



eTicket RheinMain

eTicket RheinMain

Kundenservice verbessern,
Vertrieb optimieren



eTicket RheinMain: Chipkarte statt Papier

Den Kundenservice verbessern, die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel vereinfachen und den Aufwand durch ein gemeinsames Vertriebssystem reduzieren: Das sind die Gründe des Rhein-Main-Verkehrsverbunds (RMV), ein verbundweites Vertriebssystem einzuführen und herkömmliche Papier-Fahrkarten durch elektronische Fahrkarten auf Chipkarte zu ersetzen.

Bei der Konzeption und Entwicklung des innovativen Vertriebssystems arbeiteten der RMV und sein Tochterunternehmen, die Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms), Hand in Hand. Von der Definition der Anforderungen an das System über die Ausarbeitung des Pflichtenheftes bis zur Durchführung zentraler Ausschreibungen – in jeder Phase des Projekts **eTicket RheinMain** erfolgte eine enge Abstimmung zwischen den beiden Projektpartnern.

Nachdem zu Beginn die Umstellung der Jahreskarten im Vordergrund stand, können heute bereits alle Zeitkarten im Regelanbieter (auch Wochen- und Monatskarten) als **eTicket** erworben werden. In einem letzten Schritt wird nun die Umstellung von Job- und Semestertickets geplant.

DIE HERAUSFORDERUNG

Eine leistungsfähige Infrastruktur schaffen

Der Startschuss für das eTicket RheinMain fiel im Januar 2012: Nach mehrmonatigem Produktivbetrieb und einem umfangreichen Freigabetest erteilten RMV und rms die Abnahme für das verbundweite Hintergrundsystem für das elektronische Fahrgeldmanagement (vHGS).

Als vollumfängliches Vertriebssystem gemeinschaftlich konzipiert und durch die Firma Cubic Transportation Systems GmbH realisiert, bildet es die technische Grundlage für die Ausgabe und Verwaltung von elektronischen Chipkarten.

Der Aufbau der elektronischen Kontrollinfrastruktur war für den RMV eine hochkomplexe Aufgabe, bei der er die Verkehrsunternehmen (VU) nicht nur finanziell, sondern



gemeinsam mit der rms auch fachlich-organisatorisch unterstützt hat. Hierzu gehörten die Erstellung von Rahmenlastenheften und die Durchführung zentraler Ausschreibungen für die mobilen Kontrollgeräte.

Im Zuge dieses Aufbaus wurden etwa 3500 Busdrucker neu angeschafft oder nachgerüstet. Darüber hinaus wurden für die flächendeckende Kontrolle der Chipkarten in Bussen und Bahnen 350 mobile Kontrollgeräte in Betrieb genommen.

VERNETZUNG IM GESAMTEN VERBUND

vHGS: Effizienz und Kundennähe

Die Besonderheit des vHGS ist seine verbundweite, mandantenfähige Konzeption. Sie gewährleistet – unter Berücksichtigung mandantenbezogener Zugriffsrechte – die gemeinsame Nutzung durch die Mitarbeiter der VU, der übergeordneten fachlichen Betriebsführung (üfB) und indirekt durch den Kunden selbst.

Um die VU bei der Anwendung des neuen Vertriebssystems kontinuierlich zu unterstützen, hat die rms im Auftrag des RMV eine übergeordnete fachliche Betriebsführung eingerichtet, die die Nutzer über Telefon und E-Mail bei der Systemanwendung berät und zentrale Aufgaben wie die gebündelte Bestellung von elektronischen Chipkarten wahrnimmt.

Das unternehmensübergreifende Vertriebssystem erlaubt größtmögliche Kundenorientierung. Aufgrund der gemeinsamen Datenhaltung können sich eTicket-Inhaber mit ihren Serviceanliegen zukünftig an alle Verkaufsstellen im RMV wenden, die das vHGS nutzen – unabhängig vom ausgebenden Verkehrsunternehmen.

Kundenaufträge wie die Änderung des Abo-Vertrags, die Sperrung verlorener Chipkarten sowie die Ausstellung von Ersatzkarten werden dabei von der aufgesuchten Vertriebsstelle in Vertretung für den eigentlichen Kundenvertragspartner ausgeführt.

Einzigartig in Deutschland ist, dass über das vHGS des RMV auch die angrenzenden hessischen Verbünde (NVV und VRN) das Schülerticket Hessen als eTicket ausgeben.

Insbesondere durch die Möglichkeit, eine verlorene oder gestohlene Chipkarte zu sperren – was einen Missbrauch effektiv verhindert – entsteht für den Kunden ein echter Mehrwert: Er erhält nun ganz einfach und unkompliziert eine Ersatz-Chipkarte mit den darauf gespeicherten Fahrkarten.

Eine weitere Stärke des gemeinsamen Vertriebssystems: Technische Anpassungen und die Umstellung weiterer Zeitkarten können zentral und zeitgleich im gesamten Verbundgebiet umgesetzt werden. Das spart Zeit und reduziert die Ausgaben für die VU. Dabei ist immer gewährleistet, dass jeder Mandant die Hoheit über seine eigenen Daten behält.

Nach der erfolgten Umstellung von Wochen- und Monatskarten wird das vHGS als zentrales Vertriebssystem den Aufwand für die Vertriebsinfrastruktur in den privaten Verkaufsstellen (wie etwa Kiosken) deutlich verringern.

Ein Tablet-PC mit Internetzugang, ein Kartenleser und ein Papierdrucker sind die einzigen Voraussetzungen für die Ausgabe von Fahrtberechtigungen – sowohl in elektronischer Form als auch in der Papiervariante für das bis dato noch nicht umgestellte Sortiment. Dies ist deutlich kostengünstiger als die derzeit verwendeten Busdrucker.



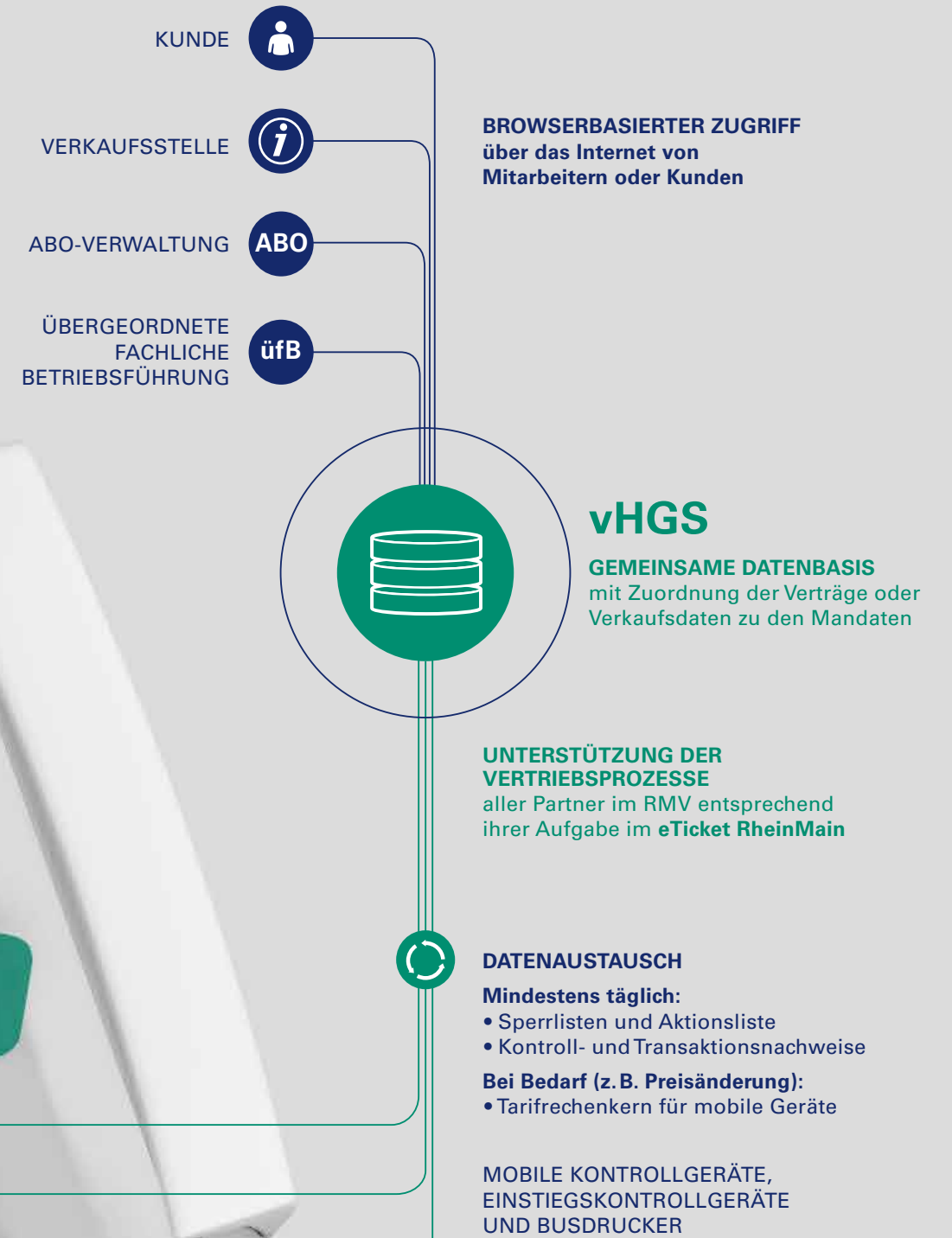
Mit dem Schülerticket Hessen fahren Schülerinnen, Schüler und Azubis für einen Euro am Tag rund ums Jahr in ganz Hessen Bus und Bahn. Über das vHGS des RMV geben auch die Verkehrsverbünde NVV und VRN das Schülerticket Hessen als eTicket aus – das ist einzigartig in Deutschland.



Individuelle Mobilität: Alles auf einer Chipkarte.

eTicket Vertriebssystem

Zugriff auf Vertriebssystem durch Kunde,
Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen und
übergeordnete fachliche Betriebsführung





Egal wann, egal wo:
Der RMV-TicketShop hat online
immer geöffnet.

MAXIMALE FLEXIBILITÄT

eTickets buchen und verwalten – von zu Hause und unterwegs

Als weiteren Baustein stellt der RMV seinen Partnern im Verbund eine gemeinsame, ebenfalls mandantenfähige Plattform für den Vertrieb im Internet zur Verfügung, die mit dem vHGS verknüpft ist. Im RMV-TicketShop können Kunden so Fahrtberechtigungen online kaufen und verwalten – natürlich rund um die Uhr.

Mittels des innovativen Aktionslistenservices werden Aufträge zur Ausgabe von Fahrtberechtigungen über das vHGS verbundweit an die Kontroll- und Verkaufsinfrastruktur verteilt. Beim Kontakt mit der Chipkarte werden dann die Daten auf die Chipkarte geschrieben. Der Vertrieb und Service via Internet wird damit für den Kunden deutlich verbessert. Das kann insbesondere bei spontanen oder kurzfristigen Ticketkäufen wie der Wochen- oder Monatskarte von Bedeutung sein: Der zeitaufwändige Postversand bei Papierfahrtscheinen entfällt, innerhalb von 48 Stunden wird dem Kunden die Fahrkarte an allen Terminals im RMV-Gebiet bereitgestellt.

Zusätzlich wird der Kauf im Internetshop mit attraktiven Gutscheinen belohnt: Im Bonussystem „RMVsmiles“ arbeitet der RMV eng mit Unternehmen aus der Region zusammen. Diese stellen Gutscheine zur Verfügung und werben damit bei den RMV-Kunden für ihr Angebot – ohne zusätzliche Kosten!

VOM ETICKET ZUR MOBILITÄTSKARTE

Für jeden die individuelle Lösung

Mit dem eTicket RheinMain reagiert der RMV auch auf veränderte Mobilitätsbedürfnisse und -gewohnheiten. So ist die elektronische Chipkarte schon heute der Schlüssel für die Nutzung von Mobilitätsangeboten außerhalb der Kernleistungen des öffentlichen Nahverkehrs.

Seit 2013 gibt es Kooperationen mit mehreren Carsharing-Anbietern im Rhein-Main-Gebiet. Nachdem der Kunde ein Fahrzeug gebucht hat, dient ihm die Chipkarte als Zugangsmittel: Er muss sie lediglich vor das Lesegerät halten, um das Auto zu öffnen oder am Schlüsseltresor den Autoschlüssel zu erhalten.

Besonders attraktiv ist dieses Angebot, da Inhaber des eTickets bei den Partnern vergünstigte Konditionen erhalten. Vergleichbare Kooperationen gibt es auch mit Fahrradverleihen.

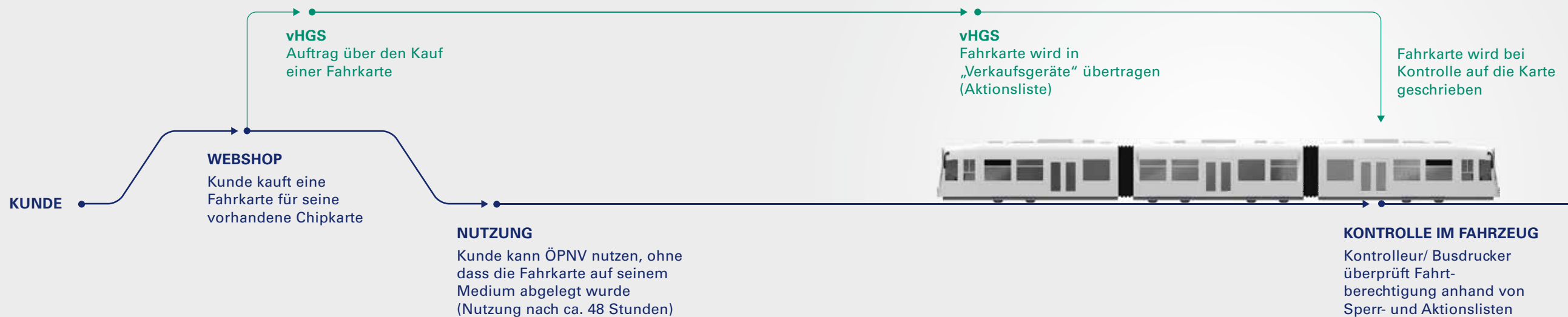
Der RMV will die elektronische Chipkarte zu einer umfassenden Mobilitätskarte für die gesamte Region ausbauen. Das Ziel: Der Nutzer soll maßgeschneiderte Mobilitätslösungen angeboten bekommen, auf Basis eines leistungsfähigen ÖPNV und mit individuellen Mehrwertservices. Der RMV geht damit einen weiteren Schritt auf dem Weg hin zum umfassenden Mobilitätsverbund.



Der Chip des eTickets funktioniert als „Schlüssel“ im Bike- und Carsharing.

© Abbildung oben: Alex Habermehl

Ausgabe einer Fahrtberechtigung über Aktionslisten



DIE VISION

Einsteigen, entspannen, aussteigen

Mit der gemeinsamen Vertriebsplattform zielt der RMV weit in die Zukunft. Sie ist die Basis für die höchste Komfortstufe für den Kunden, die derzeit denkbar ist: die automatisierte Fahrpreisbildung.

Ziel des RMV ist es, nach 2015 ein weiterentwickeltes Angebot für seine Kunden zu realisieren und den Anforderungen an den ÖPNV der Zukunft Rechnung zu tragen. Zentral ist dabei die linien- und verkehrsmittelgenaue Ermittlung einer Fahrt, die für weiterführende elektronische Tarifparameter, beispielsweise die Berücksichtigung unterschiedlicher Fahrzeugtypen, relevant ist.

Vor diesem Hintergrund haben RMV und rms gemeinsam mit Industriepartnern und Verkehrsunternehmen die Forschungsprojekte ((eSIM 2020 und EILO – Einsteigen und Losfahren ins Leben gerufen.

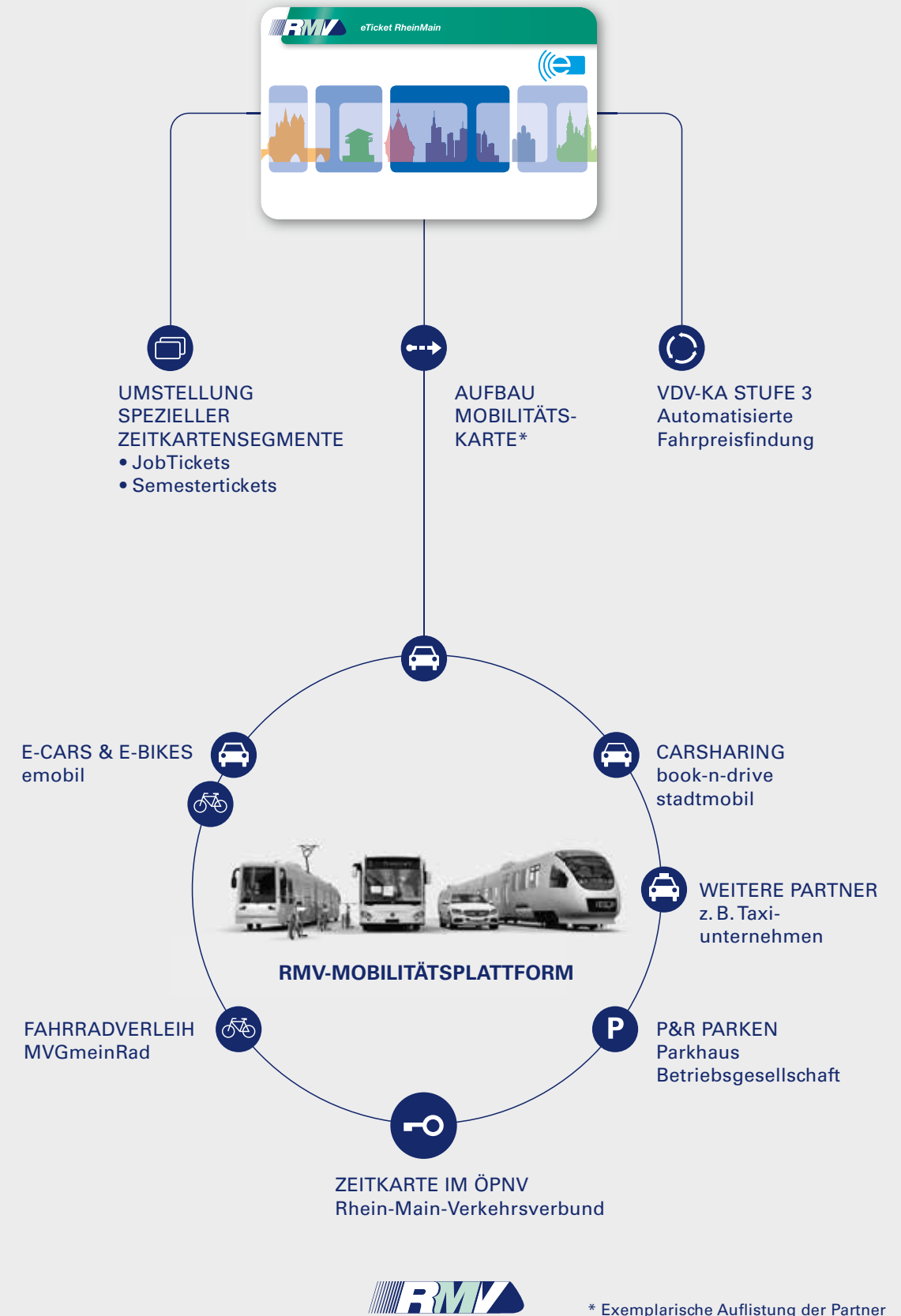
Dort wurden die technologischen Grundlagen für eine Be-in/Be-out-Systemlösung unter Verwendung von Mobiltelefonen als Nutzermedien und Standard-Funktechnologien (WLAN, Bluetooth) erarbeitet und im Pilotversuch umgesetzt.

Die komplette Umstellung des Verkaufs von Papierfahrtscheinen auf eine elektronische Form, als Chipkarte und mit dem Smartphone, ergänzt durch eine automatisierte Fahrpreisbildung: Auf dieses Ziel wird der RMV in den kommenden Jahren Schritt für Schritt hinarbeiten.



Einsteigen und losfahren: Das ist die höchste Komfortstufe für Kunden im ÖPNV.

Die Fahrkarte der Zukunft



* Exemplarische Auflistung der Partner

eTicket RheinMain

eTicket RheinMain

KONTAKT

Christine Wierach

Rhein-Main-Verkehrsverbund
GmbH
Alte Bleiche 5
65719 Hofheim am Taunus

Tel.: +49 (0) 6192 294-441
Fax: +49 (0) 6192 294-407

c_wierach@rmv.de
www.rmv.de

Gerd Graf

Rhein-Main-Verkehrsverbund
Servicegesellschaft mbH
Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 69 27307-434
Fax: +49 (0) 69 27307-477

ggraf@rms-consult.de
www.rms-consult.de

