Auf dem Weg zum digitalen Mobilitätsdienstleister

Leipzig mobil – Die Lösung der Leipziger Verkehrsbetriebe

Jens Hollritt
Leiter Vertrieb

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Agenda

1. **Die Strategie – Mobilitätsdienstleister**
2. **Welche Voraussetzungen wurden geschaffen**
3. **Das Produkt**
4. **Die Customer Journey**
5. **Die App**
6. **Gibt es den multimodalen Kunden?**
7. **Erfolge**
8. **Weiterentwicklung – Mobilitätsplattform**
9. **Weiterentwicklung – Mobilitätsprodukt**

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

1. Die Strategie – Mobilitätsdienstleister

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Die Leipziger Verkehrsbetriebe – DER Mobilitätsdienstleister für Leipzig

- **Kunden Fokus auf Verfügbarkeit nicht Besitz (Nutzen statt Besitzen)**
- **Mit Leipzig mobil stehen ihm verschiedene Mobilitätsarten offen**
- **Ein einfacher Zugang zu allen Mobilitätsleistungen erleichtert seine Fortbewegung**
- **Zielstellung: Für jede Gelegenheit das passende Verkehrsmittel zur Hand**

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

2. Welche Voraussetzungen wurden geschaffen

Vorstellung von **Leipzig mobil**

1. Mobilitätsplattform

- **Basis für multimodale Verbindungsauskunft**
- **Anbindung der Partnersysteme**
- **Suchen und Buchen verfügbarer Verkehrsmittel**
- **Basis für alle Auskunfts-systeme**
- **mit Clients für:**

Available on the App Store | ANDROID APP ON Google play | Web-App

2. Mobilitätsstationen

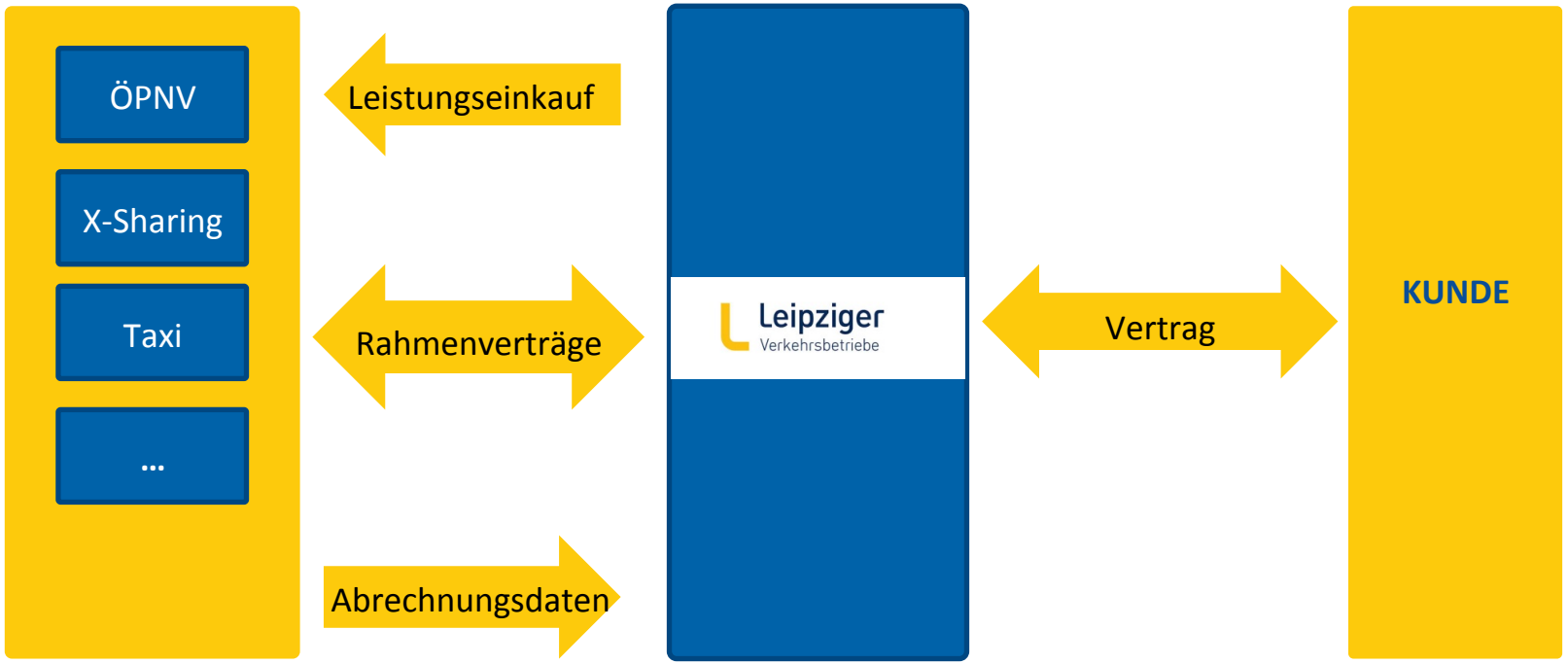
- **Verknüpfungspunkt mit mindestens 2 weiteren Verkehrsmitteln zum ÖPNV**
- **Stele für Fahrgast-information, Verfügbarkeits-anzeige und Buchung von Fahrzeugen**
- **Anschluss von Lade-infrastruktur für E-Fahrzeuge**

3. Mobilitätsprodukt

- **Für jeden ab 18 verfügbar**
- **Leipziger Verkehrsbetriebe als einziger Vertragspartner des Kunden**
- **Car- und Bikesharing werden als LVB Leistung erbracht**
- **Produkt der Leipziger Verkehrsbetriebe mit 1 x Vertragsschluss, 1 x AGB und 1 x Rechnung**

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Geschäftsmodell - Rollenmodell



Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Leipzig mobil – Mobilitätsprodukt für Endkunden

1 VERTRAG

- Der Kunde schließt einen **Leipzig mobil**-Vertrag ab.
- Damit erhält er Zugriff auf die Leistungen aller **Leipzig mobil**-Partner ohne separate Verträge mit diesen schließen zu müssen

1 ABRECHNUNG

- Der Kunde erhält einmal im Monat eine Abrechnung über alle genutzten Mobilitätsleistungen.
- Alle Forderungen werden per Lastschrift beglichen

Single Sign-On

1 ANMELDUNG

- Der Kunde meldet sich einmalig an und vergibt sich ein Passwort.
- Über die App **Leipzig mobil** kann er alle Leistungen nutzen

ALLES NUTZEN

- ÖPNV-Tickets und Taxi in Leipzig, Carsharing und Bikesharing deutschlandweit

▶ Wenn sich der Kunden alles aus einer Hand wünscht, muss einer die Hand sein!

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

3. Das Produkt

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Das Produkt **Leipzig mobil**

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Produktsetup

ÖPNV

Einzelfahrkarte:
Einsteigen und umsteigen

Kurzstrecke:
Für kurze Wege

Tageskarte:
24 h mobil - allein oder mit Begleitung

ABO Flex:
Die günstigste Flexibilität

ABO Flex ist optimal für Leipziger Gelegenheitsfahrer. Für einen monatlichen Grundbetrag von nur 4,90 € erhalten Sie ausgewählte Tickets um mindestens 25 % günstiger.

Das heißt: bereits ab der 8. Fahrt mit einer Einzelfahrkarte hat sich Ihr ABO Flex gelohnt.

Preisübersicht und Vergünstigungen

vergünstigte Tickets für Leipzig (Zone 110)	Preis mit ABO Flex	Normalpreis	Ihre Ersparnis
Einzelfahrkarte	1,80 €	2,60 €	80 Ct.
Kurzstrecke	1,30 €	1,80 €	50 Ct.
Extrakarte	1,30 €	1,80 €	50 Ct.

Carsharing

Tarif Carsharing - Stundentarife von Montag bis Freitag

Fahrzeug-kategorie	Preis pro Stunde*: 1. bis 4. Stunde (inklusive 25 km pro Stunde)	Preis pro Stunde*: ab 5. Stunde (zzgl. Zusatz-kilometer)
Minis	6,00 €	2,00 €
Kleine/ Lieferwagen	7,00 €	2,50 €
Kompakte	8,00 €	3,00 €
Gehobene	9,00 €	3,00 €
Busse/ Transporter	11,00 €	3,00 €

Bikesharing

Tarif Bikesharing

Inklusivvolumen je Monat:
10 Stunden (20 Zeiteinheiten á 30 Minuten)

Ab der 21. Zeiteinheit:
0,50 € je angefangene 30 Minuten

Taxi

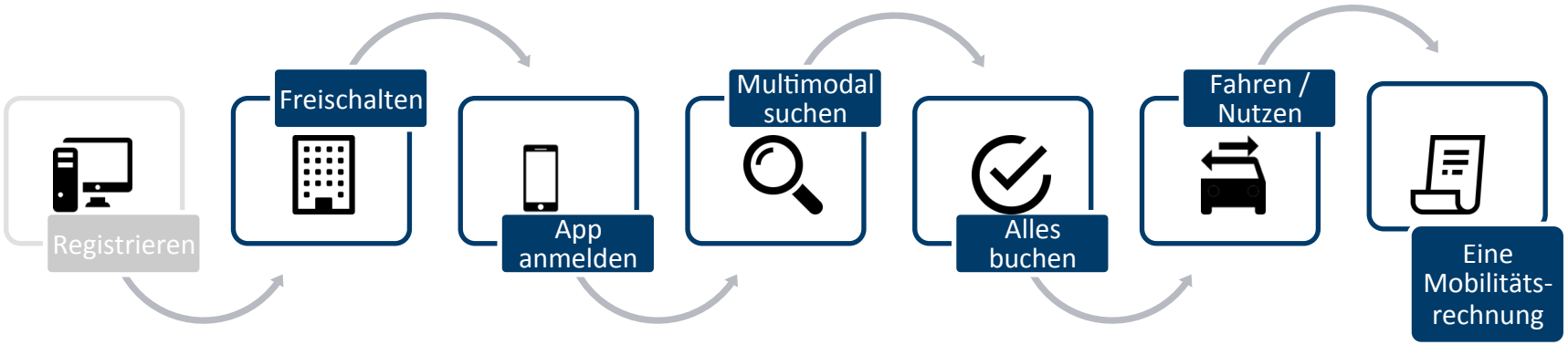
Tarif Taxi – Allgemeine Fahrpreise

	Tagestarif Mo-Fr 5-20 Uhr
km - Tarif 1. und 2. km	2,50 € pro km
km - Tarif 3. bis 10. km	1,50 € pro km
km - Tarif jeder weitere km	1,70 € pro km
Wartezeit	25,00 € pro h
Grundgebühr	3,50 €

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

4. Die Customer Journey

Customer Journey



Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Kundenfreiheit in der Wahl des Zugangsmediums

▶ Suchen und Buchen per App, Mobilitätstation oder Telefon – Nutzen mit Chipkarte

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

5. Die App

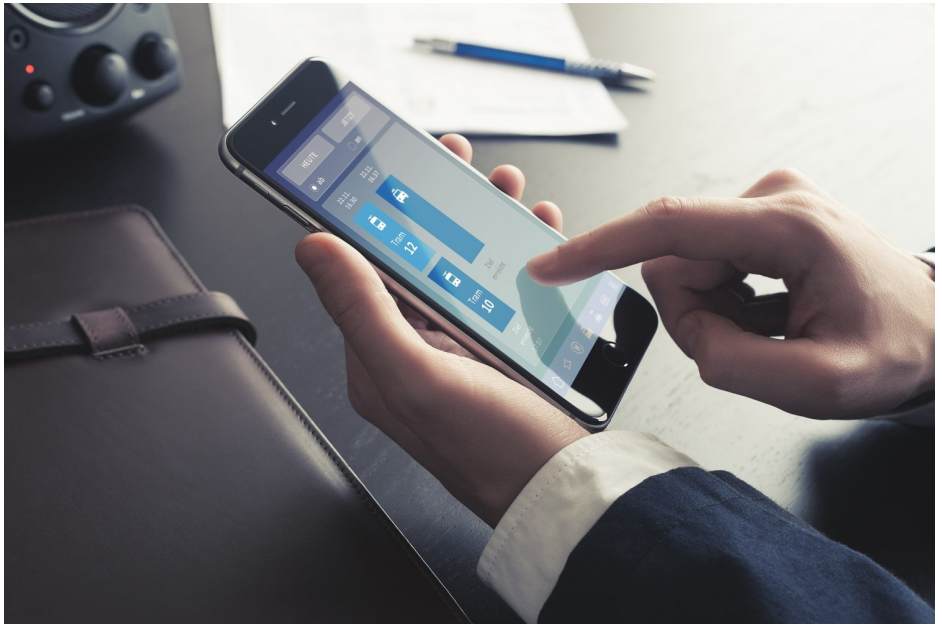
Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Die App **Leipzig mobil**

Verfügbar für iOS und Android, Web-App

Grundfunktionen ohne Vertragsabschluss:
Verbindungsauskunft, ÖPNV-Ticketkauf via Providerpayment

voller Funktionsumfang ausschließlich mit Vertrag zum Produkt „Leipzig mobil“
Ticketkauf, Taxi, Car- und Bikesharing auf Rechnung



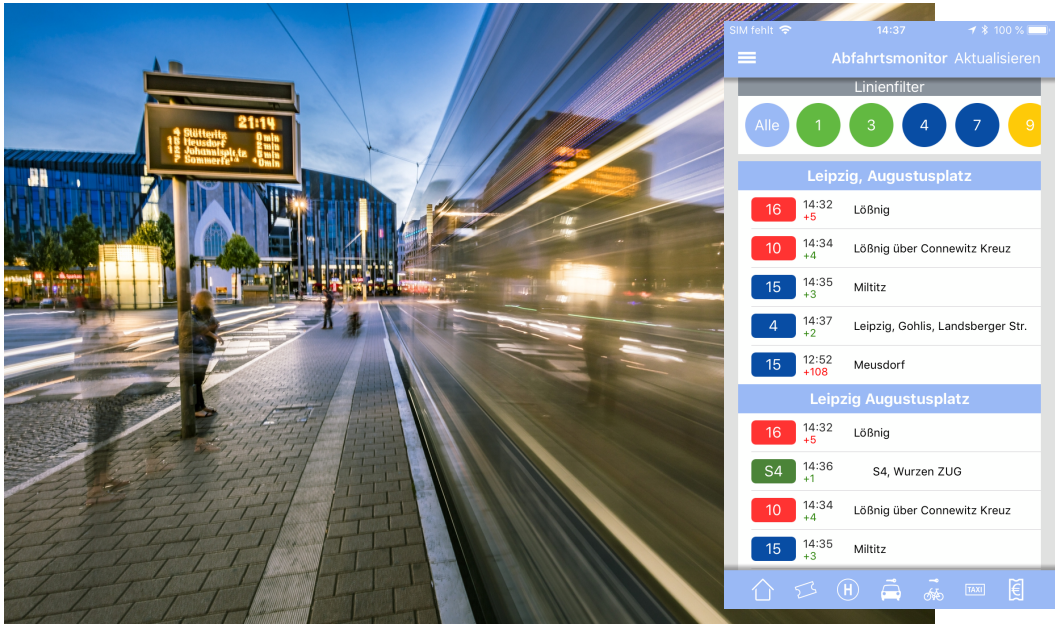
▶ Ca. 71.000 Downloads bis 12/2018

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

5. Die App

Vorhersehen was kommt

- **ÖPNV-Auskunft**
- Multimodale Auskunft
- ÖPNV-Tickets bargeldlos an Vertriebsautomaten der Leipziger Verkehrsbetriebe erwerben
- Deutschlandweit Fahrräder und Autos buchen
- In Leipzig Taxis bestellen

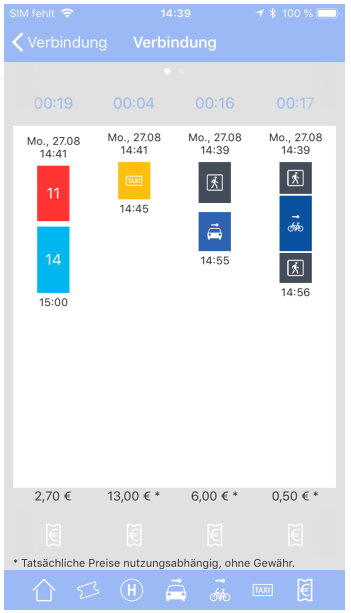


Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

5. Die App

Die Vielfalt erkennen

- ÖPNV-Auskunft
- **Multimodale Auskunft**
- ÖPNV-Tickets bargeldlos an Vertriebsautomaten der Leipziger Verkehrsbetriebe erwerben
- Deutschlandweit Fahrräder und Autos buchen
- In Leipzig Taxis bestellen

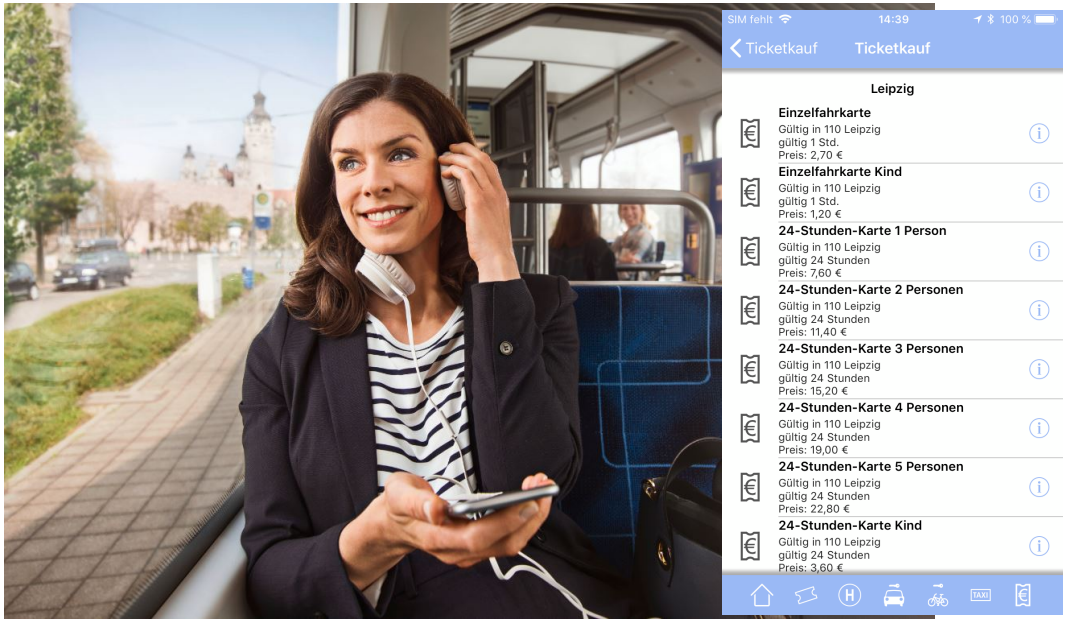


Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

5. Die App

Ticket einfach per Klick

- ÖPNV-Auskunft
- Multimodale Auskunft
- **ÖPNV-Tickets bargeldlos in den Apps und an den Fahrkarten-automaten erwerben**
- Deutschlandweit Fahrräder und Autos buchen
- In Leipzig Taxis bestellen

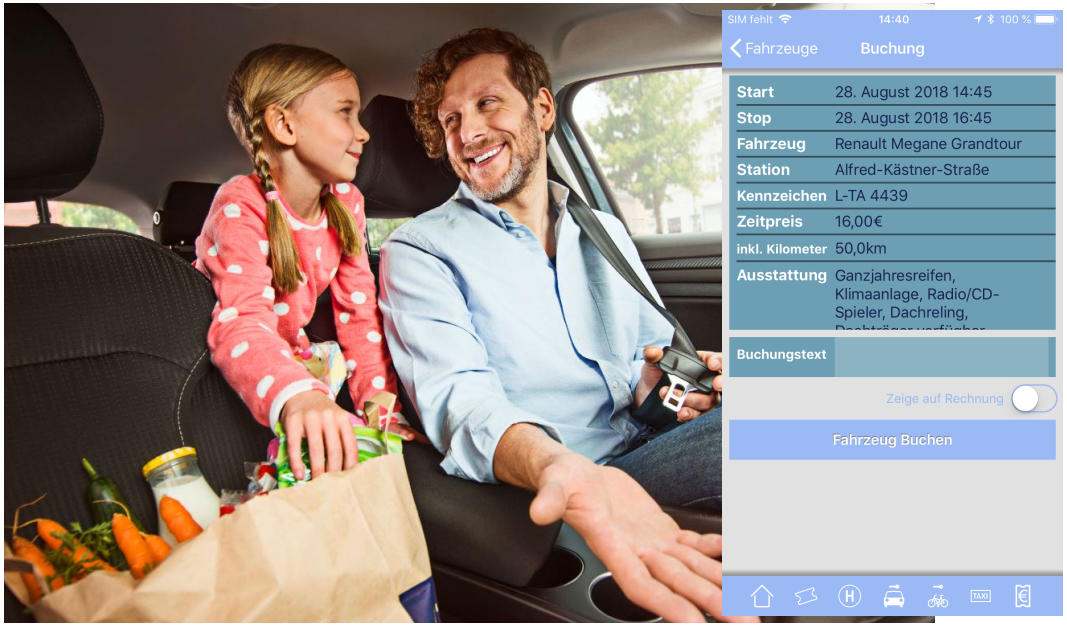


Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

5. Die App

Einfach mal ein Auto kaufen

- ÖPNV-Auskunft
- Multimodale Auskunft
- ÖPNV-Tickets bargeldlos in den Apss und an den Fahrkarten-automaten erwerben
- **Deutschlandweit Fahrräder und Autos buchen**
- In Leipzig Taxis bestellen

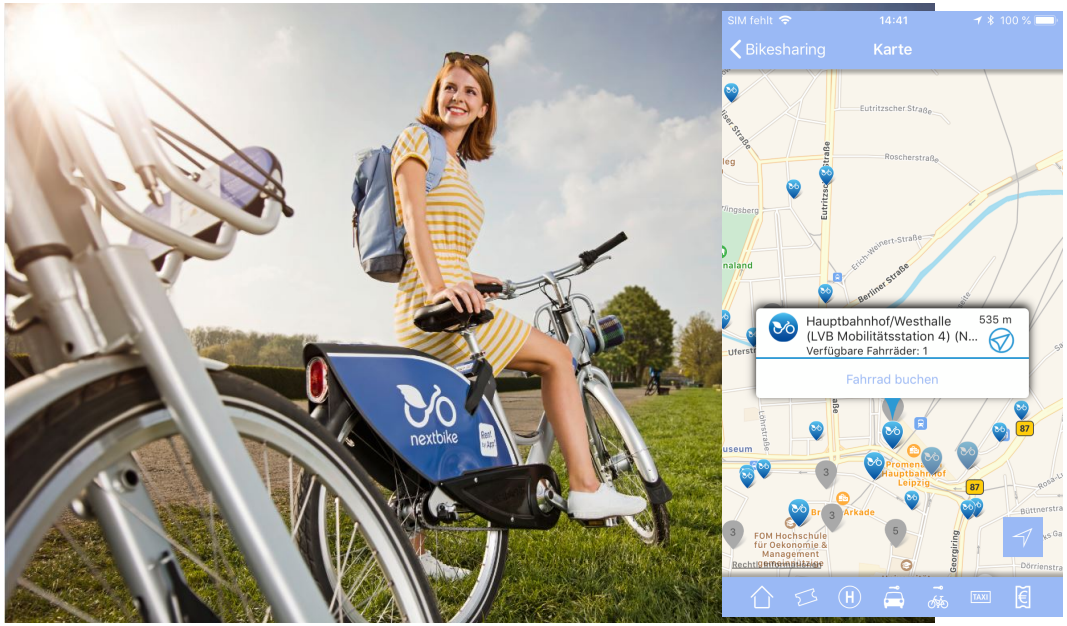


Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

5. Die App

In den Sattel schwingen

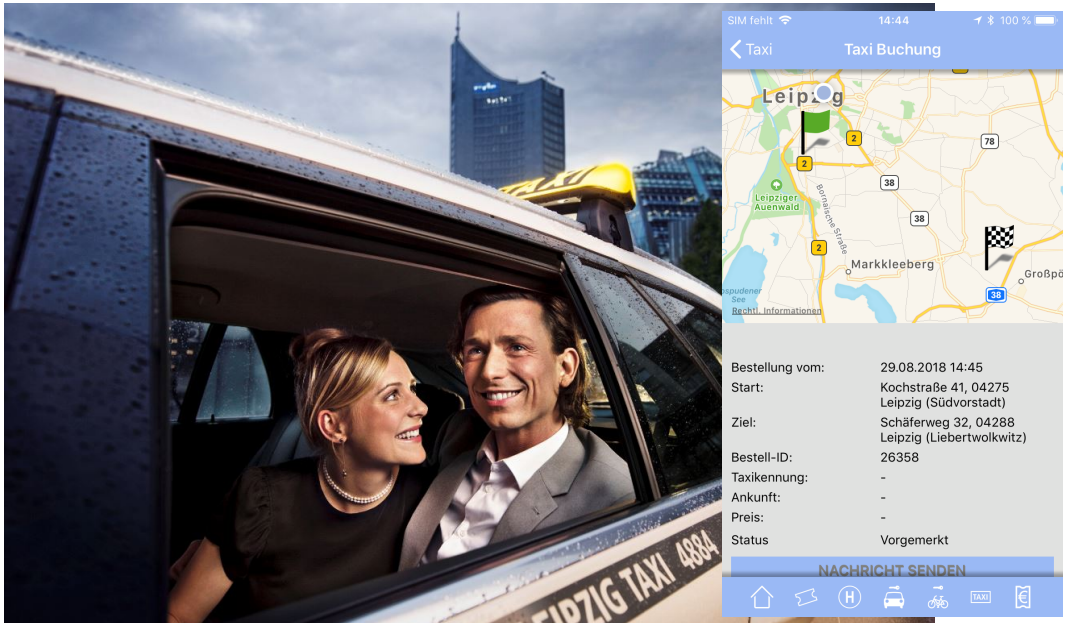
- ÖPNV-Auskunft
- Multimodale Auskunft
- ÖPNV-Tickets bargeldlos in den Apss und an den Fahrkarten-automaten erwerben
- **Deutschlandweit Fahrräder und Autos buchen**
- In Leipzig Taxis bestellen



Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Den Wagen vorfahren lassen

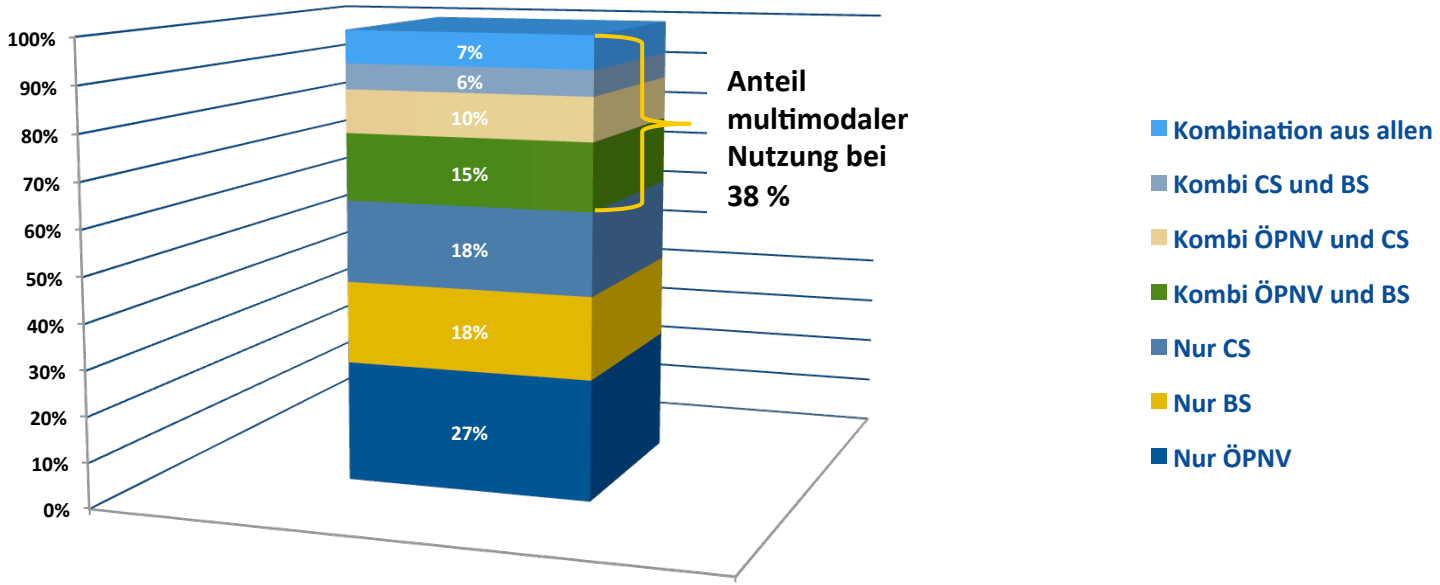
- ÖPNV-Auskunft
- Multimodale Auskunft
- ÖPNV-Tickets bargeldlos in den Apss und an den Fahrkarten-automaten erwerben
- Deutschlandweit Fahrräder und Autos buchen
- **In Leipzig Taxis bestellen**



Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

6. Gibt es den multimodalen Kunden?

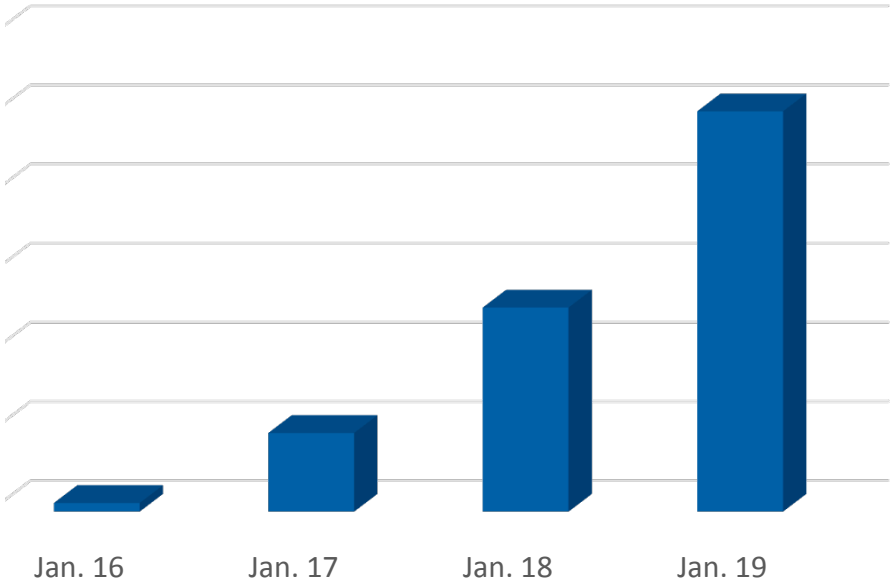
Produktnutzung im Bestand



▶ Im Durchschnitt nutzen p.m. 58 % der Kunden das Produkt

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Bestandskundenentwicklung Leipzig mobil



Hemmende Faktoren in der Kundengewinnung:

- **Kopplung an ein ÖPNV Grundprodukt**
- **Grundgebühren**

▶ Kundenzahlen seit Entfall der Grundgebühr stark steigend

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Unser Kunde weiß noch nicht dass er unser Produkt will

49,1% der befragten Leipziger gaben an, keinem Sachzwang bei der Nutzung eines Verkehrsmittels für einen Weg zu unterliegen

(Quelle: Kontinuierliche Verkehrserhebung der LVB 2015)

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Unser Kunde kommt nicht von alleine

- ÖPNV-Verkehrsunternehmen als umfassende Mobilitätsdienstleister nicht im Kundenbewusstsein verankert
- Unsichere Interessenten treffen auf unsicher Verkäufer

„Welche Kunden soll ich ansprechen (nur junge Leute oder auch Senioren)?"

„Kollegen wollen Kunden nichts aufschwatzen, haben Angst den Kunden zu nerven"

„unsicher, wenn Kunde mit (außergewöhnlichen) technischen Problemen am Schalter steht."

▶ Die (R)evolution hat erst begonnen

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

7. Erfolge

Leipzig mobil – Umweltfreundliche Mobilität

Auszeichnung
Blauer Engel in 2016 für
Leipzig mobil

Blauer Engel

Leipzig mobil seit 2016
Good-Practice-Beispiel
für Multimodalität

VCD

Platz 1 – ÖPNV Digital
mobil in Deutschlands
Städten mit **Leipzig mobil**

PWC

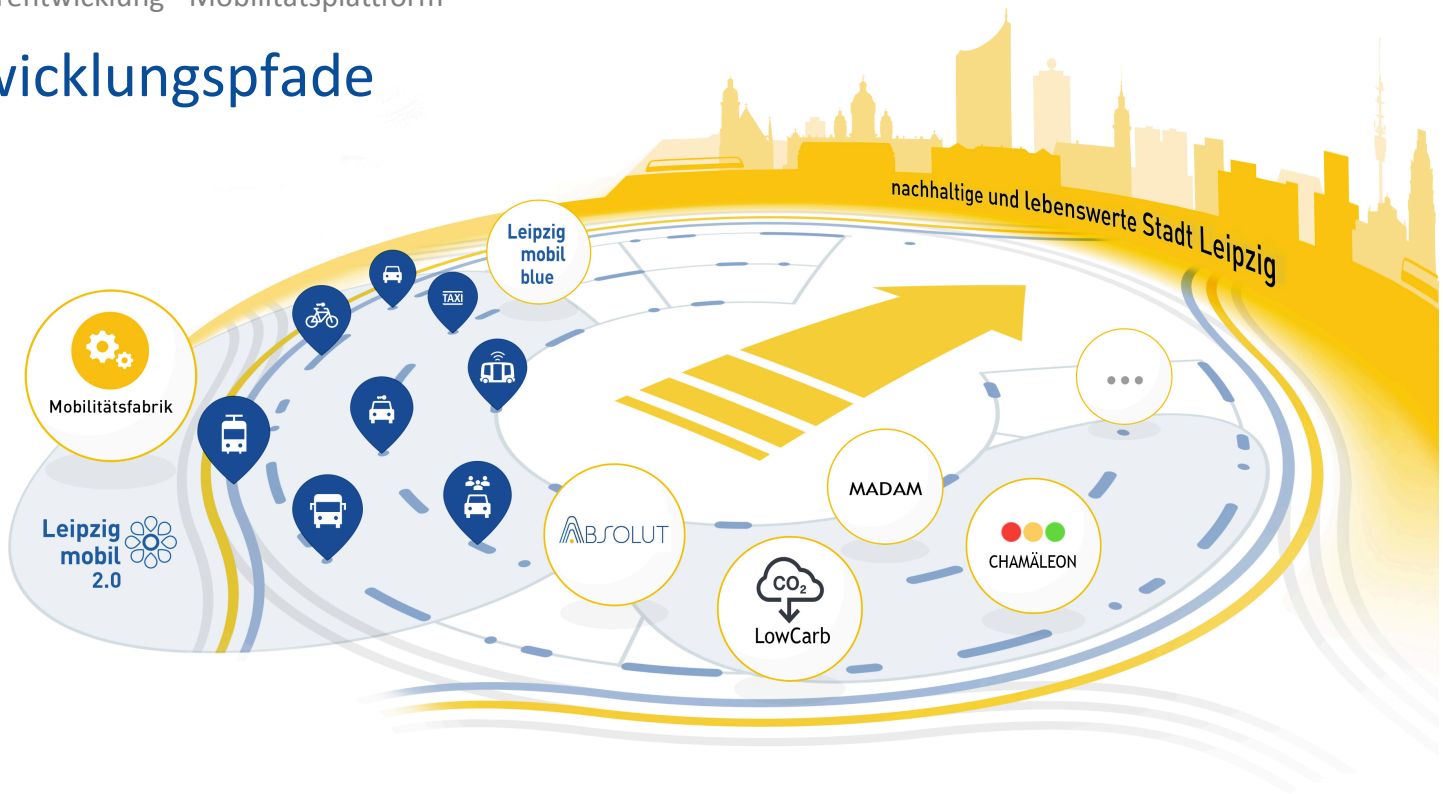
▶ **„Wer sich auf seinen Lorbeeren ausruht, trägt sie an der falschen Stelle“** Mao Zedong

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

8. Weiterentwicklung – Mobilitätsplattform

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

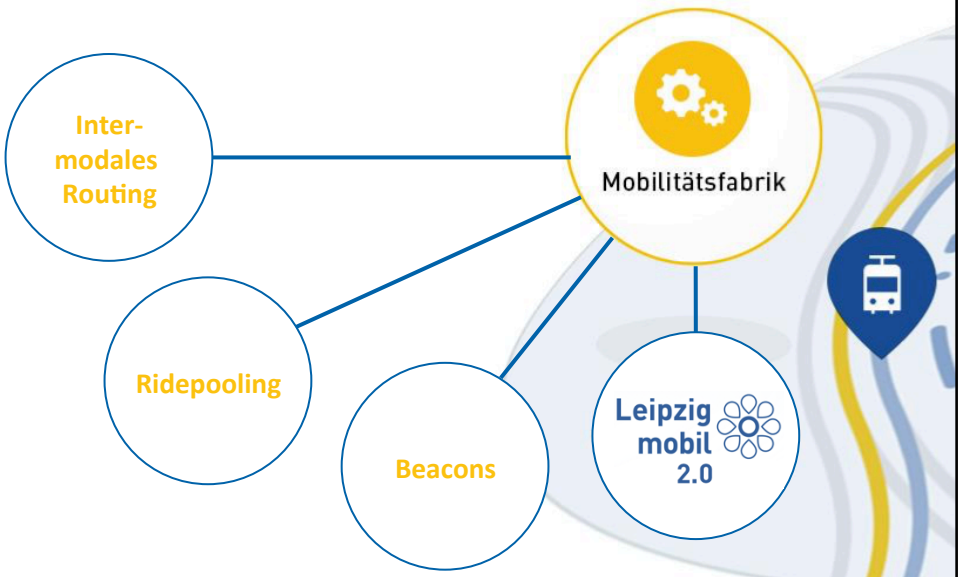
Entwicklungspfade



Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

LVB-Mobilitätsfabrik

- intermodale Angebote für Kunden entwickeln
- an Mobilitätslösungen der Zukunft forschen
- ÖPNV schon heute neu denken
- strategische Positionierung
- digitale Umsetzung in Leipzig
- Sicherung des hohen Innovationsgrades der LVB
- Unterstützung durch das MPI
- Förderung durch den Bund



Max-Planck-Institut
für Dynamik und Selbstorganisation

Mobilitätsforschung

Ridepooling-Projekt *EcoBus*

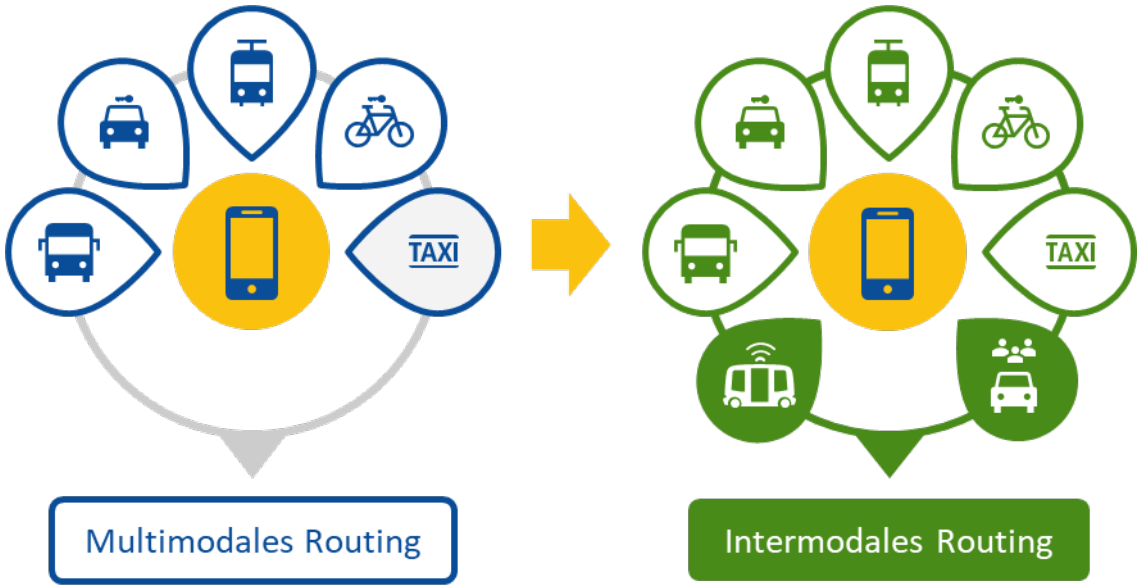
5 Wissenschaftler/innen

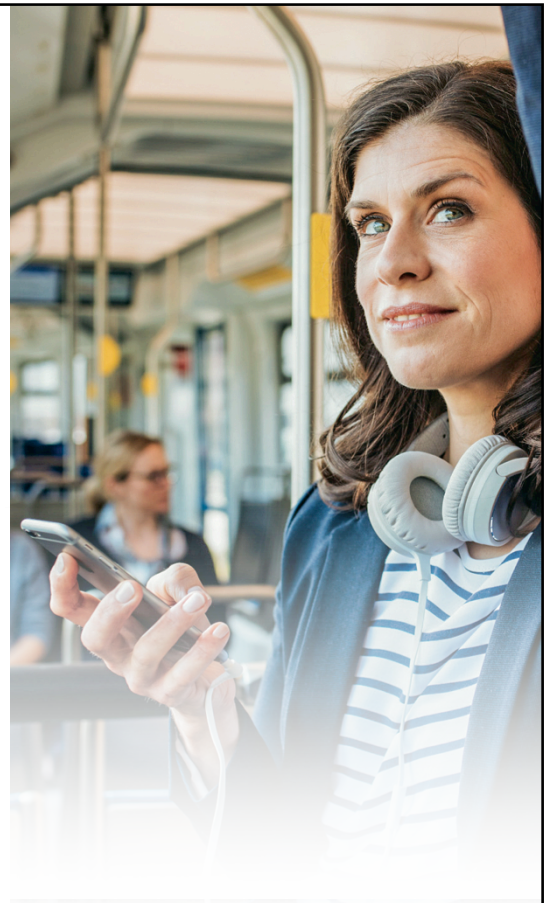
Fördermittel Bund

15 Softwareentwickler/innen

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Die Zukunft von Leipzig mobil

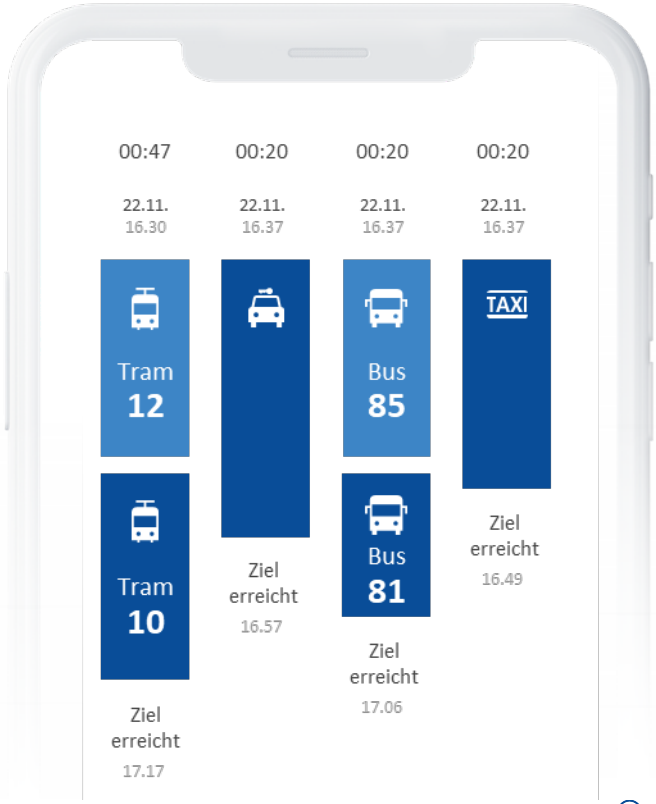




Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Leipzig mobil ist multimodal

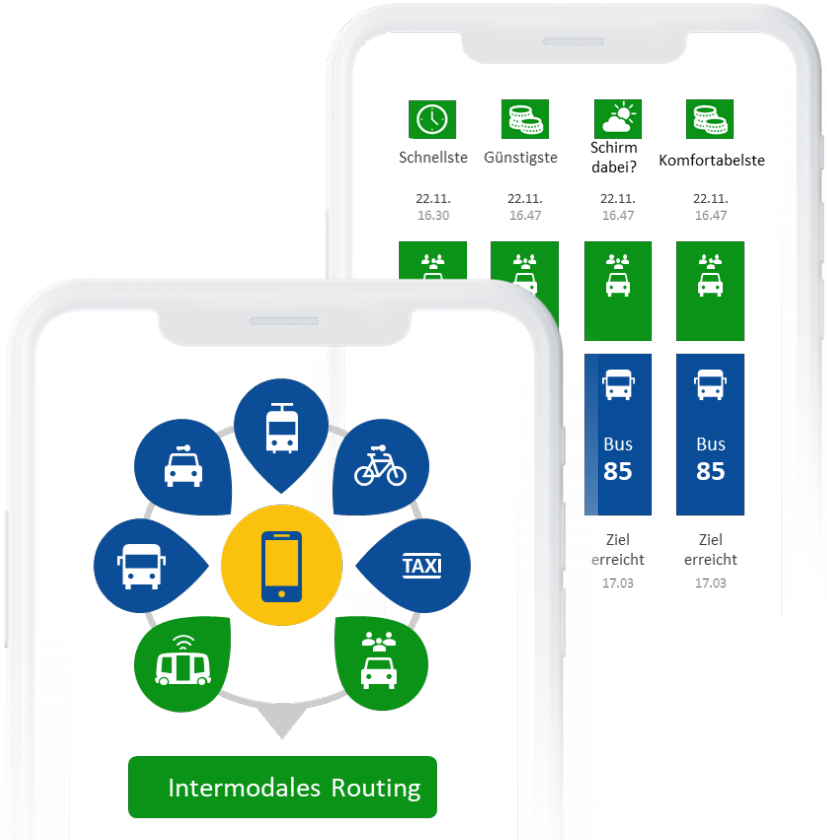
- Leipzig Mobil bietet über eine Plattform mehrere Verkehrsmittel
- Verkehrsmittel über eine App und Kundenkonto buchbar, jedoch nur nebeneinander
- Kunde muss Verknüpfung selbst planen wichtige Voraussetzung für die Verknüpfung ist mit der Anbindung der bisherigen Partner aber schon gegeben



Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Leipzig mobil wird intermodal

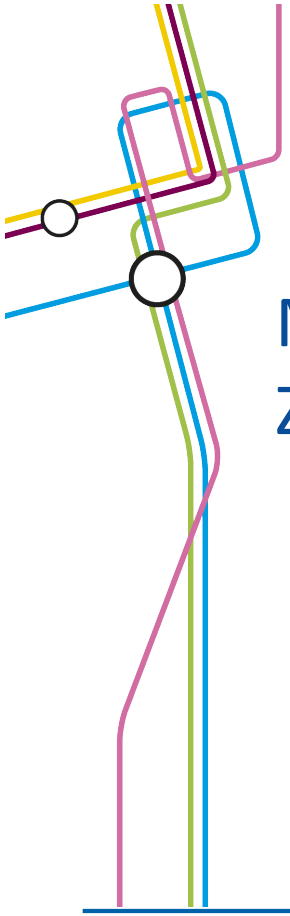
- Kundenvorteil: Individualität und Flexibilität, z.B. durch Ridepooling-Angebot oder Leihfahrrad als Zubringer, Echtzeit-Routing etc.
- sinnvolle Kombination verschiedener Verkehrsmittel für höhere Flexibilität möglich
- Berücksichtigung individueller Angaben und Kundenwünsche möglich
- Einbindung neuer Verkehrsart: **Ride-Pooling**



Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

9. Weiterentwicklung – Mobilitätsprodukt

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB



DIGITALE VERNETZUNG
im ÖFFENTLICHEN
PERSONENVERKEHR

Bundesministerium
für Verkehr und
digitale Infrastruktur

Mobilität als Paket – Präferenz und Zahlungsbereitschaft für multimodale Produkte

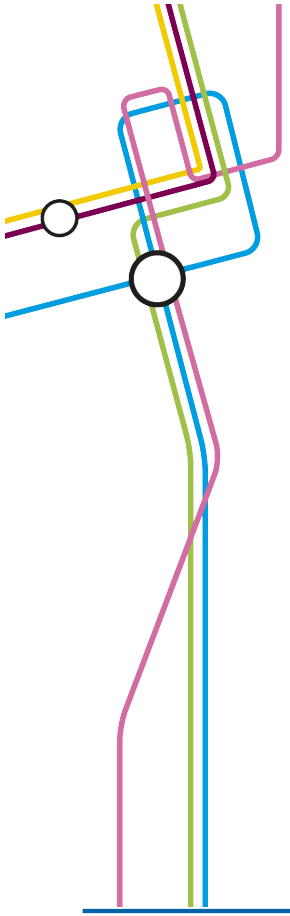
Ergebnisse einer empirischen Studie

Leipziger Verkehrsbetriebe

TECHNISCHE UNIVERSITÄT DRESDEN

INTER mobil

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB



DIGITALE VERNETZUNG
im ÖFFENTLICHEN
PERSONENVERKEHR

Bundesministerium
für Verkehr und
digitale Infrastruktur

Fazit & weiterer Forschungsbedarf

- Probanden sehen ÖPNV-Abo als Kernleistung an - geringe Anwendungshäufigkeit von alternativen Mobilitätsangeboten führt zu geringer Wahlhäufigkeit
- Vorstellungskraft und nicht vorhandene Nutzungserfahrung führt zu „konservativen“ Aussagen
- Kalkulation der Pakete extern kaum möglich
- Erprobung und Test bieten Möglichkeit sich Realität zu nähern

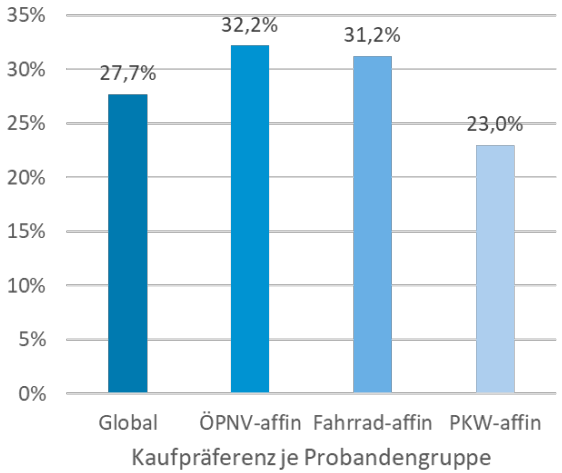
INTER mobil

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

DIGITALE VERNETZUNG
im ÖFFENTLICHEN
PERSONENVERKEHR

Bundesministerium
für Verkehr und
digitale Infrastruktur

Marktsimulation für optimiertes Produkt & Kaufpräferenz je Probandengruppe



INTER mobil

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB

Kontakt

Jens Hollritt
Leiter Vertrieb

Telefon: 0341 492-1750
jens.hollritt@L.de

Leipzig-mobil.de

Leipzig mobil
Ein Produkt der LVB