

Ticketautomat in der Hosentasche

GASTBEITRAG Der Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) nutzt HandyTicket Deutschland seit der ersten Stunde. Nun wird das mobile Angebot ausgebaut.

TEXT: MARKUS SCHMID, PR-COM GMBH FOTO: H. HINZ / ZVON · ISTOCK / AARON AMAT, 123RF / LEUNG CHO PAN

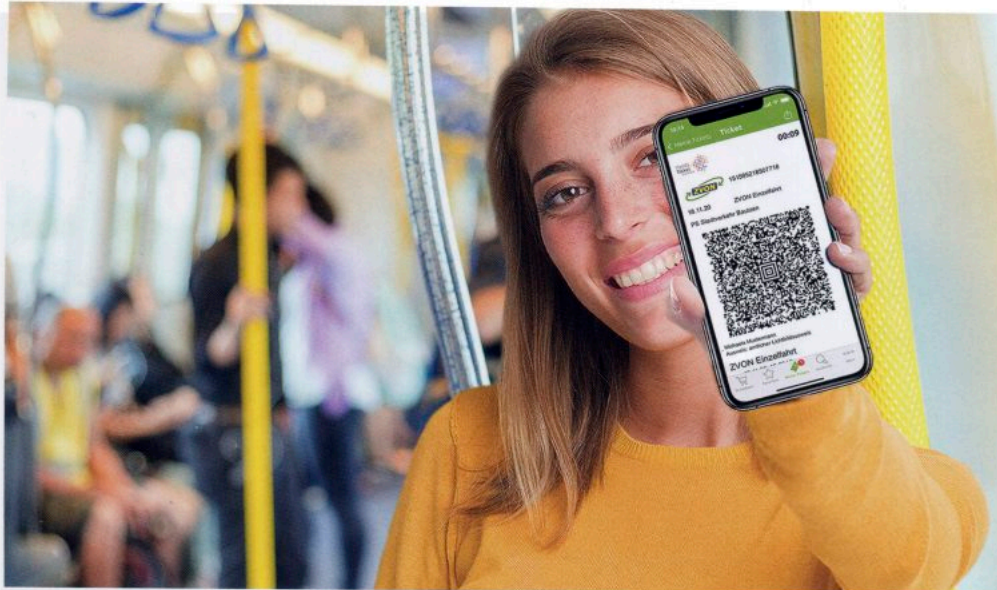
Der Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) gehört zu den Pionieren des digitalen Fahrscheins. Schon 2007 war der Verband am Pilotprojekt für mobiles Ticketing von HandyTicket Deutschland beteiligt. Als die Lösung 2010 in den Regelbetrieb übergang, stieg der ZVON bei HandyTicket Deutschland fest mit ein und nutzt die Lösung seither ohne Unterbrechung bis heute. »Unser Verbundgebiet ist eine stark ländlich geprägte Region, die teilweise dünn besiedelt ist. Die Dichte an Servicestellen ist entsprechend gering«, berichtet Sandra Trebesius, Marketingleiterin beim ZVON. »Unsere Vertriebskanäle müssen so ausgerichtet sein, dass die Fahrgäste dennoch ohne Zugangsschranke zu ihren Tickets kommen. Um das sicherzustellen, haben wir zum einen den aufpreisfreien Kauf im Zug eingeführt. Zum anderen haben wir uns dazu entschlossen, mit HandyTicket Deutschland frühzeitig auf mobiles Ticketing zu setzen, weil damit jeder Fahrgast seinen Ticketautomaten quasi in der Hosentasche hat.«

Unkomplizierter Ticketkauf

Dieser Pioniergeist hat sich ausgezahlt – mobile Tickets sind beim ZVON mittlerweile der Standard. Das Ticketsortiment, das der Verkehrsverbund seinen Kunden über diesen Vertriebskanal anbietet, umfasst aktuell Einzelfahrscheine, Tageskarten und Fahrradtageskarten sowie Seniorenmonats-, Monats- und Wochenkarten im Nicht-Abo-Modell. Die Fahrgäste haben darüber hinaus die Möglichkeit, innerhalb einer einzigen App auch die Fahrscheine der anderen Regionen zu buchen, die an HandyTicket Deutschland teilnehmen. Die Reisenden des ZVON profitieren dabei von einem unkomplizierten Ticketkauf, der im Vergleich zum analogen Erwerb überall, jederzeit und ohne Bargeld möglich ist. Das Kundenportal bietet ihnen dabei absolute Transparenz: Dort können sie ihre Ticketkäufe jederzeit übersichtlich nachvollziehen, Quittungen beispielsweise für eine Reisekostenabrechnung ausdrucken oder Account- und Benutzerdaten ändern.



Mobile Tickets werden von den Kunden des ZVON so gut angenommen, dass die Fahrscheinautomaten komplett abgeschafft wurden.



Der ZVON setzt mit Handy-Ticket Deutschland auf mobiles Ticketing, damit jeder Fahrgast seinen Fahrscheinautomaten quasi in der Hosentasche hat.

Für sämtliche Fahrscheine des ZVON erhalten die »mobilen Kunden« zudem einen Rabatt von derzeit acht Prozent. »Wir möchten natürlich, dass so viele Fahrgäste wie möglich ihre Tickets digital erwerben, denn dieser Vertriebsweg ist im Vergleich zu den klassischen Kanälen deutlich kostengünstiger für uns«, so Marketingleiterin Trebesius. »Da die digitalen Tickets auf den Smartphones der Fahrgäste als Barcode angezeigt werden, lassen sie sich außerdem mit der vorhandenen Vertriebs- und Kontrolltechnik der Busse und Bahnen überprüfen, sodass hier keine zusätzlichen Investitionen erforderlich sind.« Die zahlreichen Vorteile, die HandyTicket Deutschland den Fahrgästen eröffnet, sorgen in Kombination mit dem Preisnachlass dafür, dass das digitale Angebot von den Kunden des ZVON gut angenommen wird und kontinuierliche Zuwächse verzeichnet. Eine Entwicklung, die mit dazu beigetragen hat, dass der Verkehrsverbund die kostenintensiven Fahrscheinautomaten mittlerweile komplett abschaffen konnte.

Ausbau des mobilen Angebots geplant

»HandyTicket Deutschland deckt bereits heute sehr viele Anforderungen unserer Kunden ab«, erklärt Trebesius. »Doch wir möchten unser Angebot in der App noch weiter ausbauen.« Zu diesem Vorhaben zählen beispielsweise Abonnements. Derzeit installiert der ZVON eine Chipkartenlösung, die die aktuellen papierbasierten Abonnementkarten ersetzen wird. Durch diesen Digitalisierungsschritt schafft der Verband gleichzeitig die Grundlage dafür, seine Abonnements künftig auch auf Smartphones zur Verfügung stellen zu können. Die nötige Infrastruktur dafür bietet HandyTicket Deutschland bereits, die Implementierung der Abos als mobile Tickets muss vom ZVON dann nur noch angestoßen werden.

Ein weiteres großes Projekt ist »Sachsen mobil«, das der ZVON gemeinsam mit den drei weiteren sächsischen Verbänden VMS (Verkehrsverbund Mittelsachsen), VVO (Verkehrsverbund

Oberelbe) und VVV (Verkehrsverbund Vogtland) von HanseCom in HandyTicket Deutschland umsetzen lässt. Dieses Projekt wird es den Fahrgästen in Sachsen künftig erlauben, Tickets für verbundübergreifende Fahrten auf ihren Smartphones in einer einzigen Transaktion auszusuchen, zu buchen und zu bezahlen. Damit dies auch wirklich in ganz Sachsen möglich ist, werden die Tarife von MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund) und den Eisenbahnverkehrsunternehmen in der Region ebenfalls integriert. Der Kunde gibt in der Verbindungsauskunft dann nur noch seinen Start- und Zielort ein. Die Reisekette wird dann von der App verbund- und tarifübergreifend ermittelt, und die benötigten Tickets werden angezeigt. Statt bei verbundübergreifenden Fahrten wie bisher beim Verbundwechsel das jeweils passende Ticket manuell kaufen zu müssen, erfolgt die Buchung dann einmalig zu Fahrtbeginn in einer einzigen Transaktion. Das ist eine enorme Erleichterung für den Fahrgast und setzt keinerlei Tarifkenntnis voraus.

Stabiles System auch bei steigendem Volumen

»HanseCom bietet mit HandyTicket Deutschland ein stabiles System«, so das Fazit von Sandra Trebesius. »Seitdem wir auch Zeitkarten über das Smartphone verbreiten, hat dieser Aspekt für uns noch einmal zusätzlich an Bedeutung gewonnen, denn sie haben uns ein deutliches Nutzer- und Umsatzwachstum im mobilen Ticketing gebracht.«

Auch von HanseCom selbst ist die Marketingleiterin angetan: »Da der digitale Vertrieb beim ZVON eine immer größere Rolle spielt, hat HanseCom für uns inzwischen einen hohen Stellenwert als Partner. Unsere Zusammenarbeit zeichnet sich dabei durch eine klare Kommunikation aus. Die Mitarbeiter von HanseCom hören genau zu, was die Kundenanliegen sind, und verstehen es, diese Anliegen in Aufgabenstellungen für die Systementwickler zu übersetzen. Das zeigt sich auch in den aktuellen Projekten wieder ganz deutlich.«