



Berichte der Moderatoren aus den Vorträgen der

Vortragsreihe Kundenorientierung

Moderation:
Ute Zedler, VCD e.V.



**Kundengerecht: Die Ticketing App FAIRTIQ.
Zugangsbarrieren abbauen und neue
Fahrgastgruppen erschließen**

Gian-Mattia Schucan, FAIRTIQ AG



Zusammenfassung der Ergebnisse **Worum ging es?**

- Individuelle Mobilitätsangebote werden gegenüber dem ÖPNV an Attraktivität gewinnen
- Attraktiver ÖPNV zeichnet sich durch eine Minimierung jeglicher Zugangshürden aus
- Um den Erfolg des ÖPNV aktuell und zukünftig sicherzustellen, ist die Maximierung der Kundenorientierung von höchster Bedeutung
- Eine Ticketing App ermöglicht mit einem Klick auf dem Smartphone vor dem Einsteigen und einem weiteren Klick nach dem Aussteigen eine Fahrkarte mit dem optimalen Preis zu kaufen



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Die Vertriebsseite ist die erste Hürde für den Kunden. Der Kunde will in den ÖPNV einsteigen, ohne sich Gedanken über das richtige Ticket machen zu müssen
- Es ist ein System notwendig, das
 - kein Tarifwissen voraussetzt
 - einfach zu bedienen ist
 - immer und überall verfügbar ist
 - den günstigsten Preis ermittelt



Gibt es noch offene Fragen?

- Welche Auswirkungen ergeben sich durch die Einführung einer Ticketing App
 - für die Aufstellung von Fahrkartenautomaten?
 - auf die Kostenstrukturen?



Was hindert uns daran, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen? Der ADAC hat nachgefragt

Carl-Heinz Schneider, ADAC



Zusammenfassung der Ergebnisse **Worum ging es?**

- Vorstellung des ADAC-Monitor-2017: Mobil in der Stadt – Wie zufrieden sind Einwohner, Pendler, Besucher der 15 größten Städte mit ihrer persönlichen Mobilität?
- Vorstellung des ADAC-Monitor-2018: Mobil auf dem Land
 - Welche besonderen Mobilitätsanforderungen bestehen dort?
 - Welchen Stellenwert hat der Pkw für die Mobilität?
 - Wie werden die Mobilitätsprobleme und -bedürfnisse bewältigt?
 - Welche Alternativen zum Pkw bestehen?
- Handlungsfelder und Empfehlungen des ADAC



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Große Unterschiede gibt es nicht nur zwischen den Städten und dem Land, sondern auch bei den verschiedenen Verkehrsträgern Pkw, Öffentlicher Personennahverkehr, Fahrrad und Fußgänger
 - In den Städten sind Fußgänger und ÖPNV-Nutzer mit ihrem Angebot am zufriedensten
 - Ein Großteil der Menschen in ländlichen Gebieten ist durchaus mit der individuellen Mobilität,
 - das Auto wird gern und oft genutzt, die Ziele sind mit dem Auto meist gut erreichbar
- Verbesserungen könnten die Menschen zum Umsteigen bewegen



Auf dem Weg zum digitalen Mobilitätsdienstleister

Jens Hollritt, Leipziger Verkehrsbetriebe GmbH



Zusammenfassung der Ergebnisse **Worum ging es?**

- Mit der Kunden-App „Leipzig Mobil“ und der Vernetzung mit weiteren Mobilitätsanbietern hält Leipzig einen Spitzenplatz im Bereich ÖPNV
- „Leipzig Mobil“ bietet:
 - Integration von Bus, Bahn, Bike- und Carsharing, Taxi mit Buchungssystem
 - Informationen zu Fahrzeiten, Verbindungen, verfügbaren Fahrzeugen, Standorten, Kosten
 - Nutzung der Leipziger Mobilitätsstationen
 - Zahlung, Kostenkontrolle, transparente Abrechnung



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Mit Hilfe moderner Informationstechnologie lassen sich verschiedene Mobilitätsangebote sinnvoll vernetzen
- Einer muss die Hand sein, wenn sich die Kunden Mobilität aus einer Hand wünschen

Gibt es noch offene Fragen?

- Wie lässt sich die Anzahl der registrierten Nutzer*innen erhöhen?



Programmänderung: Mobilfunkdaten – Nutzungsmöglichkeiten im ÖPNV

Thomas Kärcher, Telefonica NEXT



Zusammenfassung der Ergebnisse **Worum ging es?**

- Bedarf an zuverlässigen und aktuellen Verkehrsdaten besteht
- Mobilfunkdaten bieten Potenzial für die Verkehrsplanung
 - Mobilfunkdaten liegen als größtes Datenpanel vor
 - Daten werden anonymisiert und aufbereitet
 - Daten stehen als Lösungen für Wirtschaft und Gesellschaft zur Verfügung
- Beispiel: Pendlerverkehre in Stuttgart



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Bewegungs- und Standortdaten stehen damit zur Verfügung
 - Wie, wo, wann bewegen sich die Menschen?
 - Entsprechen Fahrpläne dem Bedarf?
 - Wo befinden sich weiße Flächen mit Potenzial?
 - Auch Informationen über Nichtnutzer können erfasst werden
 - Erfassung verkehrsmittelübergreifenden Mobilitätsverhaltens in Echtzeit
 - keine stationäre Technik
 - Echtzeitdaten

Gibt es noch offene Fragen?

- Für die räumliche Genauigkeit der Mobilfunkdaten sind Algorithmen zu entwickeln