Was müssen Sie bei Konus rechnen?

Was kann man sich vorstellen?

So ganz ohne Wissen geht es nicht

- **Und wenn das Wissen, die wenigen Grundregeln (ähnlich wie die StVO) bundeseinheitlich wären?**
 - **Die JahresFlat-Rate**
 - **Flexible Flats (Tage, Wochen, Monate)**
 - **Die Flat für einen Tag (alleine oder Gruppe)**
 - **in der Anreisekarte enthalten**
 - **In der Eintrittskarte enthalten**
 - **In Hotel – oder Kurkarte enthalten**

6. Fazit

**Flat Rates sind einfach,
Man muss sie nur wollen**

Ist das nicht einfach ?

Wien

1 Jahreskarte für 365 €

So erreicht man Pendler und Einwohner

Was wollen die Kunden ?

Was bleibt noch unklar:

Der Preis für die Fahrt jetzt....

Wie erfahre / ermittle ich ihn?

- Mit der Auskunft am Smartphone / PC
- Am Automaten / Schalter
- Durch check in/ check out be in / be out
- Gar nicht: meine JahresFlat

Check in / out – check in / out?

Check in

- Aktiver Prozess
- Geht mit allen Karten, auch mit QR-Code auf Kombi-Karten
- Doppelt zählen wird vermieden

Check out

- Kann vergessen werden
- Führt am Adventswochende zu Staus

Check in / out – check in / out?

In den Niederlanden

- Links auschecken
- rechts einchecken
- **Und das bei
bahnsteigleichem
Umstieg in 1 min !?**



be in / out – be in / out?

be in

- **Wie geht das mit dem Kombi-Ticket?**
- **Wie erfasse ich die Kleingruppe / Kinder ?**
- **Doppelt gezählt mit KombiTicket u. E-Ticket?**

be out

- **Keine Staus**
- **Kein Vergessen**
- **Einfach für die Flat-Kunden**

7. Fazit

**Check in ist ok
Be out auch**

Das kann der Weg sein

Und dann Bestpreisabrechnung

wirklich die Lösung?

- 3 Haltestellen / Wilder Mann / Radebeul
der Preis ist kein Problem
- Ist die Tages-Flat in der Stadt zu kompliziert?
- Was ist der Bestpreis wenn Sie unterschiedliche Strecken fahren?
- Was ist mit dem Datenschutz?
- Wenn der Kunde die Speicherung nicht möchte?

Bestpreisabrechnung

wirklich die Lösung?

- Was ist einfacher als die Jahres-Flat?
- Ist die Tages-Flat in der Stadt zu kompliziert?
- Was ist der Bestpreis wenn Sie unterschiedliche Strecken fahren?
- Was ist mit dem Datenschutz?
- Wenn der Kunde die Speicherung nicht möchte?

Bestpreisabrechnung die Abrechnung

- Ich brauche sofort einen Beleg zur Abrechnung
- die Gruppe nach Cottbus mit unterschiedlichen Einstiegen?
- mal alleine, mal in Gruppe / Familie
- Behalte ich die Übersicht ?
- Bin ich vor Rechenfehlern geschützt ?

8. Fazit

- **So richtig einfach ist das mit dem Bestpreis nicht**
- **Hier sind längst nicht alle Fragen gelöst**
- **Sind Rabatte evt. die bessere Lösung?**

Oder gar ganz neue Lösungen ?

Vertrieb nur elektronisch?

- **Elektronisch ist nur eine Möglichkeit**
- **Auch analoge Möglichkeiten wird man weiterhin brauchen:**
 - **Datenschutz**
 - **Menschen ohne Chipkarte oder Smartphone**
 - **auswärtige Besucher**
 - **Fernfahrten**
 - **als Rückfallebene**

Datenschutz

Wenn einige Kunden anonym reisen wollen ?

- **Nicht mitnehmen ?**
- **Prepaid Karten**
 - reicht das Guthaben
 - ich kenne den Preis nicht

Oder doch das analoge System für diese Gruppe von Fahrgästen ?

Ohne Chipkarte / Smartphone

- Ich habe keine Chipkarte
 - wo bekomme ich sie?
 - wie kann ich sie bezahlen?
 - aufladen / abbuchen?
- Ich habe kein Smartphone / der Akku ist leer
 - keine Mitfahrt ?
 - Ladestationen / Leih-Smartphones ?

Oder der Automat/Schalter zur Reserve ?

Auch im Fernverkehr

- **Der Preis spielt hier eine wichtige Rolle**
- **Buchung vor der Fahrt**
- **Viele Fahrgäste nutzen den Fernverkehr nur selten**
- **Die vorgebuchte Fahrkarte mit Reisedaten bietet Sicherheit (die Reisedaten vor Augen)**
- **Bei WE-Pendlern und Geschäftsreisenden sieht es ganz anders aus**

Als Rückfallebene

Was tun bei Ausfällen im System?

- **Betrieb einstellen ?**
- **Alle Fahrgäste mit EBE belegen?**
- **Kostenlos mitnehmen (+ dann im 2.Zug?)**

Oder

- **Rückgriff auf das analoge System ?**
- **Ersatzfahrkarten (und bei wem) ?**

Auswärtige Besucher

- **Wie kommt der auswärtige Fluggast zu seinem Ticket**
- **Wenn mein Smartphone nur einen ausländische Sim-Karte hat?**
- **Wenn ich eine ausländische analoge Fahrkarte habe?**

Ist hier nicht das analoge System hilfreich ?

Rückfallebenen und für alle, die es nicht digital wollen

- **Mobilitätszentralen**
- **Reisezentren**
- **Das Café im Bahnhof**
- **Video-Reisezentren**
- **Der Automat**
- **Verkauf beim Fahrer**
- **Verkauf beim Zugpersonal**

Ein Zusatzangebot Mobilitätszentren ?

Alle Verkehre unter
einem Dach

- Information
- Beratung
- Multimodalität
- Einstieg ins E-System
- Und das Einzelticket



Das Reisezentrum



- Mehr als der klassische Schalter
- ÖPNV – Beratung
- Hotelbuchung
- Mietwagen
- Fahrradverleih

Das Café im Bahnhof

In Bützow



So geht es auch: Plattling



Oder auch das Video-Reisezentrum

Mit moderner Technik
in die Fläche

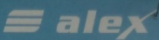
Trotz Technik – die
persönliche Beratung
bleibt



Oder im Zug

Mit dem Alex-Treffwagen:

Eine neue Möglichkeit geschaffen



Fahrscheinverkauf

Die **alex-Züge** der Vogtlandbahn-GmbH verkehren mit Zugbegleiter. Fahrscheine können Sie ohne Aufpreis im **alex**treff erwerben (gilt nicht für Verbund-Fahrscheine). Sollte im Zug kein **alex**treff-Wagen vorhanden sein, erhalten Sie Ihren Fahrschein direkt beim Zugbegleiter.

Fahrscheine sind natürlich auch im Vorverkauf

- bei den Vogtlandbahn- und **alex**-Agenturen
- bei DB-Verkaufsstellen sowie

erhältlich.

Fahrschein-Agenturen in Ihrer Nähe:

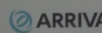
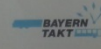
Reisezentrum Lindau Hbf
Bahnhof 1c
88131 Lindau

Reisende, die bei Fahrtantritt noch nicht im Besitz eines gültigen Fahrscheins sind, müssen sich unmittelbar nach Fahrtantritt einen Fahrschein im **alex**treff kaufen. Wer bei Fahrscheinkontrollen ohne gültigen Fahrschein angetroffen wird, zahlt nach Eisenbahn-Verkehrsordnung § 12 ein erhöhtes Beförderungsentgelt in Höhe des doppelten Fahrpreises – **mindestens 40,00 €**!

Aachberg Bf / Hb Lindau Hbf
Stand: März 2010 / DB 583; Augsburg

Hotline: 0180 123-123-2*
Internet: www.mobil-mit-alex.de

*3,9 Ct./Min. aus dem Festnetz; Mobilfunk max. 42 Ct./Min.

und...neue deutsche Alternativen

z.B. RMVsmart

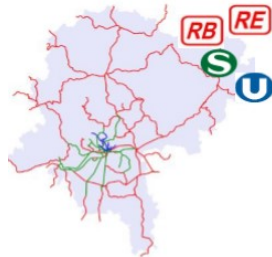
RMVsmart: Eckpunkte des Angebots

INNOVATIVES TARIFANGEBOT - LEISTUNGSGERECHTIGKEIT UND ABBAU VON TARIFSPRÜNGEN

1

leistungorientierte Preisbildung

relationsbezogene Preisfunktion
 Grundpreis + Kilometerpreis * Tarifkilometer
 1,69 € + 0,109 € (Region)
 + 0,218 € (Ballungsraum)



2

Pauschaliert Bus/Tram



3

Kombination Schiene + Bus/Tram



4

Ein Anreizmodell zur Mehrnutzung (Rabatt-Modell)

Monetärer Anreiz für Einstieg

Kilometrischer Anreiz zur Überleitung
 Gelegenheits- zu
 Zeitkartenangeboten

Wirklich eine Innovation?

Ich fahre zum Apfelwein Dax am Lokal-Bf

Zurück mit der Tram oder der S-Bahn?

- **Elektronische Abrechnung**
- **Unterschiede im Preis ob mit S-Bahn oder Tram**

Das ist nun wirklich einfach und auch nachvollziehbar??

Wirklich nur noch digital?

- Irgendwie errechnet das System den Fahrpreis
- Am Monatsende die Überraschung?
- Hat sich das System auch nicht verrechnet?
- Prepaid und anonym – Reicht das gespeicherte Geld?
- Keine Mitnahme ohne Smartphone?
- Und wenn der Akku leer ist?
- Funktioniert es auch im Funkloch?
- Welches Smartphone, wenn wir zusammen reisen?
- **IST DIESE FAHRKARTE OHNE DIE 7 SIEGEL ???**

Wenn wir nun elektronisch denken: Wieviel Apps braucht der Fahrgast?

- Allein bei der DB schon mehr als 5
- Jeder Verbund hat mindestens 2

und bei Car2go:

- Eine, bundesweit (!!!)

Und was nützt heute switchh in Leipzig
oder Berlin ??

Wieviel Apps braucht der Fahrgast?

Ist das der richtige Weg???

Und wie lässt sich das kommunizieren ?

Was sagen die Fachleute?

**Die Titel der Vorträge zu diesem
Thema auf den Salzburger
Verkehrstagen 2016...**

Innovative Ideen?

von den Salzburger Verkehrstagen 2016



STANDPUNKT

**„DIGITALISIERUNG
WIRD VERKEHR
REVOLUTIONIEREN“**

Bernhard Auinger

**Nutzen wir die Chancen von
Science Fiction schon heute?**

Till Ackermann



Dr.-Ing. Till Ackermann

ist Fachbereichsleiter Volkswirtschaft und Business Development beim Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV). Er studierte technisch orientierte Betriebswirtschaft an der Universität Stuttgart. Seine Dissertation am Institut für Eisenbahn- und Verkehrswesen wurde mit dem DB-Forschungspreis gewürdigt. Seit 1998 ist er für den VDV tätig.

Innovative Ideen?

von den Salzburger Verkehrstagen 2016



STANDPUNKT

„DER ÖFFENTLICHE VERKEHR DER ZUKUNFT IST ÖKOLOGISCH, ÖKONOMISCH UND MULTIMODAL“



STANDPUNKT

„UBER ALS TEIL MULTIMODALER MOBILITÄT IN URBANEN UND LÄNDLICHEN RÄUMEN“

Andreas Weinberger



STANDPUNKT

„DIGITALE MOBILITÄTSINFRASTRUKTUR IN KOMMUNALER HAND – EIN INNOVATIONSMOTOR“

Reinhard Birke

Innovative Ideen?

von den Salzburger Verkehrstagen 2016



STANDPUNKT

„MULTIMODALE MOBILITÄT RUND UM DEN ÖFFENTLICHEN VERKEHR ORGANISIEREN“

Markus Gansterer



REFERAT

„FUMOBIL – NEUE LÖSUNGEN FÜR EINFACHE MOBILITÄT IM ALLTAG“

Penetzdorfer

FollowMe

Interaktive Wegeführung an Verkehrsknotenpunkten

Ann-Kristin Lindemann, Finn-Simon Menzel und Luca Weißer
Hochschule Heilbronn

Gesellschaftliche Trends, wie das zunehmende Verlangen nach Mobilität, mehr digitaler Kompetenz oder die steigende Zahl an Personen mit eingeschränkter Mobilität, stellen den Verkehrssektor vor neue Herausforderungen. Und solange Ballungszentren weiter wachsen, werden auch die bedeutenden Verkehrsknotenpunkte wachsen. Dabei ist es schon heute schwer genug, an internationalen Flughäfen oder großen Bahnhöfen den Weg zum Gate oder Gleis zu finden. Und hier setzt unsere Idee an, denn die letzten Meter zum Ziel übernimmt FollowMe und bringt den Reisenden rechtzeitig zur gewünschten Zeit an den gewünschten Ort.

Die Darstellung mit Hilfe der sogenannten „Augmented Reality“ erleichtert die Orientierung für den Nutzer, da die Kamera des mobilen Endgeräts die reale Umgebung auf dem Display abbildet. Auf dieser Oberfläche werden Navigationshinweise, Objekte und nützliche Informationen virtuell ergänzt. Die Ortung des mobilen Endgerätes erfolgt durch GPS oder Wifi-Triangulation.

Vorteile für Nutzer und Anbieter

Die eigentlichen Vorteile liegen weniger in der Naviga-



Man ist an einem fremden Bahnhof und der Zug fährt in fünf Minuten. Verwirrung macht sich breit.

Viele Ideen?

Aber alle ohne Fahrgast

Oder haben Sie das Wort

Fahrgast oder gar Fahrgäste

oder

Kunde(n)

hier irgendwo gelesen?

Innovationen, da wo die Kunden sie brauchen und ihnen nützen

Die Fahrgäste müssen in den Kopf

- Die Bezahl-Angebote müssen vielfältiger werden, nicht aber die Tarife
- Teenies und Twens wollen ggf. etwas anderes wie Oma/Opa

Wir brauchen Angebote von heavy digital bis konventionell bar + Papier

Innovationen, da wo die Kunden sie brauchen und ihnen nützen

In der digitalen Welt ist vieles möglich

- Denken Sie doch bitte einmal von den Kunden her, auch von den Noch-Nicht-Kunden
- Machen es dort digital, wo es Fahrgästen dient
- Lassen Sie es analog, wo andere es wollen

MEIN WUNSCH(TRAUM)

- Ein Prinzip, das jeder versteht
- Ein Prinzip, dass viele individuelle Möglichkeiten zulässt
- Ein Prinzip, dass man in der 10 sec Werbung vor der Tagesschau erklären kann

**Meine ÖV Flat
Digital oder Analog**

MEIN WUNSCH(TRAUM): die FLAT



Ganz viel Berlin für wenig Geld.
Mit der Tages-Flatrate alle Highlights der Stadt abhaken.

Die Tageskarte für Bus und Bahn. An allen BVG-Fahrscheinautomaten, BVG-Verkaufsstellen und Reisemärkten sowie beim Busfahrer.

www.BVG.de/Tageskarte · Call Center 030 19 44 9

Es lebe Berlin. **BVG**



Der Vertrieb soll den **den** Kunden**en** nützen



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

