

rms
Effizienz- und
Nachhaltigkeitsbericht
2025

rms Effizienz- und Nachhaltigkeitsbericht 2025

vorgelegt durch:

Jörg Puzicha
Geschäftsführer

rms GmbH
(Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft)

Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main

November 2025

Liebe Leserin, lieber Leser,

seit Gründung der rms 1997 ist Effizienz unser Thema. Wir beide sind überzeugt: Nachhaltigkeit funktioniert nur dann, wenn man mit Ressourcen klug umgeht.

Effizienz ist also nicht nur ein wirtschaftliches Prinzip, sondern eine Voraussetzung, um die Zukunft unserer Branche zu sichern. Unsere Leistungsfähigkeit steigern wir vor allem dadurch, dass wir konsequent auf Zukunftstechnologien setzen. Mit Innovation und Digitalisierung gelingt es, Prozesse zu verbessern, Kosten zu senken und Freiräume für Neues zu schaffen.

Wir sind beide schon lange bei der rms und in der Branche unterwegs, und auch viele unserer Kolleginnen und Kollegen bringen langjährige Branchenerfahrung mit, kennen das operative Geschäft und die Anforderungen des Fahrgastmarkts genau. Diese Nähe ist entscheidend, damit wir Lösungen entwickeln, die wirklich passen – für Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger und natürlich für die Fahrgäste.

Das Zusammenspiel von RMV und rms hat sich in den vergangenen Jahrzehnten nicht nur in Hessen be-

währt, sondern gilt inzwischen auch als Modell für andere Bundesländer. Auch anderswo wurde erkannt, dass es solche Strukturen braucht, die wie wir Aufgaben bündeln, flexibler arbeiten und Innovationen schneller voranbringen. Das zeigt: Unser System ist zukunftsfähig und hat Strahlkraft weit über die Region hinaus. Wir haben uns 2023 unsere konkreten Zahlen einmal ganz genau angeschaut. Das Ergebnis war eindeutig: Aus einem Euro machen wir zwei.

Aus einem Euro machen wir zwei ...

Wir schaffen also echten Mehrwert, indem wir dafür sorgen, dass finanzielle Mittel frei werden, die dort eingesetzt werden können, wo sie am dringendsten gebraucht werden. Angesichts der angespannten Finanzlage im ÖPNV ist das wichtiger denn je – und ein Beleg dafür, dass sich unser Ansatz bewährt.

Die Zusammenarbeit in der Branche war uns immer wichtig – und sie ist es heute mehr denn je. Das Deutschland-Ticket hat die Branche spürbar verändert und bietet neue Chancen. Jetzt geht es darum, diese aktiv zu gestalten und finanzielle Spielräume zu schaffen – auch wenn die Finanzierung weiterhin offen ist.

Unser Fazit: Effizienz ist für uns kein Selbstzweck, sondern der Schlüssel, um gemeinsam mit unseren Partnerinnen und Partnern eine zukunftsfähige und nachhaltige Mobilität aufzubauen. Daran arbeiten wir – jeden Tag, mit viel Leidenschaft und einer klaren Überzeugung.

Herzliche Grüße

*Jörg Puzicha &
Ralf Nachbar*

Jörg Puzicha, Geschäftsführer (r.)
Ralf Nachbar, Prokurist (l.)
rms GmbH



Das bewegt die rms:

Ideen, Projekte und Produkte, die Wirkung entfalten und Veränderungen vorantreiben. Perspektiven aus dem Unternehmen, von Kunden, Partnern und Fahrgästen zeigen, welche Themen aktuell im Mittelpunkt stehen und wie sie weiterentwickelt werden.



Effizienz steigern

- 08 Handlungsfelder**
Der richtige, innovative Mix macht's
- 10 Innovationsmanagement**
Mit Mitarbeiter-Ideen und KI ans Ziel
- 12 Zahlen und Fakten**
Das sind wir – Zahlen und Fakten zur rms
- 14 Einspareffekte und Gewinnoptimierung**
Aus 1 Euro mach' 2 Euro

Fahrgäste im Blick

- 18 RMV-Servicetelefon**
Gut geschult, 24/7 erreichbar: das RMV-Servicetelefon
- 19 Fahrgast-WLAN**
Fahrgast-WLAN macht den RMV attraktiver!
- 20 RMV-OnDemand**
Eine Region. Eine App. Ein starkes Team.
- 22 rmv.de – Partnerseiten**
Erfolgreiches Partnerkonzept im RMV-Web-Auftritt
- 23 Kundenkommunikation**
Schnell & bequem: effiziente Kundenkommunikation
- 24 Fahrgastinformation**
ITCS: wenn Technik für Pünktlichkeit sorgt

Forschung trifft Praxis

- 28 Autonomes Fahren – KIRA**
Fortschritt zum Einsteigen: On-Demand trifft autonom
- 32 Fördermittelmanagement**
Expertise für erfolgreiche Förderprojekte
- 34 Prüfernavi**
Den Prüfdienst intelligent steuern
- 38 Effizienter Vertrieb**
Effizienz aus dem Hintergrund
- 42 Robotic Process Automation**
Zukunftsfähig durch smarte Prozessautomatisierung
- 43 KI-basierte Handschrifterkennung**
Mit klarem Prozess zur Innovation: Dank KI wird Handschrift digital

Wissen teilen – Standards setzen

- 46 DELFI e.V.**
DELFI gestaltet Standards für die Fahrgastinformation
- 48 DIVA4**
Fahrpläne modern managen – und mehr!
- 50 On-Demand-Beratung**
Erfahrung & Flexibilität: rms als On-Demand-Partner
- 51 Marktforschung**
Fundierte Grundlagen für den kunden-zentrierten ÖPNV
- 52 Effiziente Softwarelösungen**
Effizienz durch passende Software
- 56 Abkürzungsverzeichnis und Impressum**

Effizienz steigern

Seit der Unternehmensgründung treibt uns der Wille an, immer noch besser zu werden. Zahlen und Fakten weisen uns den Weg in die Zukunft.

Der richtige, innovative Mix macht's

Die rms GmbH ist bundesweit in zahlreichen Bereichen im ÖPNV aktiv – von eTicketing und Fahrgastinformation über Datenmanagement bis hin zu New Mobility. Seit der Gründung 1997 in Frankfurt entwickelt das Unternehmen interdisziplinäre Lösungen für einen modernen, attraktiven ÖPNV. Inzwischen sind die mehr als 300 Mitarbeitenden auch von den Standorten in Berlin und Hamburg aus für die Kunden da.

Eines der ersten Tätigkeitsfelder war die Betreuung von Kundenschnittstellen – und dieser Bereich ist bis heute ein zentraler Bestandteil des Portfolios. Unabhängig vom Kommunikationskanal steht der Fahrgast hier im Mittelpunkt. Ziel ist es, den ÖPNV täglich attraktiver zu machen und dabei höchste Qualität zu sichern.

Mit Standards Innovation gestalten

Früher als andere erkannte die rms, dass Digitalisierung und Standardisierung die Grundlage für Effizienz und Qualität im ÖPNV sind und setzte damit Maßstäbe in der Branche: Heute zählen neun unterschiedliche mandantenfähige Digitalisierungslösungen zum Angebot. Verkehrsbetriebe und Aufgabenträger gleichermaßen schätzen die Verbindung aus hohem Standard und wirtschaftlichen Skaleneffekten.

Innovation bleibt der zentrale Antrieb. Neben eigenen Softwareprodukten wie „rms Solutions“ widmet sich das Unternehmen intensiv den Zukunftsfeldern autonomes Fahren und On-Demand-Mobilität. Beide Themen werden strategisch miteinander verknüpft, um als integriertes Mobilitätskonzept ihre volle Wirkung zu entfalten.

Unsere Mission:

„Wir bringen Akteure der ÖV-Branche zusammen und beraten diese mit fachlicher und methodischer Kompetenz. Mit unserer langjährigen Erfahrung helfen wir, Finanzierungen zu sichern. Wir sind stets offen für Veränderung und gestalten die Zukunft wertschätzend und partnerschaftlich. Unsere Lösungen, die wir ständig weiterentwickeln, unterstützen die Digitalisierung, Standardisierung und Kommunikation im öffentlichen Nahverkehr und verbessern so das Kundenerlebnis.“

Fördermittel gezielt einsetzen

Ein zukunftsfähiger ÖPNV braucht nicht nur Ideen, sondern auch solide Finanzierung. Fördermittel spielen dabei eine immer größere Rolle. Die rms unterstützt ihre Kundinnen und Kunden heute von der Mittelakquise bis zur erfolgreichen Projektumsetzung. Der Erfolg dieses Geschäftsfelds zeigt sich in der hohen Zufriedenheit der Auftraggeber, der guten Reputation bei Fördermittelgebern und nicht zuletzt in den finanziellen Ergebnissen der betreuten Projekte.

Kooperation als Schlüssel zum Erfolg

Gerade jetzt, da das Deutschland-Ticket den Markt aufwirbelt und fehlende Finanzierungszusagen den ÖPNV unter Druck setzen, wird deutlich, wie wichtig Kooperation in der Branche ist. Die rms hat diese Haltung früh gelebt – u. a. als Partner der Initiative Mobility inside, die ein wegweisender Vorstoß war. Die rms engagiert sich deswegen in vielen Branchengremien, bei DELFI und bei Kontiki. Aktuell kommt ein neues wichtiges Projekt hinzu: verbundübergreifende Zusammenarbeit in ganz Hessen. Nur gemeinsam lassen sich Herausforderungen meistern – hoffentlich folgen viele diesem Beispiel.

Verlässliche Branchenkompetenz seit 1997

Seit ihrer Gründung hat sich die rms deutschlandweit zu einem verlässlichen Partner für Mobilitätsunternehmen entwickelt. Sie bietet intelligente und flexible Lösungen für die gesamte ÖV-Branche an – für eine attraktive, nachhaltige Mobilität der Zukunft.



Gründung

Die rms wird 1997 in Frankfurt am Main gegründet als 100-prozentige Tochter der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV).

1997



Neue Geschäftsführung

Jörg Puzicha übernimmt die Geschäftsführung der rms. Mit seinem Fokus auf Digitalisierung, Qualität und Kundenorientierung stellt er wichtige Weichen für die Weiterentwicklung des Unternehmens im ÖPNV.

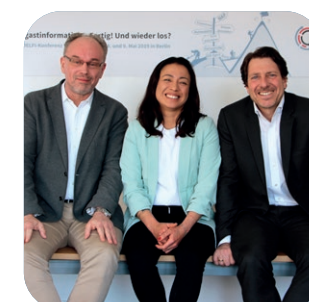
2006



rms Potsdam

Im Oktober eröffnet in Potsdam die erste Niederlassung der rms. Gleichzeitig erweitern wir unser Leistungsportfolio um das Thema „Mobile Dienste“ im ÖPNV.

2015



Geschäftsstelle DELFI e.V.

Zum 01. Juli wird der Verein für eine durchgängige elektronische Fahrgastinformation ins Leben gerufen.

2016

Mit Mitarbeiter-Ideen und KI ans Ziel

Seit 2020 setzt die rms auf ein internes Innovationsmanagement. Dessen Ziel ist es, gemeinsam mit den Fachbereichen die Zukunftsfähigkeit und Robustheit ihrer Dienstleistungen zu verbessern und im Unternehmen eine Kultur des Besser-werden-wollens zu etablieren.

Der Bereich „Geschäftsentwicklung und Innovation“ unterstützt diese Entwicklungen, angefangen bei der Koordination der Innovationsthemen über Methodenschulung und Austauschformate bis hin zur Übernahme der Projektsteuerung bei interdisziplinären und neuartigen Projekten.

Ein wichtiger Impulsgeber ist das Ideenmanagement, das schon für viele Verbesserungen gesorgt und sich im Frühjahr 2025 besonders dem Thema Effizienz gewidmet hat. Beim Ideenmanagement können Mitarbeiter ihre Vorschläge einbringen, sei es, um interne Prozesse oder das Miteinander im Unternehmen zu verbessern. Die gesamte Belegschaft hat

regelmäßig die Möglichkeit, über die eingereichten Ideen abzustimmen. Die Ideen mit den meisten Stimmen werden einem hierarchieübergreifenden Gremium vorgelegt, das dann darüber entscheidet, ob und wie eine Umsetzung möglich ist.

Festzuhalten ist dabei: Kreativität und neue Ideen münden nicht in Chaos, sondern haben einen besonders hohen Anspruch an Struktur und Systematik! Daher führt der Bereich „Geschäftsentwicklung und Innovation“ auch den Zielprozess und fördert die Kultur des zielbasierten Arbeitens: Alle Initiativen folgen klaren, messbaren Zielen, die in überschaubare, erreichbare Artefakte heruntergebrochen werden.

So entsteht Transparenz und Eigenverantwortung.

Teams, die ihre Arbeitsweise ändern wollen oder ein anspruchsvolles Projekt stemmen müssen, können sich zusätzlich durch den Bereich unterstützen lassen und werden zum Beispiel mit Workshops oder in der Projektdurchführung begleitet. Auch bei bereichsübergreifenden Projekten hilft der Bereich „Geschäftsentwicklung und Innovation“ mit kreativen Methoden, um die Zusammenarbeit reibungslos zu gestalten. Ziel ist dabei immer, Neues anzustoßen, um stetig besser und zugleich auch effizienter zu werden.

Unsere Vision:

„Wir entwickeln effiziente Lösungen für die ÖV-Branche, um für die Menschen eine attraktive, nachhaltige Mobilität der Zukunft zu gestalten.“

Künstliche Intelligenz im Arbeitsalltag

Nicht zum Selbstzweck, sondern als Mittel zum Zweck dient die künstliche Intelligenz (KI) in der rms. Ihr Einsatz wird dabei auf verschiedenen Ebenen unterstützt: in konkreten Projekten wie beim Anliegenmanagement, aber auch bei der täglichen Arbeit.

Das KI.Collab, die Vernetzungsinitiative zwischen RMV und rms, etabliert unternehmensübergreifende Strukturen für den breiten KI-Einsatz. Durch Pilotprojekte und ein internes KI-Praxisteam wird Wissen gebündelt und schnelles Ausprobieren in einem geschützten Umfeld gefördert. Eine KI-Richtlinie bietet allen Anwendern einen klaren Rahmen, um KI für die Arbeit zu nutzen. Darüber hinaus soll der Aufbau von KI-Kompetenzen nicht nur den Arbeitsalltag vereinfachen, sondern auch helfen, marktfähige Lösungen zu entwickeln, die Kunden und Partnern zugutekommen.

Als Basis hierfür wird jeder im Unternehmen ermuntert, generative KI für seinen Arbeitsbereich auszuprobieren und sich speziell mit ChatGPT und CoPilot auseinanderzusetzen. Dafür werden regelmäßig eigene Schulungen angeboten. Alle, die eine Lizenz für generative KI besitzen, müssen außerdem regelmäßig an einer Auswertung teilnehmen, um KI zukünftig noch zielführender einzusetzen. Speziell Führungskräfte wurden sensibilisiert, damit KI zur Effizienzsteigerung und insgesamt zur Innovation im Unternehmen beitragen kann.



Teamstärke 100

Die rms wächst weiter: Anfang 2017 begrüßen wir unseren 100. Mitarbeiter!

2017



rms Berlin

Die rms ist jetzt mitten im mobilen Herzen der Hauptstadt für ihre Kundinnen und Kunden da: Das Team aus Potsdam bezieht seine neuen Büros „Am Hamburger Bahnhof 4“.

2017



Mobilligence

Die rms-Tochter Mobilligence begleitet die ÖPNV-Branche gezielt auf dem Weg in die digitale Zukunft. 2017 wird das Unternehmen in Berlin gegründet.

2017



Mobility inside

Mobility inside

Mobility inside war ein wichtiger Versuch, eine branchenübergreifende Plattform für vernetzte Mobilität zu etablieren – die angestrebte Umsetzung konnte jedoch nicht dauerhaft realisiert werden.

2020



Haus Hohenzollern

Die rms expandiert und eröffnet einen weiteren Standort in Frankfurt mit modernen Büros in unmittelbarer Nähe des Hauptbahnhofs.

2021

Das sind wir – Zahlen und Fakten zur rms

Zahlen sagen mehr als Worte: Sie zeigen, was wir bewegen, verändern und möglich machen. Unsere Ergebnisse sprechen für sich – und für den Anspruch, jeden Tag ein Stück besser zu werden.

Erfahrung in der Branche
28 Jahre

Mit 28 Jahren Erfahrung in der Branche bringen wir fundiertes Wissen und praxisnahe Expertise in die Gestaltung zukunftsfähiger ÖPNV-Lösungen ein.

Langfristig überzeugt
150.000 Abokunden

Unser Bereich Vertriebsdienstleistungen betreut rund 150.000 Abokunden. Diese Kundentreue zeigt den langfristigen Erfolg unserer Dienstleistungen.

Hohe Servicequalität im gesamten Verbundgebiet
550.000+ Kundengespräche

Im Jahr 2024 hat unser Call-Center 557.000 Gespräche geführt und bietet eine kompetente, schnelle Kundenbetreuung, die Anfragen rund um den ÖPNV effizient löst und den Service für Fahrgäste stetig verbessert.



Gemeinsam in der Region
200+ Partner

Mit über 200 Partnern im RMV-Gebiet arbeiten wir eng zusammen, um ein Nahverkehrsangebot zu bieten, das sowohl für die Fahrgäste als auch für die Region Vorteile bringt.

CO₂-Einsparungen durch On-Demand
229 Tonnen

Durch unsere On-Demand-Dienste sparen wir im Jahr durchschnittlich 229 Tonnen CO₂ ein, indem wir den Fahrgästen Anreize bieten, den eigenen Pkw zu Hause stehen zu lassen.

Fördermittel
80 Mio. €

Unser professionelles Fördermittelmanagement betreute im Jahr 2024 Projekte mit einem Gesamtvolumen von rund 80 Mio. €, die in unserem Unternehmensverbund sowie für Kunden über mehrere Jahre hinweg nachhaltige Vorhaben und Innovationen zur aktiven Gestaltung der Mobilitätswende ermöglichen.

Zuverlässig in Echtzeit
95 Prozent

Die RMV-Auskunft macht Mobilität planbar: Bis zu 95 Prozent der Verbindungen sind in Echtzeit verfügbar, sodass Fahrgäste immer wissen, wann ihr Zug oder Bus wirklich ankommt.



rms Solutions Software
Die neue Dachmarke „rms Solutions“ führt unsere erprobten Softwarelösungen zusammen.

2022



rms Dresden
In Dresden eröffnen die rms und ihre Tochter Mobilligence eine gemeinsame Betriebsstätte. Die Prager Straße 8a ist damit der dritte Standort beider Unternehmen.

2022



rms Hamburg
Wir weiten unsere Präsenz nach Norddeutschland aus und eröffnen den Standort Hamburg. Damit bauen wir unser Leistungsspektrum im Bereich Softwarelösungen aus.

2024

ZUKUNFT

- Neues HGS für ganz Hessen**
Das neue Vertriebshintergrundsystem (HGS) löst das bestehende System ab und wird flächendeckend in ganz Hessen eingesetzt.
- On-Demand wird dritte Säule**
On-Demand-Verkehre sind fest im ÖPNV verankert und ergänzen Linienverkehr und Individualmobilität flächendeckend.
- Effizienz für Verbund und Markt**
Neue digitale Lösungen steigern die operative Effizienz im RMV und eröffnen zusätzliche Potenziale im externen Markt.
- Autonom fährt mit**
Autonome Fahrzeuge sind Teil des alltäglichen ÖPNV-Angebots – integriert, zuverlässig und sicher im Live-Betrieb.

20XX

Aus 1 Euro mach' 2 Euro

Unsere Arbeit ist so vielfältig wie der ÖPNV selbst. Wir setzen Projekte um und entwickeln Angebote – vom Kundenservice über Digitalisierungsprojekte bis zu Fördermitteln. Die folgenden Zahlen illustrieren unser Engagement.

Projekte mit Einspareffekten				
Cluster	Projekt	Einsparungen 2025	Einsparungsprognose 2025 – 2029	Einsparungsprognose 2025 – 2034
★★★	RMV-Servicetelefon	1.700.000 €	8.500.000 €	17.000.000 €
☁️	Fahrplandaten regional	16.850.000 €	42.650.000 €	74.900.000 €
☁️	Betriebsleitsystem Busse (ITCS)	22.100.000 €	54.240.000 €	93.710.000 €
☁️	Zentrale Bereitstellung Kontrollgeräte	6.300.000 €	10.700.000 €	16.200.000 €
☁️	Fahrplanungssystem (DIVA4)	206.000 €	1.000.000 €	2.085.000 €
☁️	Bereitstellung WLAN	2.460.000 €	3.900.000 €	5.700.000 €
☁️	Vertriebshintergrundsystem	5.619.000 €	32.670.000 €	47.955.000 €
☁️	Vertriebsdienstleister (VDL)	2.780.000 €	13.900.000 €	27.800.000 €
☁️	Anliegenmanagement (rms Solutions AM)	1.481.000 €	2.844.000 €	4.574.000 €
💡	On-Demand-Lösungen	1.487.000 €	7.100.000 €	25.800.000 €
Einsparungen gesamt:		56.303.000 €	177.504.000 €	315.724.000 €

★★★ Kundenzufriedenheit

☁️ Mandantenfähige Digitalisierungslösungen

💡 Innovationsthemen

€ Akquirierung von Finanzmitteln

Zukunft sichern durch Innovation, Effizienz und gemeinsames Handeln

Unser Portfolio ist nicht nur ausgesprochen vielseitig – wir schaffen damit nachweislich Mehrwert für unsere Kunden – heute und in Zukunft. Als Wegbereiter unserer Branche setzen wir seit jeher Maßstäbe und beweisen, dass Fortschritt und Zuverlässigkeit Hand in Hand gehen. Wir steigern die Kundenzufriedenheit durch verlässliche Leistungsqualität, heben mit mandantenfähigen Digitalisierungslösungen Effizienzpotenziale und fördern die Standardisierung zentraler Prozesse – gleichzeitig investieren wir in Innovationsthemen. Die Mobilität befindet sich im Wandel, und der Ausbau des ÖPNV ist erklärtes Ziel. Dafür müssen neue Konzepte entwickelt, Technologien integriert und in wirtschaftlich tragfähige Lösungen überführt werden. Auch um solche Innovationsvorhaben gezielt voranzubringen, akquirieren wir aktiv Finanzmittel und schaffen damit die Grundlage für nachhaltige Umsetzung und Wachstum.

Mehreinnahmen generierende Projekte

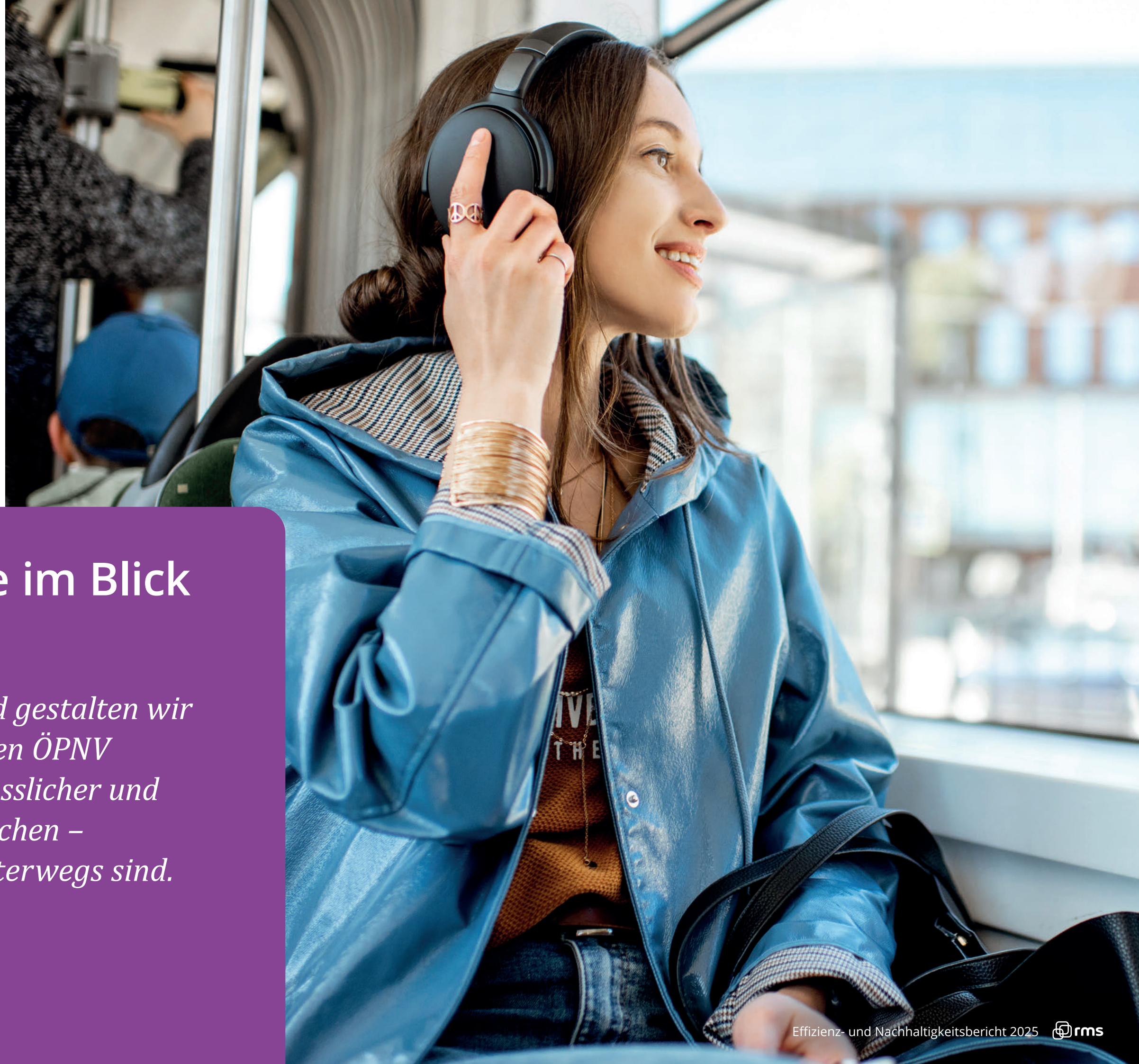
Cluster	Projekt	Mehreinnahmen im 1-Jahres-Zeitraum	Mehreinnahmen im 5-Jahres-Zeitraum	Mehreinnahmen im 10-Jahres-Zeitraum
💡	Steuerungstool Prüfdienste (Prüfernavi)	860.000 €	15.050.000 €	55.900.000 €
€	Zufluss Finanzmittel Bund und Länder (DELFI)	1.140.000 €	5.700.000 €	11.400.000 €
€	Fördermittelmanagement	5.000.000 €	13.500.000 €	23.500.000 €
Mehreinnahmen gesamt:		7.000.000 €	34.250.000 €	90.800.000 €

Projekte mit (noch) nicht quantifizierten Effekten

Cluster	Projekt	Effizienzfördernde Wirkung
★★★	Qualitätsmanagement	Einsparungen nur schwer quantifizierbar, da Individuallösungen nur in geringerem Umfang realisiert würden.
★★★	Marktforschung	Einsparungen nur schwer quantifizierbar, da Individuallösungen nur in geringerem Umfang realisiert würden.
💡	Autonomes Fahren	Die Umstellung der On-Demand-Verkehre des RMV auf autonome Fahrzeuge bis 2030 kann eine Kostenersparnis von bis zu 50% bewirken.
💡	Mit KI Effizienz steigern	ÖPNV-Akteure profitieren künftig von effizienteren Abläufen und reduziertem Implementierungsaufwand durch gebündeltes KI-Know-how der rms.

Fahrgäste im Blick

Im Hintergrund gestalten wir Prozesse, die den ÖPNV einfacher, verlässlicher und attraktiver machen – für alle, die unterwegs sind.



Gut geschult, 24/7 erreichbar: das RMV-Servicetelefon

Rund um die Uhr beantworten Mitarbeitende Fragen, helfen bei Störungen und behalten selbst in Stoßzeiten die Ruhe. Ein Blick hinter die Kulissen eines Teams, das freundlich und kompetent für Fahrgäste im Einsatz ist.



Seit 2019 arbeitet Franziska Beringer für das RMV-Servicetelefon. Ihr Schichtbeginn variiert stark – mal um 7 Uhr morgens, mal erst um 19 Uhr, ganz selten übernimmt sie auch mal eine Nachtschicht von 0 bis 6 Uhr in der Frühe. Das Servicetelefon ist nämlich rund um die Uhr besetzt. In der Regel dauert eine Schicht fünf Stunden.

Die Anrufe kommen über verschiedene Servicenummern oder manchmal über Rufsäulen an Haltestellen

im Frankfurter Stadtgebiet. Weil hier für unterschiedliche Auftraggeber gearbeitet wird – von RMV über MTV bis RTV – setzt das Call-Center auf breit geschultes Personal. Die Mitarbeitenden können so effizient auf sehr ähnliche Fragen reagieren, egal von welchem Mandanten sie kommen und gleichzeitig freundlich auf individuelle Anliegen eingehen.

Oben: Seit 2019 für die Fahrgäste des RMV im Einsatz – Franziska Beringer

Besonders während Streiks ist die Arbeit sehr fordernd, denn dann häufen sich Beschwerden und unfreundliche Bemerkungen. Aber auch Stoßzeiten bei Großveranstaltungen, Bauarbeiten in den Sommerferien oder die Zeit rund um den Fahrplanwechsel im Dezember machen sich durch eine höheres Anrufaufkommen bemerkbar. Im Umgang mit Kundinnen und Kunden braucht es Gelassenheit:

„Viele sind wütend und frustriert – Empathie ist da ein wichtiger Soft Skill. Wenn man Verständnis zeigt, beruhigen sich die meisten“, berichtet Franziska Beringer.

Trotz Stress überwiegen aber die positiven Momente:

„Mir macht es am meisten Spaß, den Leuten zu helfen. Besonders ältere Menschen sind sehr dankbar.“



Martin Kellenbenz

Bereichsleiter Call-Center und AST-Zentrale
martin.kellenbenz@rms-consult.de

Call-Center und AST-Zentrale



Fahrgast-WLAN macht den RMV attraktiver!

Mehr Komfort für Fahrgäste, geringere Kosten und ein wichtiger Beitrag zur Mobilitätswende: Das RMV-WLAN ist eine Erfolgsgeschichte, die zeigt, wie Digitalisierung den Nahverkehr bereichert.

Inzwischen gehört kostenloses Internet in öffentlichen Verkehrsmitteln und an Fahrkartenautomaten zum Standard – ein Service, den viele Reisende nicht mehr missen wollen. Unterwegs E-Mails lesen, Nachrichten schreiben oder Inhalte streamen wird so selbstverständlich wie der Blick aus dem Fenster. Dieser Komfort macht den Nahverkehr attraktiver und kann dazu beitragen, dass Menschen ihr Auto häufiger stehen lassen. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zu einer nachhaltigen, klimafreundlichen Mobilität in der Region.

Der steigende Bedarf spricht für sich: Die Nutzung des Angebots liegt bereits über dem Niveau vor der Pandemie, obwohl noch nicht wieder so viele Fahrgäste unterwegs sind wie damals.

Der Schlüssel zum Erfolg ist eine Kombination aus Effizienz und Weitblick: Die rms GmbH beschafft Hardware, SIM-Karten und Router zentral, richtet sie einheitlich ein und setzt sie in großen Stückzahlen ein. Das verringert Aufwand und Kosten, vereinfacht Wartung und Inbetriebnahme und schont Ressourcen. Auch beim

Mobilfunk zahlt sich die Bündelung aus: Dank gemeinsamer Verträge können schwankende Datenmengen flexibel ausgeglichen werden.

Ebenso wichtig wie Effizienz ist Zuverlässigkeit. Die einheitliche Technik sorgt dafür, dass Router bei schwachem Signal automatisch ins stabilere Netz wechseln. Für die Fahrgäste

bedeutet das: einmal die Nutzungsbedingungen bestätigen – und danach verbindet sich das Smartphone in allen Fahrzeugen automatisch.

Darüber hinaus eröffnet die bestehende Infrastruktur Spielraum für neue Services. Sie kann als Basis dienen, um anonymisierte Auslastungsdaten zu erfassen, Infotainment bereitzustellen oder personalisierte Reiseinformationen direkt aufs Endgerät zu schicken. So ist das WLAN längst mehr als nur ein Service – es ist ein Motor der Digitalisierung im Nahverkehr.



Sven Schraven

Bereichsleiter ITCS und Fahrzeug-IT
sven.schraven@rms-consult.de

WLAN@RMV: eine Erfolgsgeschichte



35,5 Mio.
WLAN-Nutzende/Jahr

3.800 Wochen/Monat
gesamte Online-Zeit

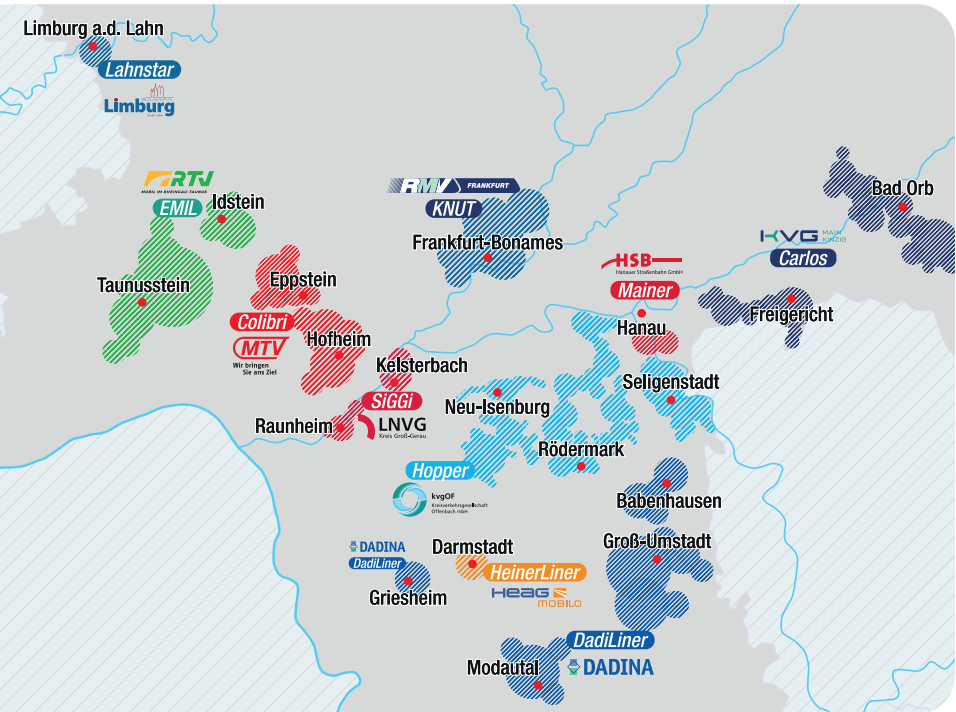
48 TB/Monat
Datenverbrauch

RMV-OnDemand: Eine Region. Eine App. Ein starkes Team.

Mobil nach Bedarf – das ist der Sinn von RMV-OnDemand. Als Schnittstelle für alle Projektpartner garantiert die rms eine effiziente Projektstruktur und einen reibungslosen Betrieb.



RMV-OnDemand umfasst mittlerweile sogar zehn Mobilitätsangebote in der Rhein-Main-Region



Fahrgäste mögen es gerne bequem und planbar – und sie freuen sich gerade im ländlichen Raum über neue Angebote im öffentlichen Nahverkehr. RMV-OnDemand bietet den Kunden mit seiner App OnDemand@RMV das Erlebnis „Einmal registrieren, überall fahren“. Die verschiedenen Bediengebiete sind im ganzen RMV-Gebiet verteilt (siehe Karte). Zehn lokale Nahverkehrsorganisationen sind an dem Projekt beteiligt, der Kunde aber merkt davon nichts. Denn egal, wie das On-Demand-Angebot heißt: Er bucht es in einer einzigen App und fährt immer zu denselben Beförderungsbedingungen.

Die effiziente Lösung für den Fahrgast ist gleichzeitig auch eine kostengüns-

Links: On-Demand-Angebote des RMV

tige für die einzelnen Projektpartner: Ob Weiterentwicklungskosten für die App oder Anschaffungskosten für die Fahrzeuge – durch den gemeinsamen Einkauf wird das Angebot für alle Partner erschwinglicher. Die Einsparungen gehen insgesamt in die Millionen.

Grundvoraussetzung ist eine Schnittstelle, die das Projekt koordiniert und für Synergien sorgt. Dafür zeichnet das Team „New Mobility“ der rms verantwortlich. „Meine Mitarbeiter sorgen für einen störungsfreien Be-

trieb der Software, entwickeln die On-Demand-Software mit den lokalen Partnern und dem Softwaredienstleister weiter, monitoren die Performance der Verkehre anhand eines eigens entwickelten KPI-Dashboards und unterstützen bei PR und Marketing“, erläutert Bereichsleiter Thorsten Möglinger. Gerade die Ausweitung von Bediengebieten wird immer wieder nachgefragt, denn für die meisten Fahrgäste – egal ob jung oder alt – ist On-Demand eine überzeugende Ergänzung zu den restlichen ÖPNV-Angeboten.

Inzwischen kann das Team sein erworbenes Know-how auch anderen Verbünden zur Verfügung stellen, damit auch diese eine fahrgastfreundliche und zugleich kostengünstige Lösung anbieten können (mehr dazu auf Seite 50).



Thorsten Möglinger
Bereichsleiter New Mobility
thorsten.moeginger@rms-consult.de

RMV-OnDemand



Starke Nachfrage
110.000 Fahrten/Monat

Ersatz für Privat-Pkw
25 Prozent lassen das Auto stehen

Erfolgreiches Partnerkonzept im RMV-Web-Auftritt

Viele Partner – ein System.

Die Redaktion der rms sorgt dafür, dass die Aufwände bei der Webseitenpflege sinken und der Fahrgast Zeit spart.

Viele Informationen, die Fahrgäste betreffen, gelten im gesamten RMV – doch hinzu kommen lokale Besonderheiten wie zusätzliche Fahrkarten oder AST-Verkehre. In der Vergangenheit bedeutete dies für den Fahrgast oft: Auf der RMV-Website konnte er nicht alle lokalen Besonderheiten nachlesen, während auf der LNO-Website die allgemeinen Auskünfte zum RMV-Gebiet nicht immer aktuell waren. So entstand die Idee, alles unter einem

Dach zu bündeln. Davon profitieren beide Seiten, denn alle Infos – lokal wie verbundweit – sind immer aktuell. Zudem können Themen schneller geteilt werden, sei es bei neuen RMV-Angeboten oder streikbedingten Verkehrseinschränkungen.

1,4 Mio. €/Jahr gespart

Inzwischen sind 12 Partner zusammen mit dem RMV in einem Content-

Management-System (CMS) vereint: Neben dem RMV sind DADINA, KVG Main-Kinzig, kvg Offenbach, LNVG Groß-Gerau, MTV, RMV Frankfurt, RMV Marburg-Biedenkopf, RTV, VGO, VHT, VLDW und Stadt Wetzlar dabei.

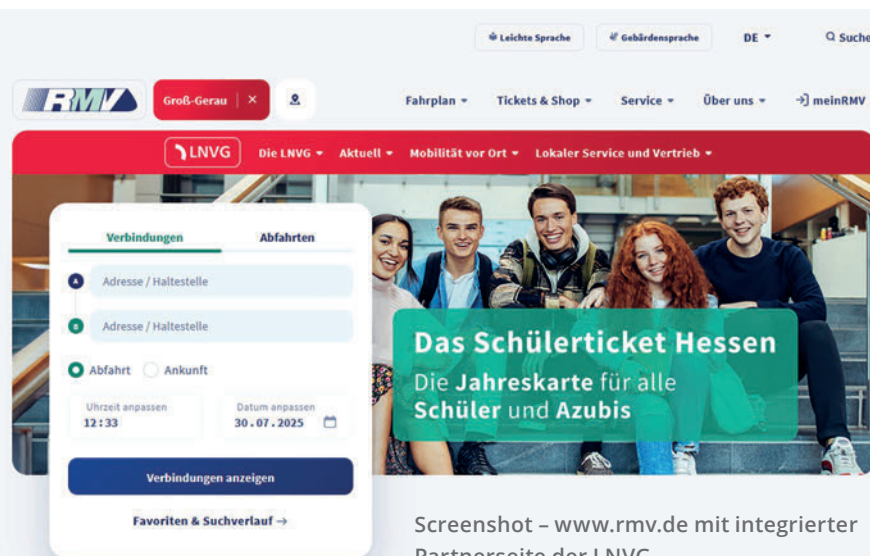
In der rms-Redaktion läuft alles zusammen: Sie kümmert sich im Auftrag des RMV um rmv.de und bildet das Bindeglied zu den Partnern. Da alle im selben CMS agieren, kann das rms-Team aus CMS- und Content-Experten effiziente Lösungen und schnelle Hilfe bieten und bei Bedarf auch am Wochenende die Partnerseiten aktualisieren. Der Pflegeaufwand für die Partner ist gesunken, bei besserer Qualität der Website. Auch der Fahrgast hat einen erheblichen Effizienzgewinn: Er erhält nun alles Wissenswerte auf einen Blick.



Anke Krieger

Bereichsleiterin Redaktion
anke.krieger@rms-consult.de

RMV-Webseite



Screenshot – www.rmv.de mit integrierter Partnerseite der LNVG

Schnell & bequem: effiziente Kundenkommunikation

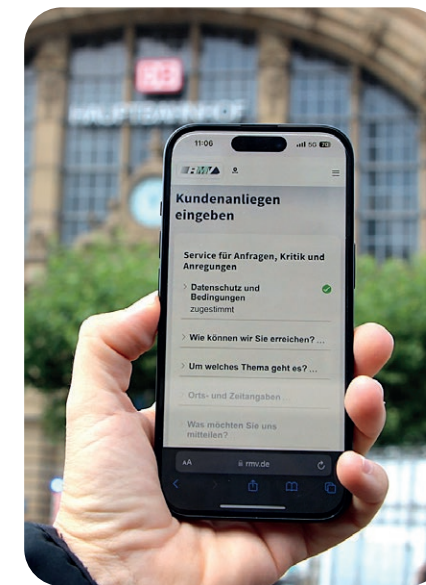
Dank kluger Software und eines kompetenten Teams bekommen Fahrgäste im RMV-Gebiet besonders fix eine Rückmeldung zu ihren Anliegen.

Rund 60.000 Anliegen pro Jahr verarbeitet die rms für den RMV im schriftlichen Kundendialog. Doch trotz dieser Vielzahl an Fragen, Beschwerden und Anregungen müssen Fahrgäste meist nur einen Tag warten, um eine Antwort zu bekommen. Möglich macht das das Zusammenspiel der Software rms Solutions Anliegen-Management und der gut geschulten Mitarbeiter.

Die Effizienz beginnt für den Fahrgast schon bei der Online-Eingabe. Egal, wo sich das Problem im RMV-Gebiet zugetragen hat und wer dafür zuständig ist: Beim Service-Portal des RMV ist der Kunde immer richtig, denn in dem System sind alle Partner im RMV-Gebiet miteinander verknüpft – entweder können sie als Mandant direkt darauf zugreifen oder sie bekommen per E-Mail eine Nachricht mit dem Anliegen.

Über 65.000 Kundenanliegen 2024

Für den Fahrgast selbst gestaltet sich der Aufwand gering: Das Formular ist strukturiert und auf das Wesentliche reduziert, unnötige Daten werden nicht erhoben. Durch die Auswahl von Themengebieten



ell wird außerdem erprobt, dass eine KI-Software automatisch die Themen erkennt und die Vorsortierung noch kleinteiliger vornimmt. Langfristig soll die KI auch Textbausteine für die Antwort zur Verfügung stellen. Sollte sich herausstellen, dass durch falsche Eingaben oder sonstige Umstände das Anliegen bei jemanden gelandet ist, der nicht zuständig ist, kann dieser es wieder in eine Clearingstelle geben, die vom rms-Team fachkundig betreut wird. Der Kunde kann dabei immer sicher sein: Er wird von der zuständigen Stelle schnellstmöglich eine Antwort bekommen.

Auf lange Sicht wird auch noch geprüft, wie Nachbarverbünde ins System eingebunden werden können.

oder Liniennummer erkennt die Software, ob die Antwort vom RMV oder von einer LNO kommen muss. Die Anfrage wird direkt an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet. Das spart nicht nur den rms-Mitarbeitern im Hintergrund Zeit, die Vorkategorisierung reduziert auch für den Kunden die Bearbeitungszeit deutlich. Auch die langjährig erworbene Fachkompetenz des rms-Teams in Sachen RMV-Themen erzielt einen zusätzlichen Zeitgewinn. Aktu-

Oben: Kontaktaufnahme leicht gemacht – das Online-Formular für Kunden



Firat Uzun

Bereichsleiter Anliegen-Management
firat.uzuner@rms-consult.de

rms Solutions



ITCS: wenn Technik für Pünktlichkeit sorgt

28 Mandanten profitieren bereits vom Intermodal Transport Control System im RMV-Gebiet. Was genau verbirgt sich hinter dem Begriff – und welchen konkreten Nutzen bringt das ITCS, eines der digitalen Hintergrundsysteme, in denen die rms langjährig erfahren ist?

Dazu haben wir mit zwei Fachleuten gesprochen, die das ITCS aus unterschiedlichen Blickwinkeln kennen: aus der Perspektive einer Aufgabenträgerorganisation und eines Busunternehmens. Sie erklären, wie das digitale Steuerungsinstrument im Hintergrund arbeitet – und warum es die Servicequalität für Fahrgäste spürbar verbessert.

Redaktion: ITCS klingt sehr technisch – können Sie kurz erklären, was sich hinter diesem Begriff verbirgt?

Roberto Kappen: Das ITCS ist das digitale Betriebsleitsystem, das alle anfallenden Betriebsdaten der Busse sammelt und mit den Fahrplandaten abgleicht. So können Disponenten bei Störungen umplanen oder die prognostizierten Fahrzeiten in Echtzeit an die Fahrgäste übermitteln.

Redaktion: Das ITCS verknüpft auch technische Systeme wie den Fahrscheindrucker. Welche Rolle spielt das im Betriebsalltag?

Benjamin Elsner: Das Fahrpersonal hat sich schnell daran gewöhnt, der Arbeitsalltag ist einfacher geworden durch den Einsatz des ITCS. Die zentrale Erfassung erleichtert uns die Abrechnung enorm – wir haben jederzeit aktuelle Einnahmedaten



Benjamin Elsner ist seit 2012 Geschäftsführer der Racktours GmbH & Co. KG.

Das Unternehmen wurde im Herbst 1945 gegründet – damals mit einem einzigen Omnibus, der die Kriegsjahre einigermaßen unbeschadet überstanden hatte. Heute beschäftigt Racktours 114 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und verfügt über einen modernen Fuhrpark mit 47 Fahrzeugen.

und weniger Verwaltungsaufwand. Gleichzeitig ist die Kontrolle im Hintergrund lückenloser geworden.

Redaktion: Und warum ist das ITCS aus Sicht des Aufgabenträgers so wichtig?

Roberto Kappen: Als Aufgabenträger wollen wir das Angebot gezielt an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden ausrichten. Dafür benötigen wir Daten – etwa zu Verspätungen oder Anschlussproblemen. Mit dem ITCS können wir die Qualität der Verkehrsleistungen objektiv prüfen und die Erkenntnisse direkt in die Planung künftiger Fahrpläne einfließen lassen.

Redaktion: Also werden die durch ITCS gewonnenen Daten auch genutzt, um das Angebot besser an den Bedarf der Fahrgäste anzupassen?

Roberto Kappen: Auf jeden Fall. Die Bemessung von Fahrzeiten in den Fahrplänen oder die Berücksichtigung von Anschlüssen zu anderen Linien erfolgt auf Basis der gesamten Daten. Sollte ein Anschluss zu

oft oder permanent betrieblich nicht möglich sein, werden diese Erkenntnisse für die Planung der künftigen Anschlussbeziehungen entsprechend berücksichtigt.

Redaktion: Die Fahrgäste merken vom System direkt gar nichts. Weshalb profitieren sie trotzdem davon?

Benjamin Elsner: Die meisten Fahrgäste nehmen ITCS gar nicht bewusst wahr, profitieren aber direkt davon. Durch die Echtzeitdaten an den Anzeigen, in Apps und auf der Website wissen sie, ob ihr Bus pünktlich ist oder Verspätung hat. Auch Anschlusssicherungen sind zuverlässiger geworden. Insgesamt trägt das System also zu mehr Kundenzufriedenheit bei.

Redaktion: Können Sie ein Beispiel nennen, wie das ITCS bei Störungen hilft?

Benjamin Elsner: Ein klassisches Beispiel ist ein Stau auf einer Hauptverkehrsachse. Früher haben wir dann mit den Fahrern telefoniert, heute sehen wir die Verzögerung sofort im System. Wir können dann alternative Routen anbieten, Fahrgäste per Echtzeitinformation an

Roberto Kappen ist Prokurist und Leiter des Bereichs Planung bei der KVG Main-Kinzig mbH.

Die KVG ist die lokale Nahverkehrsorganisation des Main-Kinzig-Kreises. Sie betreibt selbst keine Buslinien, sondern vergibt Verkehrsleistungen im Rahmen europaweiter Ausschreibungen. Insgesamt betreut die KVG rund 51 Linien, etwa 790 Haltestellen und rund 190 Fahrzeuge im Kreisgebiet.



Haltestellen und per App informieren und im Hintergrund Anschlüsse sichern. Das reduziert die Auswirkung der Störung erheblich. Ehrlicherweise erfolgt die Beauskunftung jedoch nicht durch uns selbst, sondern über unsere Auftraggeber – wie zum Beispiel die Website des Rhein-Main-Verkehrsverbunds www.rmv.de.

Redaktion: Was würde passieren, wenn es kein ITCS gäbe oder es ausfiele?

Roberto Kappen: Ohne ITCS würden die Busse und Bahnen trotzdem fahren. Im Falle von Betriebsstörungen würden die Informationen aber viel später an die Fahrgäste weitergegeben. Dann steht man als Fahrgast unter Umständen an der Haltestelle und weiß nicht, wann die gewünschte Fahrt tatsächlich fährt oder ob der Bus überhaupt noch kommt.

Redaktion: ITCS bedeutet viel Technik im Hintergrund. Lohnt sich der Aufwand?

Benjamin Elsner: Definitiv. Natürlich ist die Einführung aufwendig, und auch der laufende Betrieb erfordert technisches Know-how. Aber die Vorteile überwiegen deutlich: Wir arbeiten effizienter, haben bessere Daten für Planung und Abrechnung und bieten unseren Fahrgästen einen modernen Service. Auf lange Sicht zahlt sich das sowohl betriebswirtschaftlich als auch im Hinblick auf Kundenzufriedenheit aus.



Sven Schraven

Bereichsleiter ITCS und Fahrzeug-IT
sven.schraven@rms-consult.de

ITCS und Fahrzeug-IT

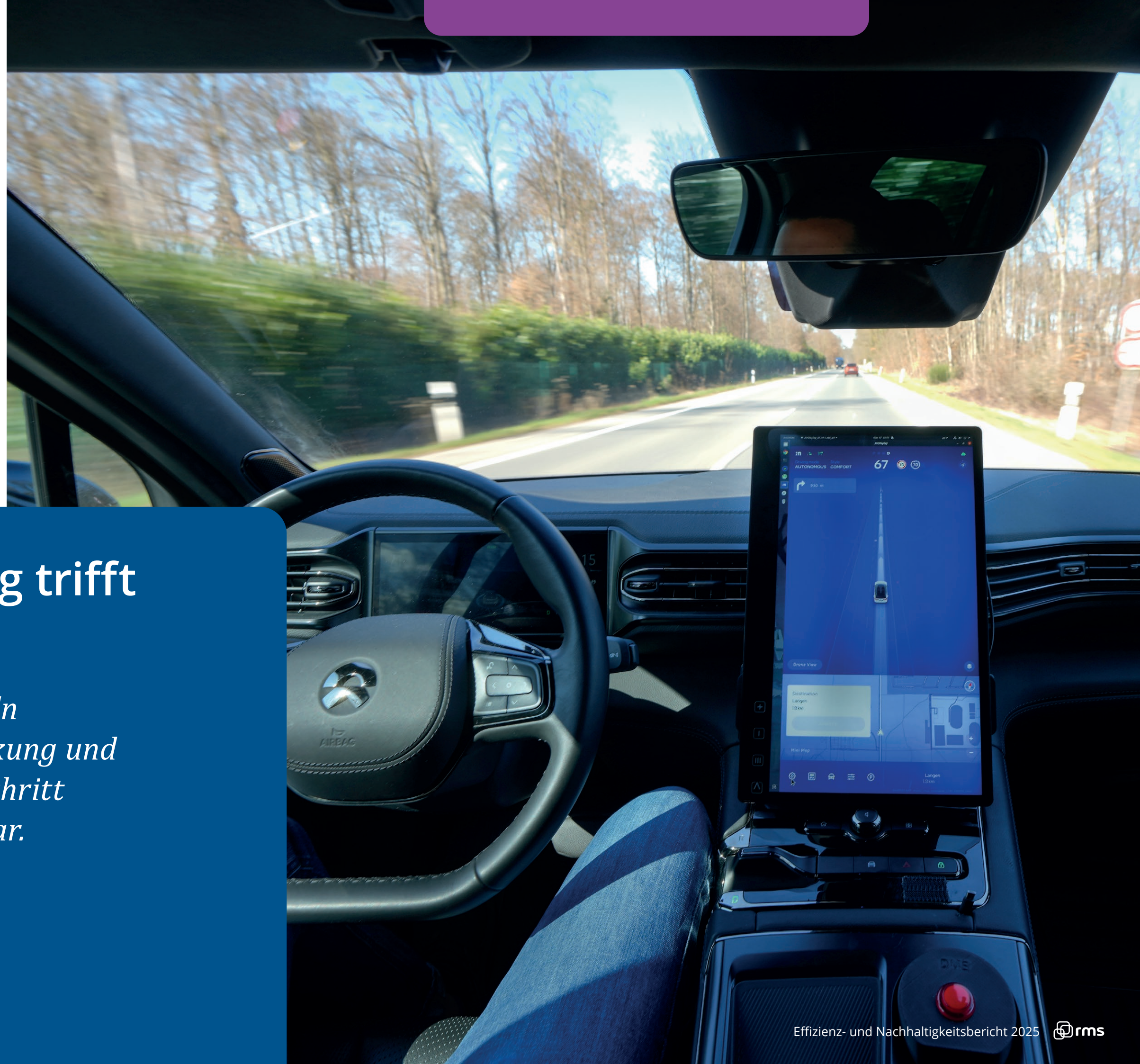


Fahrdienst statt Feature-Frust

Das mandantenfähige ITCS gibt Verkehrsunternehmen die Freiheit, sich aufs Kerngeschäft zu konzentrieren und senkt die Kosten: Zentrale Beschaffung und einheitliche Schnittstellen reduzieren den Aufwand für Einkauf und Betrieb – bei gleichzeitig höherer Qualität. Das System sorgt für verlässliche Fahrgastinformation und macht es dem Verbund leichter, Innovationen in die Fläche zu bringen.

Forschung trifft Praxis

*Wir verwandeln
Wissen in Wirkung und
machen Fortschritt
für alle erlebbar.*



Fortschritt zum Einsteigen: On-Demand trifft autonom

Bereits vor Jahren hat der RMV On-Demand-Verkehre erfolgreich in den ÖPNV integriert. Mit KIRA gelingt nun der Sprung in die Zukunft: Seit Mai 2025 können Fahrgäste im Rhein-Main-Gebiet erstmals autonome On-Demand-Fahrzeuge auf Level 4 testen. Bei dem Forschungsprojekt von RMV und Deutscher Bahn (DB) ist die rms als Projektsteuerer für den RMV im Einsatz.

Auf den ersten Blick sieht das On-Demand-Shuttle aus wie jeder normale Pkw und auch wenn es angefahren kommt, scheint es sich um ein ganz normales Elektrofahrzeug zu handeln. Doch die Aufbauten auf dem Dach lassen erahnen, dass die weißen Fahrzeuge mit der Aufschrift „KIRA“ alles andere als normal sind: Der NIO ES8 ist mit dem autonomen Fahrsystem von Mobileye ausgestattet, bei dem Kamera-, Radar- und Lidar-Sensoren sowie intelligente Daten der Fahrumgebung zusammenspielen – und kann deshalb ganz autonom unterwegs sein.

Grundsätzlich aber fahren die Shuttles in einem definierten Bediengebiet mit Regelgeschwindigkeit wie ganz normale Verkehrsteilnehmer. Zurzeit sind die selbstständig fahrenden Autos noch mit einem Sicherheitsfahrer an Bord unterwegs.

Dieser kann eingreifen, wenn die Technik nicht zu hundert Prozent funktioniert, zum Beispiel weil unerwartete Hindernisse auf der Straße auftreten. Unterwegs sind sie in Teilen der Stadt Darmstadt und im westlichen Gebiet des Kreises Offenbach. Sie bewegen sich frei im genehmigten Straßennetz und wählen dabei stets die beste Route. Wer mit KIRA fahren möchte, sollte im Bediengebiet wohnen und muss sich vorab registrieren. Die Testnutzer können die Fahrzeuge über eine eigene App buchen und werden regelmäßig zum Fahrerlebnis befragt.

Kooperation vieler Partner

KIRA – kurz für „KI-basierter Regelbetrieb autonomer On-Demand-Verkehre“ – ist ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt und wird vom

*„Mut steht am Anfang
des Handelns, Glück
am Ende‘ (Demokrit).
Der Pioniergeist des
gesamten Teams trägt
das Projekt KIRA, und
mit etwas Glück und
Geschick blicken
wir in wenigen Jahren
voller Stolz auf eine
erfolgreiche Zeiten-
wende der Mobilität
zurück.“*

Andreas Maatz,
Geschäftsführer
kvgOF

Eine Initiative von:

KIRA



Förderung:

Gefördert durch:
Bundesministerium
für Verkehr
aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Bundesministerium für Verkehr gefördert. Der Erfolg des Projekts beruht auf der nahtlosen Zusammenarbeit verschiedener Projektpartner, allesamt Spezialisten auf ihrem jeweiligen Gebiet. Das Team „New Mobility“ der rms übernimmt für den RMV die Koordination zwischen den Partnern aus Technologie, Wissenschaft, Politik und lokalen Partnern.

Herausforderungen gibt es auf mehreren Ebenen: Bei der Fahrzeugtechnik, der App und dem Nutzer-

erlebnis. „Wir müssen zum einen alle sicherheitsrelevanten Prozesse durchleuchten, um mögliche Schwachstellen zu identifizieren, und zum anderen die App so optimieren, dass Pooling und Routing einwandfrei funktionieren“, so Möginger. Denn damit die Fahrgäste das System annehmen, braucht es sichere Fahrzeuge und eine komfortable Buchung.

Dem Sicherheitsfahrer kommt eine wichtige Funktion im laufenden Betrieb zu: Anders als ein reiner Chauff-

eur greift das Personal nicht nur ein, wenn das autonome Fahrzeug Hilfe beim Fahren benötigt, sondern es erfasst auch, in welchen Situationen nachjustiert werden muss. Dieses Feedback hilft den Entwicklern, die Software zu verbessern und das Fahrzeug für seine Umgebung zu trainieren.

Unten: Der NIO ES8 ist mit verschiedenen Sensoren und Kameras ausgestattet.





Links: Über einen Bildschirm können die Fahrer kontrollieren, was das Fahrzeug von seiner Umgebung wahrnimmt, und zur Not eingreifen.

Rechts unten: Mit KIRA können Fahrgäste einfach von der Bahn ins On-Demand-Shuttle umsteigen und ihre Fahrt bis zum Ziel fortsetzen.

Bis zu 50 % Kostenersparnis möglich

Mit dem Fahrer sollen die Testnutzer möglichst nicht interagieren, denn ein Teil des Versuchs besteht auch darin, die Kommunikation zwischen dem Fahrgast und der Leitstelle zu testen, wie Thorsten Möglinger erklärt: „Die Leitstellen werden später von zentraler Bedeutung sein, wenn kein Sicherheitsfahrer mehr im autonomen Fahrzeug sitzt. Als technische Aufsicht können die Leitstellenmitarbeiter Fahrmanöver auswählen und in einen sicheren Zustand versetzen. Außerdem werden die Fahrgäste über einen Assistenz-Knopf bei Problemen mit der Leitstelle verbunden.“ Wichtige Bestandteile des Projekts sind Datensammlung und Analysen.

Ziel ist es herauszufinden, wie und wo autonome On-Demand-Fahrzeuge langfristig in bestehende ÖPNV-Angebote integriert werden können. Deshalb wird im ländlichen und im städtischen Raum getestet. „Durch den Einsatz autonomer Fahrtechnik im ÖPNV können wir den Fahrgästen ein breiteres Mobilitätsangebot zur Verfügung stellen und die On-Demand-Verkehre wirtschaftlicher betreiben. Das ist ein wesentlicher Faktor, damit sich diese Angebote auf Dauer durchsetzen und den klassischen Linienverkehr von Bahn und Bus sinnvoll ergänzen können“, erläutert Thorsten Möglinger. Dabei spielt vor allem eine Rolle, dass die Betreiber unabhängig von Fahrpersonal planen und die Fahrzeuge deshalb auch länger im Einsatz sein können.

Essenziell für autonome Verkehre ist die Integration in bereits bestehende On-Demand-Angebote. Hier können Synergien entstehen, etwa durch die Beschaffung der Hintergrundsoftware, einheitliche Testprozesse und definierte Standards.

Autonome Verkehre müssen laut Gesetz durch eine technische Aufsicht überwacht werden. Zukünftig ist ein effizientes System im Verbund nur möglich, wenn die Betriebe und die Leitstellen strategisch verteilt werden. Dies ermöglicht auch einen wirtschaftlichen Betrieb. Perspektivisch wird autonomes Fahren die Kosten für Bedarfsverkehre deutlich senken, auszugehen ist von circa 50 Prozent.

Ganz ohne Fahrer – schon 2027?

Ein wesentlicher Bestandteil für das Gelingen ist aber auch die Nutzerakzeptanz, die mit gezielten Befragungen durch das Deutsche Luft- und Raumfahrtzentrum (DLR) und das Karlsruhe Institut of Technology (KIT) erforscht wird. Dabei geht es zum einen um das Sicherheitsempfinden der Tester, also inwieweit sie sich in dem autonomen Fahrzeug sicher fühlen, zum anderen um den Komfort bei Buchung und Fahrt.

Nur ein positives Erlebnis führt dazu, dass Autofahrer ihren privaten Pkw stehen lassen und stattdessen auf ein autonomes ÖPNV-Fahrzeug zurückgreifen. Und wenn die autonomen On-Demand-Shuttles die Lücke im ÖPNV gut schließen, sie also eine bequeme Alternative zum eigenen Pkw bieten, werden mehr Menschen auf die nachhaltigere Lösung umstei-

gen. Da die eingesetzten Fahrzeuge elektrisch betrieben werden, leisten sie außerdem einiges in Sachen Klimaschutz. Und je mehr Menschen umsteigen, um so mehr kann auch wieder in die neuen Technologien investiert werden. Mit Blick auf die Zukunft setzen wir heute schon auf nachhaltige Verkehrsmittel.



Thorsten Möglinger

Bereichsleiter New Mobility
thorsten.moeginger@rms-consult.de

KIRA-Projektseite



„Bei KIRA legen wir den Grundstein für eine völlig neue Angebotsqualität im ÖPNV. Schritt für Schritt erarbeiten wir den Umgang mit dieser neuen Technologie.“

Thomas Drewes,
Leiter Autonomes Fahren
DB Regio AG



Expertise für erfolgreiche Förderprojekte

Das Fördermittelmanagement der rms begleitet mit seiner professionellen Unterstützung öffentlich geförderte Projekte erfolgreich von der Projektidee bis zum Abschluss.

Das Fördermittelmanagement der rms unterstützt sowohl unternehmensintern als auch externe Kundinnen und Kunden. Dank der gezielten und fachkundigen Beratung können Förderungen maximiert und der organisatorische Aufwand deutlich reduziert werden. Gleichzeitig wird eine hohe Planungs- und Prüfsicherheit gewährleistet, was das Rückzahlungsrisiko minimiert.

Somit lassen sich öffentliche Programme gezielt und effizient nutzen, um wirkungsvolle Maßnahmen

für mehr Nachhaltigkeit anzustoßen – insbesondere in den Bereichen Mobilität und ÖPNV.

Die folgenden Beispiele zeigen anschaulich, wie Fördermittel konkrete Fortschritte ermöglichen: von bereits erfolgreich abgeschlossenen Initiativen bis hin zu aktuell laufenden Vorhaben.



Benjamin Stache
Bereichsleiter Fördermittelmanagement
benjamin.stache@rms-consult.de

Fördermittelmanagement



KIRA – KI-basierter Regelbetrieb autonomer On-Demand-Verkehre

Laufzeit:	18.10.2023 – 31.12.2025
Förderquote:	50 %
Förderbetrag:	985.536 €

Im Projekt KIRA werden Prozesse für den Einsatz autonomer On-Demand-Flotten entwickelt, im Reallabor in Darmstadt und Offenbach mit sechs Fahrzeugen erprobt und anhand von Betriebsdaten optimiert. Im Fokus stehen neben technischen und genehmigungsrechtlichen Fragen auch die Nutzerakzeptanz, Anforderungen an die Technische Aufsicht sowie die

Mensch-Maschine-Interaktion. Ergänzend werden Effekte des Mischbetriebs mit fahrerbasierten Fahrzeugen simulativ und real untersucht. Ergebnisse sind standardisierte Rahmenbedingungen, Handlungsempfehlungen und Leitfäden für Betrieb, Genehmigung und Skalierung autonomer Flotten im ÖPNV.



RMVall-in – die generelle Mobilitätsplattform

Laufzeit:	31.12.2021 – 30.04.2025
Förderquote:	80 %
Förderbetrag:	16.245.880 €

Das vom Bundesministerium für Verkehr geförderte Großprojekt RMVall-in konnte mit Unterstützung des Fördermittelmanagements erfolgreich abgeschlossen werden. Ziel des Modellprojekts war es, die Vorreiter-

rolle des RMV in der überregionalen Vernetzung und der Integration von Angeboten in Rhein-Main zu stärken. Dafür wurden u. a. eine Mobilitätsplattform etabliert und tarifliche Weiterentwicklungen angestoßen.



MOIA ALIKE – Integration von autonomen Forschungsfahrzeugen in Mobilitätsanwendungen

Laufzeit:	23.10.2023 – 22.10.2026
Förderquote:	50 %
Förderbetrag:	8.746.103 €

Im Projekt ALIKE der MOIA GmbH sowie der MOIA Operations GmbH entsteht ein Gesamtsystem zur Buchung autonomer Shuttles im ÖV. Dafür werden in Hamburg mindestens zehn, perspektivisch bis zu zwanzig Fahrzeuge verschiedener

Hersteller in einen On-Demand-Dienst integriert und für Fahrgäste nutzbar gemacht. Auch hier unterstützt das Fördermittelmanagement das Projekt durch Beratung und Begleitung im Antrags- und Umsetzungsprozess.



Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt – Fördermittelakquise

Laufzeit:	n/a
Förderquote:	n/a
Förderbetrag:	n/a

Seit Anfang 2025 unterstützt das Fördermittelmanagement die Berliner Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klima und Umwelt bei der Einwerbung und Umsetzung geförderter Projekte. Derzeit liegt ein besonderer Fokus auf Programmen der Europäischen Union. So wurde eine

Veranstaltungsreihe zum LIFE-Programm organisiert und gemeinsam mit der Senatsverwaltung ein Antrag im Rahmen von Horizont Europa gestellt. Damit wendet der Bereich seine Expertise im EU-Kontext an und baut diese gezielt weiter aus.



Mobility inside Plattform (MiP) – branchenübergreifende Initiative für vernetzte Mobilität

Laufzeit:	01.01.2020 – 31.03.2024
Förderquote:	50 % im Konsortium
Förderbetrag:	9 Mio. € für Konsortium

Im Projekt sollten sieben Partner die technische Umsetzung der bundesweiten Brancheninitiative „Mobility inside“ abbilden und Informations- bzw. Vertriebssysteme der VU und VV so vernetzen, dass Kunden mit nur einer App alle Angebote nutzen

können. Geplant war die Abbildung der Servicekette „Informieren, Buchen, Bezahlen“, um Zugangsbarrieren zu senken und klimafreundliche Mobilität zu fördern. MiP wurde vom Bundesministerium für Digitales und Verkehr gefördert.



Links: Einfach und intuitiv – Prüfernavi-App im Einsatz.

Unten: Weniger Aufwand, mehr Wirkung – Prüfernavi steigert die Wirtschaftlichkeit im Prüfdienst der Stadtwerke Offenbach.

Den Prüfdienst intelligent steuern

Prüfernavi erleichtert die Planung und Durchführung von Kontrollen – und steigert die Produktivität in der Einnahmensicherung.

Ein Prüfdienst sorgt für höhere Einnahmen, stärkt das Sicherheitsgefühl, bietet Service und bestätigt die „ehrlichen“ Fahrgäste mit gültigem Ticket. Damit das Kontrollteam auf seiner Tour auf den optimalen Fahrten prüft, kommt die App Prüfernavi zum Einsatz. Die intelligente Routenplanung berücksichtigt auf Wunsch relevante Faktoren wie Fahrzeugauslastung, Vergan-

genheitswerte zu EBE-Quoten oder den Zeitpunkt der letzten Kontrolle. So ist es möglich, dass ein Team auf doppelt so viele Fahrgäste trifft wie ohne intelligente Steuerung – für maximale Effizienz. Um gleichzeitig das subjektive Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Fahrpersonal zu steigern, kann man das Personal gezielt zu kritischen Uhrzeiten auf besonders relevante Umläufe leiten.

Chiara Lampa von den Stadtwerken Offenbach, die Prüfernavi mit ihrem Team nutzt, bringt es in Zahlen auf den Punkt:

„Wir konnten die Nettoarbeitszeit um fast 60 Prozent verringern und gleichzeitig die Anzahl der Kontrollen um 15 Prozent steigern. Außerdem hat uns das Tool bei der Planung spürbar entlastet.“

Die Einnahmen verdoppelt

„Prüfernavi ist echtes Geld wert“, ergänzt Stefan Stoppel, Leiter des rms-Bereichs Einnahmensicherung: „Die App hat bei uns die durchschnittlichen Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt seit Einführung mehr als verdoppelt. Nach unserer Erfahrung steigt der Fahrkartenverkauf im Fahrzeug um fast 100 Prozent, wenn ein Prüfdienst mitfährt.“

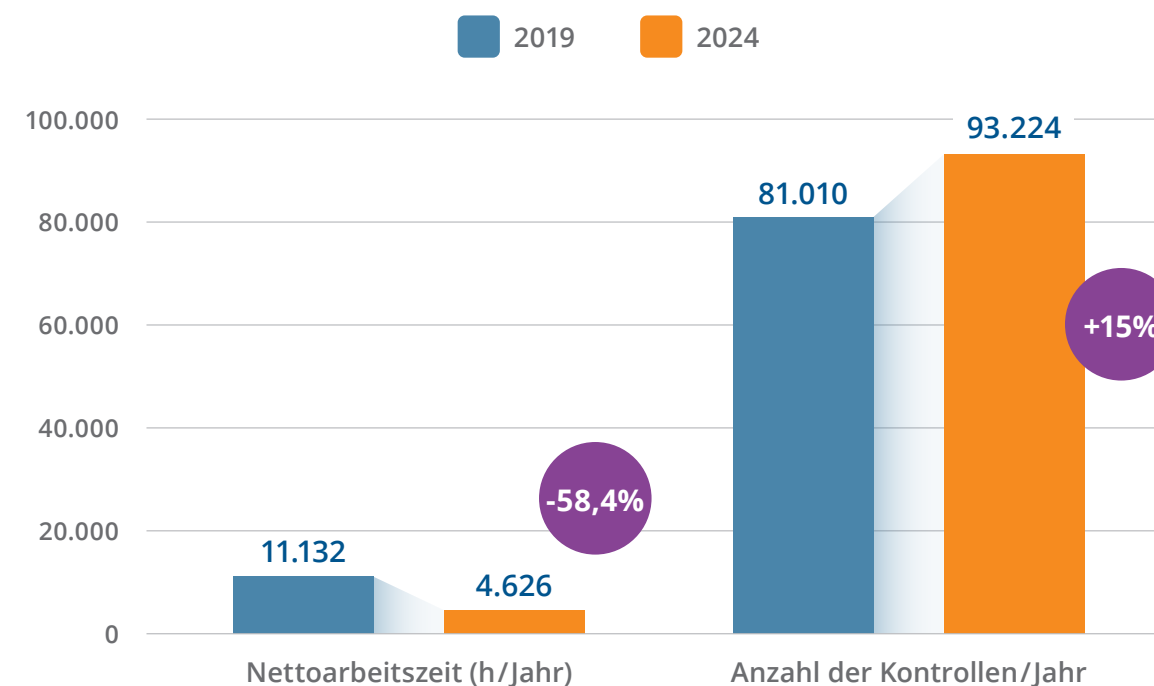
Noch produktiver wird die Lösung in Kombination mit einer Adressvalidierung: „Dadurch ist es nach unserer Einschätzung möglich, den Prüfdienst in urbanen Räumen nahezu kostenneutral einzusetzen“, weiß Stefan Stoppel.

Feedback aus dem Einsatz

Ebenso wichtig wie die „harten Zahlen“ ist die Unterstützung der Mitarbeitenden durch Prüfernavi – sowohl bei den Verkehrsunternehmen als auch bei den lokalen Nahverkehrsorganisationen, sei es für die Kontrolleure unterwegs oder für die Verantwortlichen am Dashboard.

Ein Beispiel ist die praktische Chat-Funktion: „Damit können wir uns schnell und unkompliziert über den nächsten Ausstieg abstimmen, wenn wir im Fahrzeug verteilt sind“, berichtet eine Kontrolleurin des RMV-ServiceTeams.

Steigerung der Kontrollanzahl bei Reduktion der Prüfstunden (Stadtwerke Offenbach)



Am Dashboard alles im Blick

Die Teamleitung steht über das Dashboard ebenfalls im ständigen Kontakt mit dem Personal „on the road“, kann bei Bedarf Nachrichten auf alle Handys schicken und den Standort der Teams auf der Karte einsehen.

Das Dashboard zeigt wichtige Dienstinfos, Warnmeldungen, Prioritäten und Prüfdienst-Kennzahlen – für maximale Übersicht. Trifft ein Kontrolleur im Einsatz auf eine defekte Anzeigetafel oder verunreinigte Sitze, kann er dies über die App direkt melden und Fotos beifügen. Die Verantwortlichen für den Prüfdienst sehen diese Meldung umgehend im Dashboard und können die Behebung des Mangels schnellstmöglich in die Wege leiten.

Personalgewinnung erleichtert

Nicht zu unterschätzen ist auch, dass die Kontrolleure dank Prüfernavi nicht ortskundig sein müssen. „So finden wir leichter neues Personal, und die Einarbeitung geht deutlich schneller“, bestätigt Chiara Lampa.

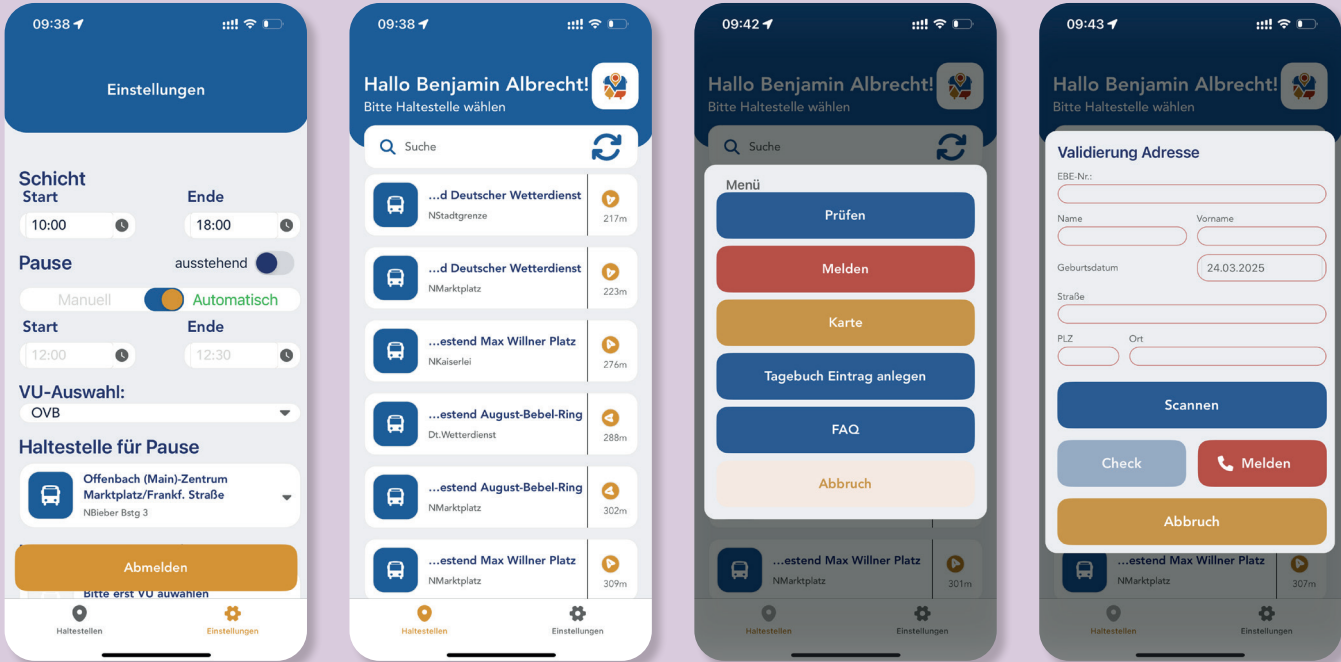
Und zur Pausenzeit können die Prüfer anhand einer konfigurierbaren Auswahl gezielt zur Haltestelle mit der bevorzugten Gastronomie navigieren – eine Funktion, die besonders geschätzt wird.



Die Prüfernavi-App ist aus dem Alltag des RMV-ServiceTeams nicht mehr wegzudenken.

„15 Prozent mehr Kontrollen mit weniger als dem halben Personaleinsatz – das ist wirklich beeindruckend!“

Chiara Lampa, Mitarbeiterin Vertrieb – Stadtwerke Offenbach



Intelligente Routenplanung Nächste Haltestelle finden Aktionsmenü Adressvalidierung

Die Prüfernavi-App vereint wichtige Funktionen, welche die Mitarbeitenden der Prüfdienste dabei unterstützen, ihre Arbeit effizienter und effektiver zu organisieren. Die App wird kontinuierlich weiterentwickelt und auch an die individuellen Bedürfnisse der Kunden angepasst.

Neue Funktionen, neue Möglichkeiten

Prüfernavi ist kein statisches Produkt, sondern wird kontinuierlich weiterentwickelt. „Zu den jüngsten Neuerungen gehört die kontaktlose Zahlung“, hebt Stoppel hervor. „Fahrgäste ohne Ticket können das EBE direkt an Ort und Stelle per Smartphone oder Karte begleichen – ohne zusätzliches Kartenterminal. Das funktioniert mit allen gängigen Diensten wie Google Pay oder Apple Pay und steigert die Realisierungsquote noch weiter.“

Prüfernavi treibt auch die Harmonisierung des verbundweiten Prüfvorgehens voran: Tagesaktuell können einheitliche Vorgaben zu Kulanz oder Sonderregelungen in Echtzeit auf die Endgeräte im Verbund übermittelt werden.

Deutschlandweiter Vertrieb

Von den Vorteilen des Prüfernavis soll man auch außerhalb des RMV profitieren: Aktuell läuft ein Pilotprojekt zur Integration der App in die Prüfgeräte in Kooperation mit einem großen deutschen Verkehrsunternehmen und der AMCON Software GmbH.

Prüfernavi zeigt, wie digitale Lösungen den Prüfdienst effizienter, sicherer und attraktiver machen – für Fahrgäste, Mitarbeitende und Verkehrsunternehmen.

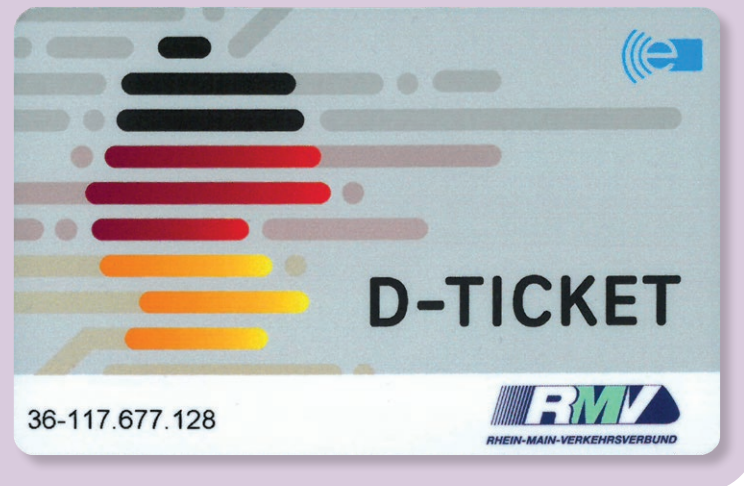


Stefan Stoppel
Bereichsleiter Einnahmensicherung und Mobilitätsservice
stefan.stoppel@rms-consult.de

Prüfernavi



Rechts bzw. unten: Ob auf Chipkarte oder in der digitalen Wallet – rund 500.000 Fahrkarten jährlich werden zukünftig über das zentrale Vertriebs-hintergrundsystem ausgegeben.



Effizienz aus dem Hintergrund

Das neue Vertriebssystem steht in den Startlöchern, um den eTicket-Vertrieb in Hessen zu modernisieren.

Seit dem Fahrplanwechsel 2011/2012 sorgt die rms für den reibungslosen und zentral gesteuerten Vertrieb des eTickets RheinMain. Für die Verkehrsunternehmen, die das Hintergrundsystem (HGS) einsetzen, ist es eine einfache Rechnung: Da sie kein eigenes Vertriebssystem für eTickets anschaffen und betreiben müssen, profitieren sie von erheblichen Skaleneffekten bei den Kosten.

Zusätzlich entfallen Aufwände für Personal im Support- und Anwendungsbereich, das angesichts des aktuellen Fachkräftemangels ohnehin schwer zu gewinnen ist.

Entsprechend ist die Zahl der nutzenden Verkehrsunternehmen im RMV stark gestiegen, von anfangs 26 auf mittlerweile 45. Rund 500.000 Fahrkarten im Jahr werden über das Vertriebshintergrundsystem ausgegeben, was einem Umsatzvolumen von etwa 200 Mio. Euro jährlich entspricht.

4,7 Mio € Einsparungen pro Jahr schon jetzt

Gerd Graf, Leiter des Bereichs „eTicket und Vertrieb“ bei der rms, hebt einen weiteren großen Vorteil des zentralen Betriebs hervor: „Die

fachliche Weiterentwicklung funktioniert deutlich schneller, als wenn wir 45 Einzelsysteme koordinieren müssten. Neue Fahrkartensegmente beispielsweise können wir zügig ins System integrieren – wie etwa das Schülerticket Hessen, das innerhalb weniger Monate konzipiert und technisch umgesetzt wurde.“

Die nächste Stufe des Vertriebs

Im Jahr 2025 wird das bestehende Vertriebssystem technisch und fachlich komplett erneuert – und damit auf das nächste Level gehoben. Die rms agiert dabei nicht nur als Anwender, sondern auch als Hersteller: Denn so kann sie die Bedürfnisse der Kunden, die im Bereich „eTicket und Vertrieb“ betreut werden, bestmöglich in den Ausbau dieses Softwareproduktes einbringen. Auch Unternehmen, die bislang noch ein eigenes Vertriebssystem verwenden, werden beim Umstieg umfassend unterstützt. „Wir wollen eine

Plattform schaffen, die von allen Verkehrsunternehmen im Rhein-Main-Verkehrsverbund genutzt wird“, erläutert Gerd Graf. „Daher haben wir frühzeitig den Dialog mit den Verkehrsunternehmen aufgenommen, die bislang noch ein eigenes Vertriebssystem im Einsatz haben, darunter etwa die Darmstädter HEAG und die VGF in Frankfurt. Ihre Anforderungen sollen bestmöglich im neuen System berücksichtigt werden, um einen reibungslosen Umstieg zu ermöglichen.“



Gerd Graf

Bereichsleiter eTicket und Vertrieb
gerd.graf@rms-consult.de

eTicket und Vertrieb



Rechts: Der neue VDV-Standard ((etiCORE wird zur verbindlichen technischen Grundlage für die Ausgabe und Kontrolle von eTickets. Mit dem neuen Vertriebssystem sind Unternehmen bestens aufgestellt, um die künftigen Anforderungen zu erfüllen.



Neue Anforderungen erfüllen

Das neue System gibt den Mandanten die Sicherheit, dass sie die Anforderungen des neuen VDV eTicket-Standards Major Releases ((etiCORE zur deutschlandweiten elektronischen Kontrolle und Ausgabe von KA-Tickets erfüllen. Dieser Standard wird ab Mai 2028 verpflichtend. Kai Hoppert, als rms-Bereichsleiter Softwareentwicklung verantwortlich für den Relaunch des neuen HGS, betont: „Wir ermöglichen allen Partnern den kosteneffizienten Umstieg in eine sichere digitale Zukunft. Während der Umstellung können sie ihren Fahrgästen weiterhin eine konstant hohe Servicequalität und Stabilität bieten.“

Zentral für die Neuentwicklung ist zudem die neue EU-Richtlinie zur Cyber- und Informationssicherheit (NIS2), da ein Teil der VU durch ihre enge Beziehung zu den kommunalen Versorgungsunternehmen als kritische Infrastruktur gilt.

Flexibel bleiben ist Pflicht

Eine weitere Anforderung an zukünftige Systemlandschaften hat die Einführung des Deutschland-Tickets offenbart: Sie müssen flexibel, schnell und kosteneffizient auf Änderungen reagieren können. „Unser neues Vertriebshintergrundsystem wird konsequent entlang aktueller Branchenstandards entwickelt und bietet eine kunden- und mitarbeiterzentrierte Ausrichtung auf gängige ÖPNV-Geschäftsprozesse“, erläutert Hoppert. „Diese Prozesse werden mittels einer modernen Partner-API für Dritte geöffnet, so dass unsere Kunden notwendige Anpassungen in ihrer eigenen Systemlandschaft zügig und unkompliziert umsetzen können.“

Ein weiteres Feature des neuen Systems: Über eine von der rms entwickelte Schnittstelle können LNO ihren Großkunden das Deutschland-Ticket Job im Rahmen eines Mobilitätsbudgets anbieten.

Deutschland-Ticket Job für Großkunden

Die Darmstädter HEAG mobilo ist ganz neu vom Vertrieb in Eigenregie auf das zentrale System umgestiegen und startet im Herbst 2025 mit zwei Großkunden ein Pilotprojekt zum Deutschland-Ticket Job. Dabei können die Fahrgäste erstmals selbst wählen, ob sie das Deutschland-Ticket auf Chipkarte oder als 2D-Barcode nutzen möchten – ein weiterer Schritt hin zu noch mehr Kundenorientierung im ÖPNV.

„Das neue System überzeugt auf den ersten Blick“, bestätigt Steffen Kremer, Fachbereichsleiter Vertrieb bei der HEAG mobilo: „Eine schlanke, effiziente und moderne Oberfläche, die übersichtlich gestaltet ist, sich intuitiv bedienen lässt und die Bedürfnisse der Nutzer in den Mittelpunkt stellt. Wir freuen uns auf das Arbeiten mit dem ersten Modul und sind gespannt, ob sich unsere ersten Eindrücke bestätigen.“

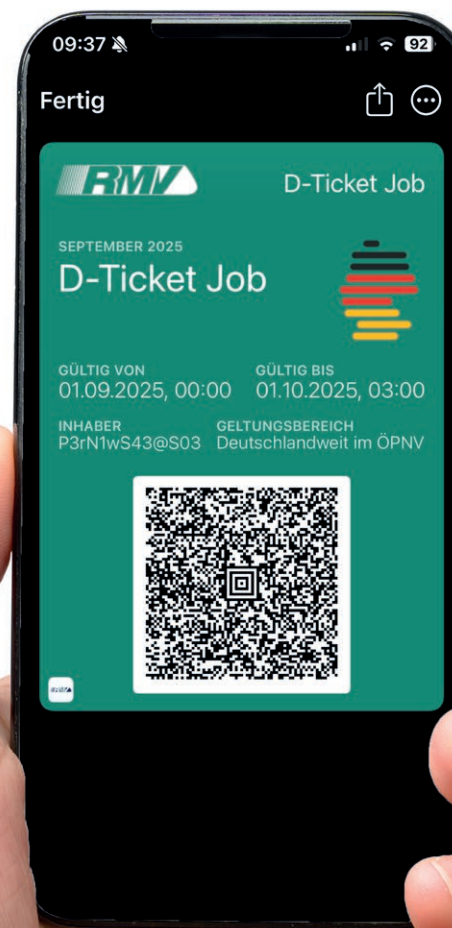
Eine Region, ein System, maximale Synergie

Weitere Produkte werden sukzessive in die neue Plattform integriert, so wie das Schülerticket Hessen. Zunächst soll das neue Hintergrundsystem flächendeckend im RMV-Gebiet ausgerollt werden. Perspektivisch lautet das Ziel, den digitalen Vertrieb in ganz Hessen mit rms-Expertise so effizient wie möglich zu gestalten. Erste Absprachen mit dem Nordhessischen Verkehrsverbund laufen bereits.



Kai Hoppert

Bereichsleiter Softwareentwicklung
kai.hoppert@rms-consult.de



„Das neue Vertriebssystem überzeugt auf den ersten Blick: eine schlanke, effiziente und moderne Oberfläche, die sich intuitiv bedienen lässt und die Bedürfnisse der Nutzer in den Mittelpunkt stellt.“

Steffen Kremer,
Fachbereichsleiter Vertrieb –
HEAG mobilo

Zukunftsfähig durch smarte Prozessautomatisierung

Bei der rms steht die kontinuierliche Verbesserung von Abläufen im Mittelpunkt. Mit Robotic Process Automation (RPA) werden wiederkehrende Prozesse zuverlässig durch Software-Roboter ausgeführt.



Mit Robotic Process Automation hat die rms bereits erhebliche Effizienzgewinne und Einsparungen erzielt.



rms auf zukunftssichere Standards, die Ressourcen schonen und Freiräume für Innovationen schaffen.

Zukunft gestalten

Die Prozessautomatisierung bei der rms zeigt, dass Fortschritt nicht im Widerspruch zu Nachhaltigkeit steht. Im Gegenteil: Sie ermöglicht effiziente Strukturen, stärkt die Resilienz des Unternehmens und trägt dazu bei, dass wir schon heute die Weichen für morgen stellen.

Nachhaltige Wirkung

Die Mitarbeitenden werden durch RPA spürbar entlastet und können sich auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren. Gleichzeitig beschleunigt RPA die Abläufe und ermöglicht so eine schnellere Reaktion auf operative Herausforderungen.

Ein konkretes Beispiel: RPA unterstützt die Vertriebsabteilung der rms dabei, HandyTicket-Betrugsfälle zu erkennen und zu sperren, indem sie verdächtige Abonnements automatisch anhand festgelegter Merkmale prüft und bei Bedarf storniert.

Automatisierung bedeutet mehr als kurzfristige Effizienz: Sie schafft die Grundlage für gleichbleibend hohe Qualität, fehlerfreie Ergebnisse und eine verlässliche Datenbasis. Diese Stabilität stärkt nicht nur das Tagesgeschäft, sondern ermöglicht die Entwicklung neuer, innovativer Prozesse. So verbinden sich Effizienz und Nachhaltigkeit auf natürliche Weise.

Die entwickelten Lösungen sind nicht starr, sondern wiederverwendbar und auf andere Bereiche übertragbar. Das macht sie skalierbar und langfristig tragfähig. Damit setzt die



Patrick Barth

Mitarbeiter eTicket und Vertrieb
patrick.barth@rms-consult.de

eTicket und Vertrieb



Mit klarem Prozess zur Innovation: Dank KI wird Handschrift digital

Effizienz entsteht, wenn Menschen gemeinsam nach Wegen suchen, Arbeit einfacher zu machen. Genau das treibt die rms an.

Mit einem klaren Innovationsprozess – von der ersten Idee über die praktische Erprobung bis zur Umsetzung – schafft die rms Strukturen, die Fortschritt ermöglichen. Ein aktuelles Beispiel ist die Entwicklung unserer KI-basierten Handschrifterkennung.

Im Privatkundenvertrieb der rms gehen jedes Jahr tausende handschriftlich ausgefüllte Bestellscheine ein. Jede Bestellung muss manuell erfasst werden – ein zeitintensiver

Vorgang, der viele Ressourcen bindet. Die Idee: Eine künstliche Intelligenz soll die Scheine automatisch lesen und die Daten direkt ins System übertragen. Diese Art der Automatisierung ist nur durch KI möglich, da sie lernt, Handschriften flexibel zu erkennen und auch mit unklaren Eingaben sinnvoll umzugehen.

KI erkennt bereits 90 % der Inhalte korrekt

Im Rahmen des rms-Innovationsmanagements wurde die Idee aufgenommen und gemeinsam mit dem Fachbereich weiterentwickelt. In einem Machbarkeitstest erkannte die KI bereits rund 90 Prozent der Inhalte korrekt. Das Ergebnis zeigt nicht nur das technische Potenzial, sondern vor allem den Effizienzgewinn. Durch den strukturierten Inno-

ventionsprozess arbeitet die rms ressourcenorientiert: Ideen, die nicht funktionieren, werden frühzeitig beendet. So bleiben Kapazitäten frei für Projekte, die wirklich Mehrwert schaffen.

Die Handschrifterkennung kann künftig nicht nur die Arbeit bei der rms erleichtern, sondern auch anderen Nahverkehrsorganisationen helfen, papierbasierte Prozesse zu beschleunigen und Fehlerquoten zu senken.

Schritt für Schritt zum neuen KI-Ökosystem

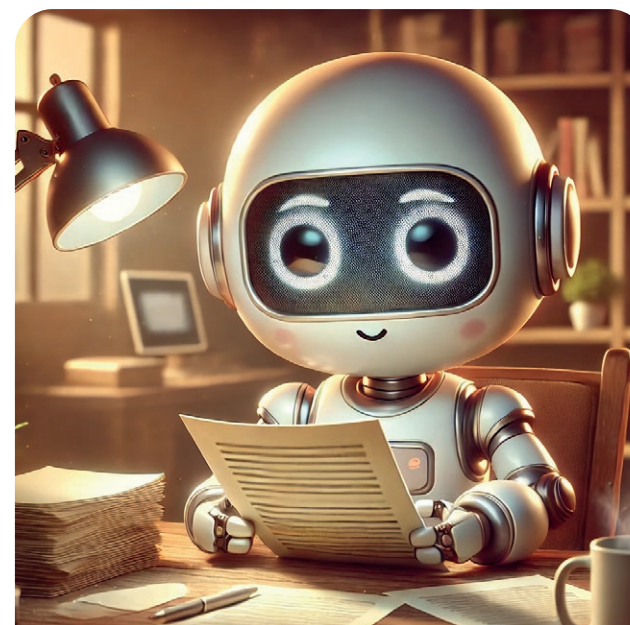
Parallel arbeitet die rms bereits an weiteren KI-Projekten, die nach demselben Prinzip entstehen: von der Automatisierung interner Abläufe über Qualitätsoptimierungen für ein besseres Kundenerlebnis bis hin zu Anwendungen zur Betrugsverhinderung. Schritt für Schritt entsteht so ein Ökosystem, in dem Innovation, Effizienz und praktischer Nutzen Hand in Hand gehen.



Fabian Will

Mitarbeiter Geschäftsentwicklung und Innovation
fabian.will@rms-consult.de

F&E-Projekte



KI kann jetzt auch handschriftlich ausgefüllte Formulare lesen! (Symbolbild)

Wissen teilen – Standards setzen

*Unsere Erfahrungen wirken
über das RMV-Gebiet hinaus.
Wir geben Wissen weiter
und gewinnen aus
jedem Projekt neue Impulse.*

DELFI gestaltet Standards für die Fahrgastinformation

DELFI e.V., die Länderinitiative für eine deutschlandweite Fahrgastinformation, gewinnt zunehmend an Bedeutung.

Der Nutzen des DELFI-Netzwerkes sowie der bereitgestellten Daten und Dienste wird einer wachsenden Zahl von Akteuren im deutschen ÖPNV bewusst. Auch große Player außerhalb der Branche zeigen Interesse an einer professionellen Zusammenarbeit – darunter etwa die Plattformbetreiber Google und Apple.

Die rms ist bestens vorbereitet, DELFI bei der Erfüllung solcher Anforderungen zu unterstützen, da sie die Entwicklung maßgeblich mitgestaltet: Seit vielen Jahren betreibt die rms die Hintergrundsysteme sowie die DELFI-Geschäftsstelle und vertritt Hessen im Lenkungsausschuss und Expertenkreis – mit dem Mandat des Landes Hessen und des RMV.

rms treibt Innovation

„Durch das Engagement von DELFI in F&E- und Fördermittelprojekten haben sich RMV und rms regelmäßig als innovative Akteure der Branche positioniert und gleichzeitig Möglichkeiten zur Co-Finanzierung von Verbundthemen genutzt“, erklärt Marco

F. Gennaro, der sowohl Geschäftsführer des DELFI e.V. als auch Leiter des rms-Geschäftsbereichs „Fahrgastinformation und digitale Vernetzung“ ist. „Das Projekt ODIN-MP zum Beispiel, das vom Bundesverkehrsministerium gefördert wird, [Anm.: FKZ 19F2291A-G] entwickelt aktuell eine Lösung zur einfachen und einheitlichen Anbindung von On-Demand-Verkehren an Mobilitätsplattformen. Dabei entwickeln wir in enger Abstimmung mit dem VDV auch wichtige Standards, etwa für die Identifikation von Haltestellen und Linien oder zur Umsetzung barrierefreier Reiseketten in der Fahrgastinformation.“

3.000 registrierte Nutzer

Ende 2024 wurde das vom Bund geförderte Projekt DEEZ-II erfolgreich abgeschlossen, wodurch die technische Grundlage geschaffen wurde, Störungsmeldungen deutschlandweit auszutauschen und aus einer Hand an die Mobilithek des Bundes zu liefern. Grundsätzlich profitieren der RMV und die Verkehrsunternehmen im Verbund, da DELFI sie bei der

Umsetzung gesetzlicher Vorgaben zur Bereitstellung von Mobilitätsdaten unterstützt. Dabei werden sowohl europäische als auch nationale Gesetzesvorgaben (IVS-Richtlinie, PBefG, Mobilitätsdatenverordnung) berücksichtigt. Die Mobilithek des Bundesverkehrsministeriums stellt schon seit 2019 Fahrplan- und Haltestellendaten bereit, seit Anfang 2025 nun auch alle in den Hintergrundsystemen vorliegenden dynamischen Pünktlichkeitsdaten.

5,7 Mio. € in 5 Jahren

„Der RMV profitiert enorm von der Beteiligung an DELFI-Förderprojekten und dem Betrieb der DELFI-Hintergrundsysteme“, bekräftigt Marco Gennaro: „Innerhalb von fünf Jahren spart der Verbund 5,7 Millionen Euro ein, über zehn Jahre gesehen 11,4 Millionen Euro.“



„DELFI ist das digitale Rückgrat unseres öffentlichen Verkehrs: Es verbindet Daten aller Bundesländer, schafft die Grundlage für eine einheitliche Routenberechnung und macht länderübergreifende Reiseketten zuverlässig und transparent. DELFI sorgt für Echtzeit-Information in den Bahn- und Verkehrs-Apps – vom Nahverkehr bis zur Fernreise. Damit setzen wir heute den technologischen Rahmen für die Informationsdienste von morgen.“

Patrick Schnieder,
Bundesminister für Verkehr



Marco F. Gennaro

Geschäftsbereichsleiter Fahrgastinformation und digitale Vernetzung
marco.gennaro@rms-consult.de

Website DELFI e.V.



DIVA4: Fahrpläne modern managen – und mehr!

„Daten sind Diven“ – sie wollen gepflegt, verstanden und gut behandelt werden. Im ÖPNV heißt das: komplexe Fahrplandaten, Haltestelleninformationen und mehr korrekt und effizient verarbeiten sowie verteilen. Die zukunftsfähige Lösung dafür ist DIVA4.

Seit 2024 ist DIVA4 im RMV im Einsatz. Die rms hat den Verbund während des gesamten Prozesses von der Vorbereitung der Ausschreibung bis zur Implementierung des Systems begleitet. Auch die Einführung bei zwei weiteren LNOs im Jahr 2024 wurde durch die rms unterstützt, die diese Mandanten weiterhin aktiv beim Einsatz von DIVA4 betreut.

Zentrale Datenhaltung: Schlüssel zur Effizienz

Herzstück von DIVA4 ist die gemeinsame Grunddaten-Datenbank mit allen relevanten Informationen. „Die Daten werden automatisiert übertragen“, erklärt Silke Guethling von der rms. „Ein Klick genügt, und alle Mandanten arbeiten mit aktuellen Daten. Für eine LNO fanden wir eine spezielle Lösung zur Harmonisierung der Haltestellenmasten – das zeigt, wie flexibel das System ist.“

Mehr als nur Fahrplandaten

DIVA4 beliefert Online-Auskunftssysteme, erstellt automatisiert Printprodukte, unterstützt die Dienstplanung und berechnet Fahrplan- und Fahrzeugkilometer für Ausschreibungen. „DIVA4 ist ein echter Gewinn“, freut sich Ralph Joly, der bei der Darmstadt-Dieburger DADINA für Verkehrsplanung zuständig ist.

„Dank Geo-Koordinaten erstellen wir automatisierte betriebsstatistische Auswertungen und erfassen Kilometerleistungen exakt. Das System kann deutlich mehr, als man auf den ersten Blick vermutet, und bringt viele Möglichkeiten, unsere Prozesse datenbasiert zu optimieren.“

Ein System – viele Gewinner

Die rms begleitet ihre Kunden von der Konzeption bis zum Support. „Je mehr Mandanten sich anschließen, desto größer die Synergieeffekte“, so Silke Guethling. „Ziel ist es daher, mög-

lichst viele LNOs und Verkehrsunternehmen von den Vorteilen der zentralen Datenhaltung zu überzeugen.“

Mandanten profitieren

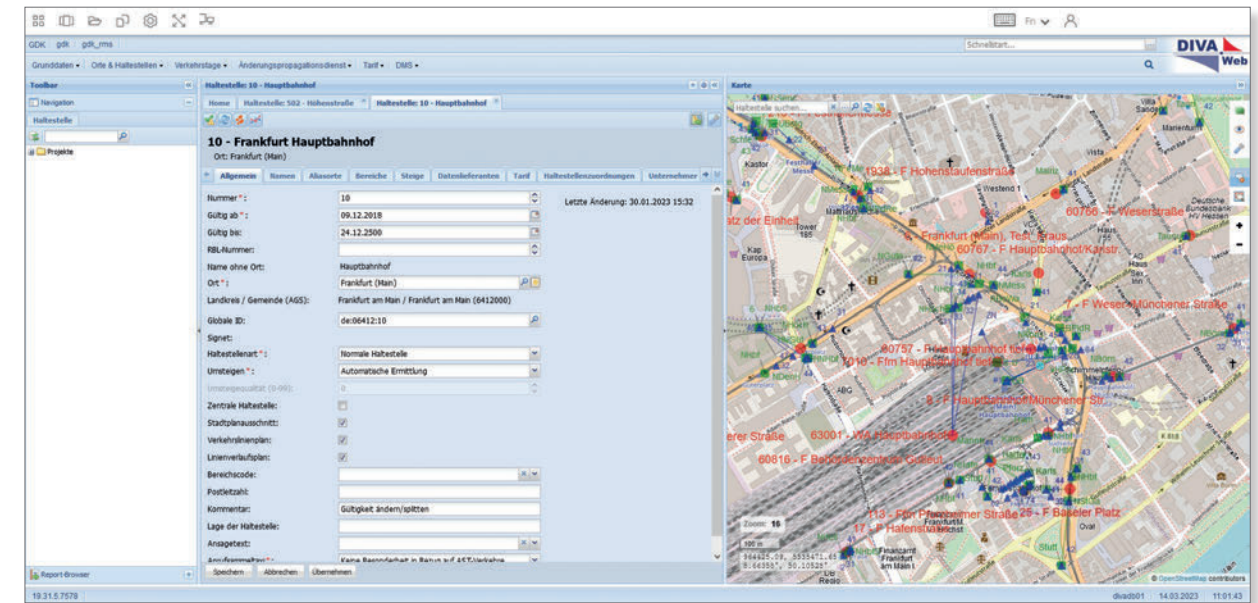
- Automatisierter Datentransfer reduziert Verwaltungsaufwand
- Einheitliche Datenbasis für konsistente Auswertungen
- Cloud-Zugriff von überall
- Änderungen sind dank Echtzeit-Synchronisation sofort sichtbar



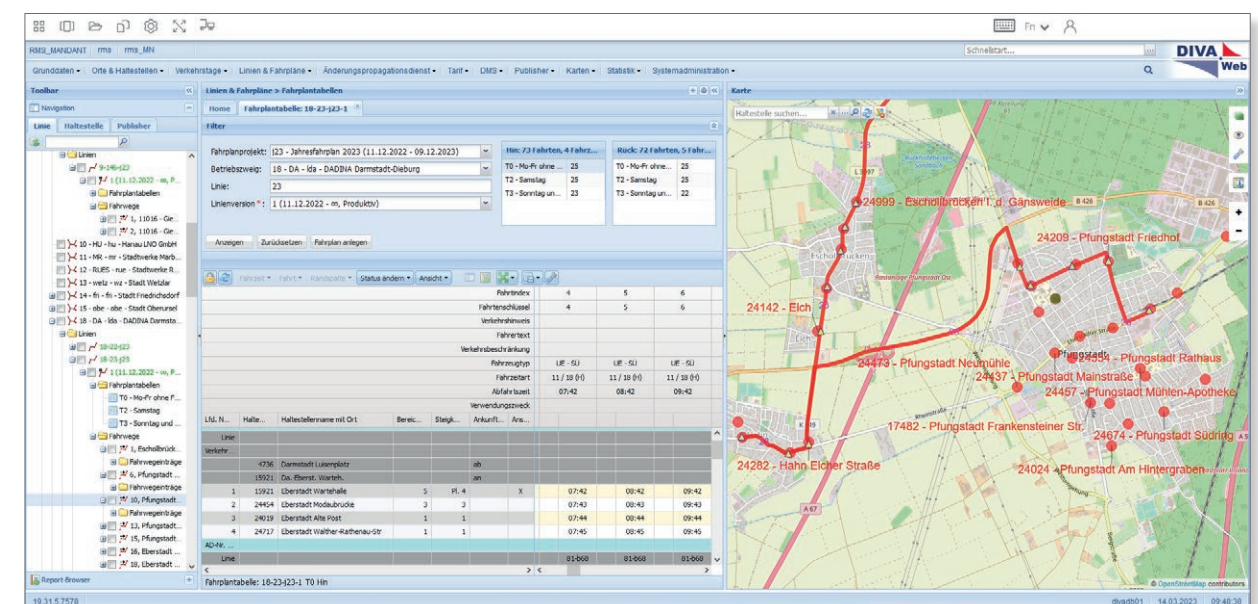
Silke Guethling

Teamleiterin ÖPNV-Datenmanagement
silke.guethling@rms-consult.de

ÖPNV-Datenmanagement



Visualisierung der Haltestellenmodellierungen zur Unterstützung in der Grunddatenpflege



Geodatenbasierte Visualisierung der Fahrtwege zur Unterstützung in der Fahrplanung

„Das System bringt viele Möglichkeiten, unsere Prozesse datenbasiert zu optimieren.“

Ralph Joly
Verkehrsplanung –
Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation

Erfahrung & Flexibilität: rms als On-Demand-Partner

On-Demand-Mobilität ist ein dynamisches Feld, in dem die rms seit Jahren Erfahrungen sammelt und weitergibt.

Die Bandbreite der von uns begleiteten Projekte reicht von strategischen Konzepten über Evaluationen bis zu Machbarkeitsstudien – stets angepasst an die spezifischen Bedingungen vor Ort. Unsere Rolle variiert: Mal übernehmen wir die Projektleitung, mal unterstützen wir Konsortien mit Fachwissen in Planung, Evaluation oder Kommunikation. Grundlage ist die im RMV-Gebiet aufgebaute Expertise, mit der wir maßgeschneiderte Lösungen entwickeln und vielfältige Partner kompetent begleiten. Zudem verfügen wir über operative Erfahrung in der Betriebsoptimierung und in der Entwicklung von Dashboards zur kontinuierlichen Leistungssteuerung.



Carolin Bernhardt

Mitarbeiterin New Mobility
carolin.bernhardt@rms-consult.de

On-Demand-Mobilität



Die rms GmbH (stellv. Projektleitung) erarbeitete gemeinsam mit dmo, ioki, SBI, BBG, Märtens Consult und der TUHH im Auftrag des hvv von 2024 bis 2025 die „hvv On-Demand-Strategie“. Die Strategie beinhaltet Leitlinien für eine abgestimmte Weiterentwicklung und Integration von On-Demand- und Bedarfsverkehren im hvv. Damit wird die Basis für ein einheitliches und zukunftsfähiges Mobilitätsangebot geschaffen.



Im Zeitraum von 2022 bis 2025 entwickelte die rms GmbH für den Landkreis München ein Evaluationskonzept für das Pilotprojekt OnDemand-Verkehr FLEX. Ziel war die Analyse von Chancen, Wirtschaftlichkeit und Übertragbarkeit flexibler On-Demand-Angebote im Tag- und Nachtverkehr. Die rms verantwortete die Konzeption und Durchführung der Evaluation. Projektpartner waren der Landkreis München und der MVV.



REGIONALMANAGEMENT
Steirischer Zentralraum

Von 2024 bis 2025 erstellte die rms GmbH im Auftrag des Regionalmanagements Steirischer Zentralraum GmbH die Machbarkeitsstudie Stadtregionales Ridepooling. Untersucht wurden dabei die technischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Voraussetzungen für die Einführung eines bedarfsorientierten Ridepooling-Angebots in der Stadtregion Graz. Die rms betreute das Projekt eigenständig.

Fundierte Grundlagen für den kundenzentrierten ÖPNV

Egal, ob Usability oder neue Produkte – die rms-Marktforschung erhebt wertvolle Daten für bessere Mobilitätslösungen.

Die Marktforschung der rms unterstützt seit vielen Jahren Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger und Verbünde dabei, den öffentlichen Nahverkehr im Sinne der Fahrgäste weiterzuentwickeln. „Der Ansatz ist immer: Wie lassen sich Angebote, Informationen und Produkte so gestalten, dass sie möglichst viele Menschen ansprechen und nutzerfreundlich sind?“, erklärt der Leiter der Marktforschung Matthias Rabe die Aufgabe.

12 Jahre RMV-KoMM

Am Beginn der Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen steht immer die intensive Auseinandersetzung mit der Aufgabenstellung: „Ziel ist es, eine solide Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Dabei steht nicht die Me-

thode im Vordergrund, sondern die Zielorientierung und Effizienz im Erkenntnisgewinn“, so Rabe.

Ein zentrales Element ist die langjährige enge Zusammenarbeit mit dem RMV. Daraus sind tragfähige Erhebungsinstrumente hervorgegangen – etwa die bevölkerungsrepräsentative Haushaltsbefragung RMV-KoMM oder die Online-Community, die kurzfristige Fragestellungen mit qualitativen und quantitativen Erkenntnissen unterstützt.

Schwerpunkte des rms-Teams bilden Themen wie Usability, Fahrgastinformation, Begleitung digitaler Tarifprodukte, Mobilitätsforschung oder die Evaluation von On-Demand-Angeboten. Die Projekte werden sowohl für den RMV als auch für VRR, MVV oder GVH umgesetzt.

Durch die Arbeit der Marktforschung wurde zum Beispiel die App RMVgo verbessert: Ein Usability-Test mit verschiedenen Designvarianten ergab, dass die Menüführung nicht intuitiv genug war und wichtige Infos zum Thema Sharingangebote versteckt waren. Nun ist das anders.

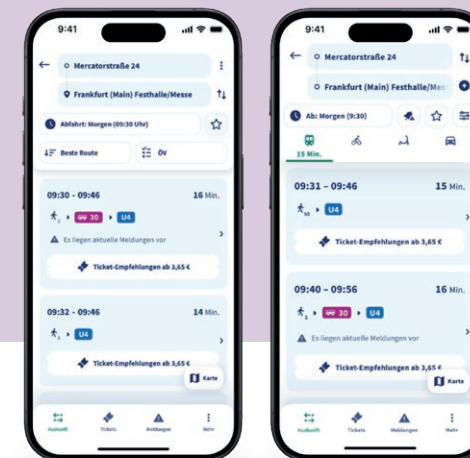
Um Effizienzsteigerung geht es auch bei der Methode, erläutert Matthias Rabe: „Der Anteil digitaler Erhebungsformate nimmt kontinuierlich zu. Auch digitale Werkzeuge und KI-gestützte Prozesse sorgen für mehr Effizienz – etwa bei der Auswertung offener Textantworten oder der teilautomatisierten Programmierung von Fragebögen.“



Matthias Rabe

Teamleiter Marktforschung
matthias.rabe@rms-consult.de

Marktforschung



Die rms-Marktforschung hat wesentlich zur Usability-Optimierung der RMVgo-App beigetragen.

Links: alte Version
Rechts: aktuelle Version (Juni 2025)

Effizienz durch passende Software

Wenn Berater und Spezialisten der rms GmbH aus allen ÖPNV-Bereichen über 25 Jahre lang zusammenarbeiten, entstehen nicht nur großartige Projektabschlüsse, sondern auch praxisnahe Softwarelösungen für die gesamte Branche.

AM

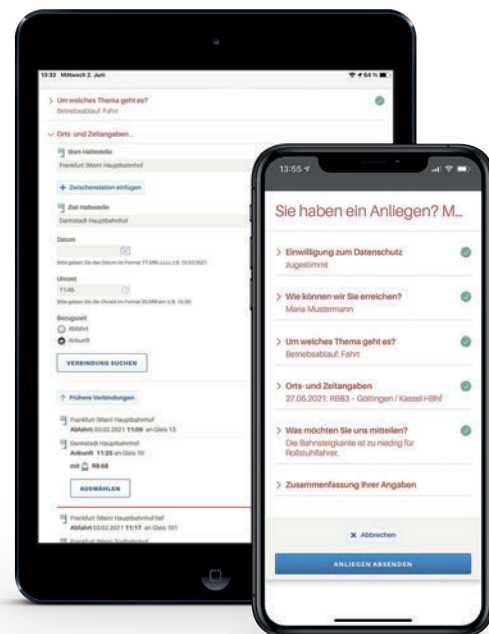
Anliegen-Management: Über 25 Mandanten-Systeme abgelöst

Die webbasierte Lösung „rms Solutions AM“ (Anliegen-Management) sammelt Kundenanliegen aus allen Kanälen, strukturiert die Bearbeitung und liefert wertvolle Analysen. Jede Anfrage landet direkt am richtigen Ziel dank automatisiertem Routing und Schnittstellen zu Fahrplanauskunftssystemen. Eindeutige Kategorien, flexibel einsetzbare Formulierungshilfen und ein Fristenmanagement sorgen für effiziente und nachvollziehbare Bearbeitung.

Das barrierefreie Kundenportal im Look & Feel des Mandanten ist mobil zugänglich und einfach bedienbar. Das intelligente Statusmanagement mit Historie sowie ein Frühwarnsystem sorgen für Transparenz und Überblick, während umfangreiche Datenexporte und Berichte das Controlling unterstützen. Ob im Büro, Homeoffice oder unterwegs – alle Beteiligten

haben jederzeit den gleichen Stand. Die Software wurde mit RMV und traffiQ entwickelt, praxisnah getestet und kontinuierlich weiterentwickelt. Heute ist sie deutschlandweit bei Verbünden und Verkehrsunternehmen erfolgreich im Einsatz.

Unten: Das Kundenformular von „rms Solutions AM“ auf mobilen Endgeräten



„Oft ist es für die Endverbraucherinnen und -verbraucher unübersichtlich, an wen sie sich bei Schwierigkeiten und Anregungen wenden sollen. Das birgt ein hohes Frustrationspotenzial. Die Plattform ist eine hervorragende Lösung, weil sie sicherstellt, dass Anfragen die jeweils richtigen Ansprechpartner erreichen und zügig bearbeitet werden können. Auch das hilft uns, den Nahverkehr fortwährend und nachhaltig zu verbessern.“

Petra Berg, Saarländische Verkehrsministerin



KT

Smarte Kundenkarte: Über 2.000 Anträge im Monat bei gleicher Teamgröße

Mit dem webbasierten „rms Solutions KT“ (Kundenkarten-Tool) können Kundenkarten komfortabel online beantragt, bearbeitet und flexibel bereitgestellt werden – ob digital oder per Post. Fahrgäste beantragen ihre Kundenkarten per responsivem Webformular, mit durchgehendem Datenschutz durch gesicherte Erfassung und automatische Löschrufen. Dank klarem Statusmanagement und

Historie werden alle Anträge lückenlos nachverfolgt – effizient und transparent. Automatisierte Prüfungen und smarte Logiken vermeiden Fehleingaben, entlasten das Backoffice und sorgen für einen reibungslosen Prozess. Auch an die einfache und zuverlässige Kontrolle in Bus und Bahn ist gedacht – über einen eindeutigen QR-Code als PDF, als Ausdruck oder digital in der Wallet.

Links: Die Marke rms Solutions steht für bewährte und anwenderfreundliche Softwarelösungen für die ÖPNV-Branche.

„Die hohe Zahl der bereits ausgegebenen Kundenkarten unterstreicht die einfache Bedienung des Systems. Insbesondere die automatisierten Prüfprozesse erleichtern uns die Arbeit enorm. Das ist gerade in der hektischen Phase zum Schuljahresbeginn ein echter Gamechanger.“

Jens Dierchen, Kundenservice – Verkehrsverbund Oberelbe GmbH

KM

Qualitätsversprechen nachhaltig umsetzen!

Das webbasierte System „rms Solutions KM“ (Kundengarantie-Management) unterstützt Verkehrsunternehmen bei der digitalen Abwicklung von Kundengarantien. Es ermöglicht den vollständigen Prozess von Antragstellung bis Erstattung. Fahrgäste können ihre Anträge über ein barrierefreies und mobilfähiges Webformular einreichen – im Hintergrundsystem werden die Daten zentral dokumentiert. Über Schnittstellen zu Fahrplanauskunftssystemen sind die Fahrten für den Kunden einfach auffindbar und werden automatisiert an die zuständigen Stellen geleitet.

Das System ist mandantenfähig, erlaubt eine rollenbasierte Rechtevergabe und bietet jederzeit Transparenz über Bearbeitungsstände. Erstattungen können über Vertriebsstellen oder per Überweisung (SEPA-Datei) abgewickelt werden. Weitere Funktionen wie Beobachtungs- und Sperrlisten sowie umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten unterstützen das Qualitätsmanagement.

„Durch den Einsatz des Kundengarantie-Managements ist der Gesamtprozess – von der Beantragung über die Kommunikation mit den Kunden bis zur Erstattung – für den GVH und die Verkehrsunternehmen deutlich einfacher und komfortabler geworden.“

Ulf Mattern, Geschäftsstellenleiter – Großraum-Verkehr Hannover GmbH

Software, die sich lohnt

Seit bald 30 Jahren arbeitet die rms fachübergreifend im gesamten ÖPNV-Spektrum. Aus diesem Know-how schöpft rms Solutions: praxisnahe Lösungen, die echte Effizienz schaffen – aus der Branche, für die Branche!

Beispiele für die gestiegene Produktivität bei gleichem Personaleinsatz:

Anliegen-Management
Die rms bearbeitet:

2 x so viele Anliegen
wie vor 5 Jahren

4 x so viele Anliegen
wie vor 10 Jahren

Kundenkarten-Tool
Der VVO bearbeitet:

> 2.000 Kundenkarten-Anträge

im Monat zusätzlich zu den bisherigen Kundenanliegen

VT Die Kasse stimmt – auf Knopfdruck!

„rms Solutions VT“ (Vertragsabrechnungs-Tool) unterstützt Verbünde bei der digitalen Verwaltung und Abrechnung von Verkehrsserviceverträgen mit den Verkehrsunternehmen. Verträge können manuell oder per Import angelegt und Prognoseberechnungen für das Abrechnungsjahr durchgeführt werden. Das System berechnet aus den Einnahmen, Erstattungen und Vertragsstrafen die monatlichen Abschlagszahlungen und erstellt Schlussrechnungen sowie Tabellen für das Controlling auf Knopfdruck. Eine übersichtliche Vertragsdarstellung mit Filter- und Suchfunktionen erleichtert die Be-

arbeitung. Offene Aufgaben und Vorgänge werden auf einem Zeitstrahl visualisiert und die Historie aller Dokumente bleibt jederzeit nachvollziehbar. Das Tool bietet flexible Anpassungsmöglichkeiten für Formeln und Parameter, und Schnittstellen ermöglichen die Integration dynamischer Preisindizes.

PM Ihre drei „M“s: Melden, Managen, Mindern!

Die webbasierte und mandantenfähige Software „rms Solutions PM“ (Pönale-Management) unterstützt Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen bei der systematischen Erfassung und Auswertung von Qualitätsmängeln, etwa bei Fahrzeugausstattung oder Betriebsqualität. Meldungen werden digital erfasst, zentral dokumentiert und in einem übersichtlichen Dashboard dargestellt. Ein Fristenmanagement sowie automatisierte Berechnungen von Pönalesummen auf Basis hinterlegter Tatbestandskataloge erleichtern das Vertragscontrolling.

Fahrplanauskunfts-Schnittstellen ermöglichen die präzise Erfassung von Fahrten und die exakte Zuordnung der Vorfälle – das reduziert manuelle Aufwände und stärkt damit das Qualitätsmanagement. Die transparente Kommunikation mit den VU als auch mit Kontrollpersonal und das integrierte Fristenmanagement sind für alle Beteiligten hilfreich und beschleunigen alle Prozesse rund um die monatliche Abrechnung.

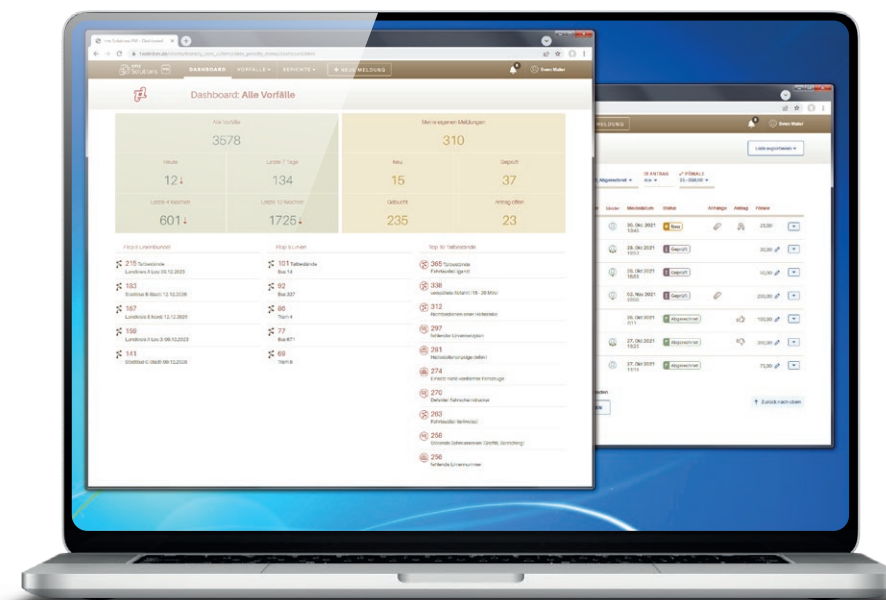
FM Die Fuhrpark-Lösung: Über 2.500 Fahrzeuge effizient verwaltet

„rms Solutions FM“ (Fahrzeug-Management) bietet den ÖPNV-Partnern eine mandantenfähige und webbasierte Fahrzeugverwaltung. Mit einem systematisch aufgebauten Workflow, einem klar definierten Statusmanagement und einer lückenlosen Historie ermöglicht die Software einen jederzeit transparenten Überblick über die Linienbündel und ihre Fahrzeuge. Von der Erfassung über alle weiteren Schritte unterstützen intelligente Prüflogiken – basierend auf dem zentralen Anforderungskatalog für Linienbündel – den User zuverlässig bis zur Annahme der eingesetzten Fahrzeuge.

Aussagekräftige Auswertungen sorgen für Transparenz und ermöglichen die kontinuierliche Optimierung des Fahrzeugeinsatzes. In Verbindung mit rms Solutions PM können fahrzeugbezogene Qualitätsmeldungen schnell und zuverlässig zwischen Soll und Ist geprüft und damit Vertragsabweichungen bewertet und abgerechnet werden.

„Die fortlaufende Digitalisierung und Optimierung unserer Prozesse im Qualitätsmanagement ist mir eine Herzensangelegenheit. Mit dem Fahrzeug-Management haben wir ein effektives Tool entwickelt, das sowohl für die Verkehrsunternehmen als auch für unser Qualitätsmanagement im VRN sehr gewinnbringend ist.“

Sabine Eichhorn,
Abteilungsleiterin
Aufgabenträgermanagement –
Verkehrsverbund Rhein-Neckar



Oben: Alles im Blick – das Dashboard von rms Solutions PM



Marco Borazio
Bereichsleiter Softwareentwicklung
marko.borazio@rms-consult.de



Sven Maier
Bereichsleiter ÖPNV-Lösungen und Support
sven.maier@rms-consult.de

rms Solutions



Abkürzungsverzeichnis

AT	Aufgabenträger
DELFI e. V.	Verein zur Förderung einer durchgängigen elektronischen Fahrgastinformation
EBE	Erhöhtes Beförderungsentgelt
HGS	Hintergrundsystem
ITCS	Intermodal Transport Control System
LNO	Lokale Nahverkehrsorganisation
RPA	Robotic Process Automation
VDL	Vertriebsdienstleister
VSV	Verkehrsserviceverträge
VU	Verkehrsunternehmen
ZDL	Zahlungsdienstleister

Bildmaterial

Copyright rms, sofern nicht hier anders angegeben:

Cover	© Adobe Stock/lkuni
S. 06	© Adobe Stock/lkuni
S. 09	Smartphone – © Adobe Stock/metaphum
S. 11	100 – © Adobe Stock/Eigens
S. 11	Mobilligence – © Mobilligence
S. 11	Haus Hohenzollern – © Epizentrum https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Frankfurt_PoststraÙe_2–4.Düsseldorf_StraÙe_1–7.Hotel_Hohenzollern.20130401.jpg Lizenz: https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/
S. 12	rms Hamburg – © Ajepbah https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Mohlenhof_(Hamburg-Altstadt).4.29134.ajb.jpg Lizenz: https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/
S. 16	© Adobe Stock/rh2010
S. 19	WLAN © RMV – Sven Moschitz
S. 20	Bediengebiete – © 189 EAST/rms
S. 22	rmv.de – © RMV/LNVG-GG
S. 24	Elsner – © privat
S. 25	Kappen – © privat
S. 26	© DB/Oliver Lange
S. 29	© RMV/Arne Landwehr
S. 30	© DB/Oliver Lange
S. 31	© DB/Oliver Lange
S. 34	© rms/Adobe Stock/Krakenimages.com
S. 38	© RMV
S. 39	© RMV/Adobe Stock/soban
S. 40	© VDV eTicket Service
S. 41	© RMV/Adobe Stock/Looker_Studio
S. 44	© Adobe Stock/amnaj
S. 47	© DELFI e. V.
S. 49	© DIVA4
S. 51	© Cobe
S. 52	© rms
S. 55	© rms/Adobe Stock/GreenOptix

Impressum

Herausgeberin
rms GmbH
(Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft)

Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main
Fon: +49 69 27307-0
Fax: +49 69 27307-477
www.rms-consult.de

Geschäftsführer
Jörg Puzicha

Konzeption, Redaktion und Gestaltung
rms GmbH (Anke Krieger, Katrin König,
Clara Schulmerich, Caroline Wittek, Lorenz Crössmann)
kommunikation@rms-consult.de

Druck
WIRmachenDRUCK GmbH

© 2025, rms GmbH
Alle Rechte, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung
(auch auszugsweise), sind vorbehalten.
Aktualisierte Fassung: Version 1.1 vom 10. Februar 2026.



rms GmbH

(Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft)

Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main
Fon: +49 69 27307-0
Fax: +49 69 27307-477

Am Hamburger Bahnhof 4
10557 Berlin
Fon: +49 30 3404515-0
Fax: +49 30 3404515-10

Burchardstraße 17
20095 Hamburg

Prager Straße 8a
01069 Dresden

info@rms-consult.de
www.rms-consult.de
www.rms-solutions-software.de