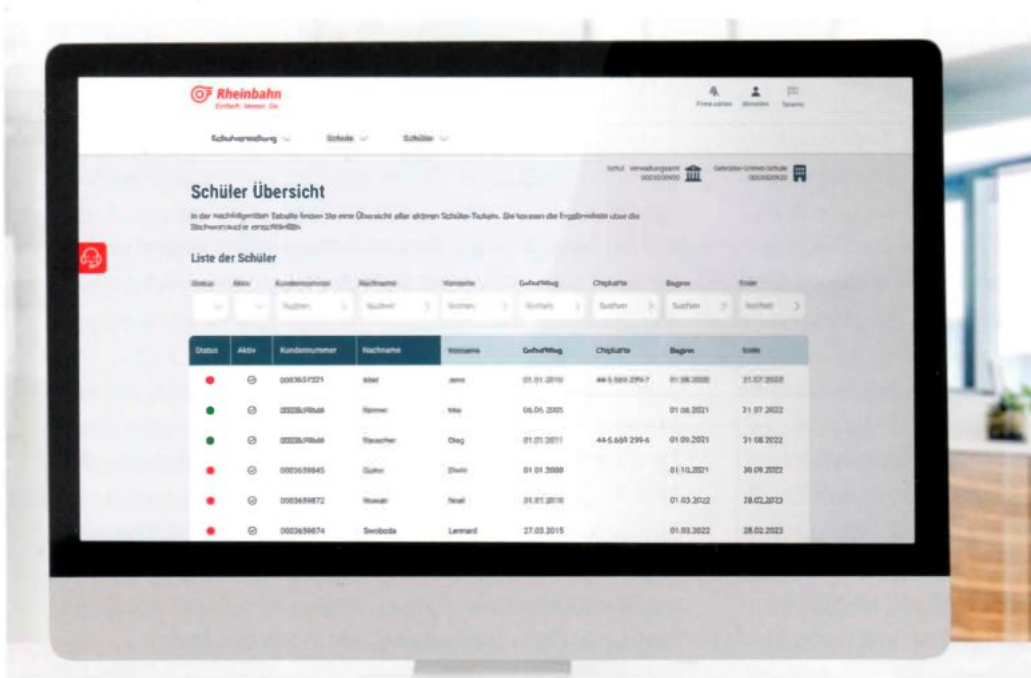


Erhebliche Entlastung

Die Verwaltung ermäßigter Schülertickets ist logistisch aufwendig. Mit einem Self-Service-Portal konnte die Rheinbahn den Prozess digitalisieren.

Text: Markus Schmid, PR-COM GmbH Bild: HanseCom GmbH



Alles im Blick: Rund 40 Schulträger nutzen das neue Portal und verwalten damit die Daten von knapp 20.000 Schülern – einfach, digital und in Echtzeit. Papierbasierte Prozesse gehören damit der Vergangenheit an.

Stapelweise Papier, Doppelerfassungen und Fehlersuche – an die alten Zeiten kann sich Sonja Fels noch gut erinnern. „Früher haben wir vor allem zum Schuljahreswechsel unzählige Listen gewälzt und manuell ins System übertragen“, erklärt die Projektmanagerin Digitaler Vertrieb bei der Rheinbahn. „Außerdem mussten viele Daten doppelt erfasst werden – einmal von den Schulträgern und einmal von uns. Das war nicht nur äußerst aufwendig, sondern auch fehleranfällig, da man sich bei Namen, Adressen oder Kundennummern doch schnelleinmal vertippt.“ Auch wenn die Rheinbahn bereits früher eine Software im Einsatz hatte, die die Verwaltung von Schülertickets in Teilen digital unterstützte, so war diese doch deutlich in die Jahre gekommen. „Es fand beispielsweise kein Datenaustausch zwischen den Portalen

und unserem Vertriebshintergrundsystem statt. Die Daten wurden nur einmal täglich durch automatisierte Jobläufe übertragen, ein Datenaustausch in Echtzeit war damit nicht möglich“, verdeutlicht Projektmanagerin Fels. „Zudem speicherten die Portale Nutzerdaten, was unter Sicherheitsaspekten nicht optimal war. Die Lösung für die Schülertickets konnte zudem die Interaktion zwischen uns und den Schulträgern nicht abbilden, weshalb sie außerhalb des Systems erfolgen musste.“

Modernisierung der Abo-Selbstverwaltung

Im Rahmen eines umfassenden Modernisierungsprogramms ihrer digitalen Lösungen für Privat- und Großkunden stellte die Rheinbahn auch ihr Self-Service-Portal für Schülertickets auf neue Beine. Gemeinsam mit dem

langjährigen Digitalisierungspartner HanseCom wurde eine neue Lösung entwickelt, die auf die spezifische Anforderung bei der Bestellung von Schülertickets zugeschnitten ist. Im Vordergrund stand dabei eine unkomplizierte und selbsterklärende Benutzerführung. Die neue Lösung sollte es den Schulträgern ermöglichen, die Daten der Schüler mit geringem Aufwand zu verwalten und der Rheinbahn automatisiert zur Verfügung zu stellen.

Herausforderung für das Projektmanagement

Die Corona-Pandemie sorgte gleich zu Beginn des Projekts für eine unerwartete Wendung. So waren beide Partner dazu gezwungen, das Projektmanagement vollständig remote, also ohne feste Arbeitsplätze, durchzuführen. „Zu Beginn der Pandemie waren die Möglichkeiten zur digitalen Zusammenarbeit noch sehr begrenzt. Wir mussten improvisieren und Wege finden, zu kommunizieren, ohne eine undurchschaubare Flut an E-Mails zu produzieren“, erzählt Projektleiterin Fels. „Das gelang uns unter anderem mit einem Testdrehbuch.“ Dazu wurde eine zentrale Datei in Microsoft SharePoint aufgebaut, mit der unterschiedliche Testszenarien entwickelt und aufgeführt werden konnten. So konnte der Zeitplan trotz der Umstellung auf Remote Work eingehalten werden.

Echtzeitintegration in das Vertriebssystem

Heute können die Bestellprozesse für Schülertickets fast vollständig digital durchgeführt werden. Das Self-Service-Portal ist in die Website der Rheinbahn integriert und entspricht dem Corporate Design des Unternehmens. Rund 40 Schulträger nutzen das Portal und verwalten damit die Daten von knapp 20.000 Schülern.

Die Lösung gibt den Schulträgern die Möglichkeit, die initialen Antragsdaten auf ermäßigte Schülertickets digital

zu erfassen. Durch die Echtzeitintegration des Portals in das Vertriebshintergrundsystem der Rheinbahn werden die Daten sofort automatisch dorthin übertragen. Das Schülerportal selbst speichert keinerlei personenbezogene Daten. In so genannten Penetrationstests konnte zudem sichergestellt werden, dass das System hohe Sicherheitsstandards gegenüber Cyber-Angriffen bietet.

Automatisierung der Abläufe

Die Rheinbahn vervollständigt die Datensätze in der Lösung PT von HanseCom mit zusätzlichen Informationen wie Bankverbindungen und Einzugsermächtigungen, erstellt daraus die Tickets und schickt sie den Schülern – je nachdem welches Medium sie gewählt haben – per Post als Chipkarte oder als digitales Ticket auf dem Smartphone zu. Sobald die Rheinbahn einen Rechnungslauf startet, erzeugt das Vertriebshintergrundsystem ein PDF mit den Rechnungen für die Erstattungspauschalen der Schulämter und stellt sie ihnen auf dem Portal in ihrem Download-Bereich zur Verfügung. So können die Schulträger ihre Rechnungen auch digital einsehen.

Zudem können die Schulträger direkt im Schülerportal Änderungen bei ihren Schülern erfassen, die durch die Echtzeitintegration dann wiederum unmittelbar im PT-Vertriebshintergrundsystem der Rheinbahn wirksam werden – seien es Abmeldungen, Adressänderungen oder der Wegfall des Ermäßigungsanspruchs. Die Rheinbahn hat dann die Möglichkeit, die Änderungen direkt weiterzuarbeiten. Verliert beispielsweise ein Schüler wegen eines Umzugs seinen Anspruch auf Ermäßigung, kann die Rheinbahn ihm anbieten, sein Schülerticket als Selbstzahler weiterzuführen. Hat ein Schüler keinen Anspruch auf eine Berechtigung, kann er das Schülerticket direkt und komplett digital im Schülerportal der Rheinbahn kaufen. Eine Ausgabe der Fahrtberechtigung ist wahlweise per Chipkarte oder als Handyticket möglich.

Die Rheinbahn

Die Rheinbahn AG ist das Nahverkehrsunternehmen der nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt Düsseldorf und der umliegenden Region. Mit seinen 208 Stadtbahnen, 98 Straßenbahnen und 482 Bussen deckt das Unternehmen auf 135 Linien ein Einzugsgebiet ab, das 570 Quadratkilometer umfasst und über eine Million Einwohner zählt. Das macht die Rheinbahn zum fünfgrößten Nahverkehrsunternehmen Deutschlands.

Entwicklung einer Workflow-Funktion

Den größten Vorteil des neuen Portals sieht Projektleiterin Fels in der Reduktion papierbasierter Abläufe: „Zwischen den Schulämtern und uns geht heute nur noch wenig Papier hin und her. Das neue Portal entlastet uns erheblich und gibt uns Freiräume für andere Aufgaben.“ Eine weitere Vereinfachung erwarten sich alle Beteiligten von der Workflow-Funktion, die derzeit entwickelt wird. Sie soll künftig die Abläufe steuern und dafür sorgen, dass die Verantwortlichen automatisch informiert werden, wenn sie Daten sichten, prüfen oder freigeben müssen. ●