

Wenn das Handy zum Ticketautomaten wird

Der Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) ist ein Pionier des digitalen Fahrscheins. Mit HandyTicket Deutschland verfügt er schon seit langem über einen modernen digitalen Kundenzugang und baut sein Angebot kontinuierlich aus.

Bereits 2007 war der ZVON 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 zum heutigen Tag.

„Unser Verbundgebiet ist eine stark ländlich geprägte Region, die teilweise dünn besiedelt ist. Die Dichte an Servicestellen ist entsprechend gering. Unsere Vertriebskanäle müssen so ausgerichtet sein, dass die Fahrgäste dennoch ohne Zugangsschranke zu ihren Tickets kommen“, berichtet Sandra Trebesius, Marketingleiterin beim ZVON. „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.“

Mobile Tickets sind mittlerweile Standard

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

Zudem erhalten die Kunden für sämtliche digitale Fahrscheine des ZVON 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, so dass 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.

Angebot in der App weiter ausbauen

Auch wenn HandyTicket Deutschland heute bereits sehr viele Anforderungen seiner Kunden abdeckt, möchte der ZVON sein Angebot in der App noch weiter ausbauen. Dazu 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.

Das Projekt „Sachsen mobil“, das der ZVON gemeinsam mit den drei weiteren sächsischen Verbänden VMS (Verkehrsverbund Mittelsachsen), VVO (Verkehrsverbund Oberelbe) und VV (Verkehrsverbund Vogtland) von HanseCom in HandyTicket Deutschland umsetzen lässt, ist ein weiteres wichtiges Vorhaben. Es wird den Fahrgästen in Sachsen künftig erlauben, Tickets für verbundübergreifende Fahrten auf ihren Smartphones in einer einzigen Transaktion zu suchen, 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 einfach 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 bedeutet eine enorme Erleichterung für den Fahrgast und setzt keinerlei Tarifkenntnis voraus.

Deutliches Wachstum im mobilen Ticketing

Das Fazit von Trebesius: „HanseCom bietet mit HandyTicket Deutschland ein stabiles System. 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 angeht. „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.“ ■