



5. ÖPNV Innovationskongress

MOBILITÄTSKONZEPTE FÜR BUS UND BAHN

FREIBURG, 22.–24. FEBRUAR 2011

Kongresszentrum Konzerthaus Freiburg



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR

Berichte der Moderatoren aus den Vorträgen

Vorträge Betrieb

Moderator:

Manfred Hovenjürgen

Geschäftsführer Regional Bus Stuttgart GmbH



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Vorträge Betrieb

**Schwarzfahren war gestern –
mit Kundenbetreuern vom Jäger zum Sammler**

Karl Bramhoff

**Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahn AG
(BOGESTRA)**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es ?

- Die BOGESTRA hatte 2004 einen zweistelligen Anteil an Schwarzfahrern, zunehmenden Vandalismus und unzufriedene Kunden.
- Die klassischen Fahrausweiskontrollen mit EBE-Eintreibung waren auf Dauer keine Option für die Lösung der verschiedenen Probleme.
- Der Lösungsansatz bestand in der Einstellung und Ausbildung von 70 neuen und zusätzlichen Kundenbetreuern, die aus Langzeitarbeitslosen rekrutiert wurden.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es ?

- **Aufgabenstellung:** Die Fahrausweiskontrolle als Chance für den Kundenkontakt und die Kundenberatung nutzen, das Sicherheitsgefühl der Kunden verbessern und mehr Einnahmen erzielen.
- Das Projekt war sehr erfolgreich, die Ziele wurden in den meisten Punkten erreicht, was durch wissenschaftliche Begleituntersuchungen belegt werden konnte.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- **Der verstärkte Einsatz von multifunktionalen Kundenbetreuern in den Fahrzeugen erhöht die Einnahmen und die Kundenzufriedenheit, lässt sich aber ohne finanziellen Mehraufwand nicht realisieren. Hierzu bedarf es einer unternehmenspolitischen Entscheidung.**
- **Wichtige Voraussetzung für den Erfolg der Maßnahme ist die Integration der Mitarbeiter in das Unternehmen, da nur so die nötige Motivation erreichbar ist.**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR

Vorträge Betrieb

Lösungskonzepte zur intermodalen Anschlusssicherung

Peter Blöcher

Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR

Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es ?

- **Ein wichtiger Erfolgsfaktor für das ÖPNV-System ist der reibungslose Umstieg zwischen den verschiedenen Verkehrsmitteln. Im RMV steigt jeder vierte Kunde mindestens einmal um.**
- **Zielsetzung des Verbundes ist es daher, durch technische Systeme die Anschlusssicherung weitestgehend zu gewährleisten. Die Vorgaben hinsichtlich Wartezeit der Busse und Hierarchie der Anschlüsse sind bereits vorhanden.**
- **Durch die Erzeugung von Ist-Fahrplandaten in allen Bussen und den Abgleich mit den Solldaten auf einer zentralen Datendrehscheibe beim RMV soll der Busfahrer die nötigen Anschlussinformationen direkt in sein Fahrzeug bekommen.**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- **Die Umsetzung eines flächendeckenden Systems zur Anschlusssicherung ist für die Kundenzufriedenheit und die Gewinnung neuer Kunden, insbesondere im ländlichen Raum, sehr wichtig.**
- **Die technische Umsetzung gestaltet sich sehr aufwändig, da viele verschiedene Unternehmen mit unterschiedlichen technischen Lösungen integriert werden müssen und darüber hinaus viele weitere Fragen z.B. Datenlieferungen (Schutz) zu klären sind. Schnelle Lösungen sind nicht zu erwarten.**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Vorträge Betrieb

Neue Ideen für einen besseren und effizienteren Nahverkehr im ländlichen Raum

Oliver Dümmler

Institut für Mobilität und Verkehr,
Technische Universität Kaiserslautern



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR

Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es ?

- **Die Rahmenbedingungen für den ÖPNV im ländlichen Raum verändern sich drastisch: Rückgang der Bevölkerung; höherer Anteil an alten Menschen; wegbrechende Schülerzahlen; Schließung von Infrastruktureinrichtungen.**
- **Die Folgen sind ein Rückgang der Fahrgastzahlen und sich ändernde Anforderungen an den ÖPNV hinsichtlich Verfügbarkeit und Standards.**
- **Es gibt bereits eine Reihe von Lösungsansätzen von flexiblen Bedienungsweisen über Mobilitätsportale, Bürgerbusse, Integration anderer Anbieter bis zur Kooperation mit anderen Dienstleistungsunternehmen.**
- **Bereits am Markt vorhandene IT-Lösungen erlauben eine kostengünstige Umsetzung der Konzepte mit geringem Personaleinsatz.**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- **Entscheidend für den Erfolg sind jeweils maßgeschneiderte Lösungen für die betroffenen Verkehrsräume, die einen hohen Planungs- und Abstimmungsaufwand erfordern.**
- **Die Verbesserung der Finanzierungsgrundlagen und die erforderliche Definition der Standards müssen auf der politischen Ebene grundsätzlich geklärt werden.**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR

Vorträge Betrieb

SmartCards in Fernost – Vorbilder für mehr Akzeptanz von E-Ticketing

Martin Retzmann

Institut für Eisenbahn- und Verkehrswesen,
Universität Stuttgart



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR

Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es ?

- **Die Akzeptanz von E-Ticketing-Systemen ist derzeit in Deutschland noch nicht sehr ausgeprägt, obwohl die technischen Voraussetzungen vorhanden sind.**
- **Mit solchen Systemen lassen sich Zugangshemmnisse zum ÖPNV abbauen, die Anzahl der Schwarzfahrer verringern und neue Kunden gewinnen.**
- **In Fernost sind die dortigen SmartCards sehr weit verbreitet und generieren bereits hohe Umsätze für die Verkehrsunternehmen.**
- **Der Erfolg basiert hauptsächlich auf der hohen Bevölkerungsdichte, den dort üblichen Zugangskontrollen zum ÖPNV, der Technikaffinität der Bevölkerung und den vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten über den ÖPNV hinaus.**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- **Für eine höhere Akzeptanz bei den Kunden muss ein E-Ticket in Deutschland in den Umweltverbund integriert werden (Fahrrad- bzw. Pkw-Verleih), es müssen mehr Anwendungen integriert werden und die Zugangshemmnisse (Information) sind zu verringern.**
- **Solange der wirtschaftliche Nutzen für die Verkehrsunternehmen nicht so groß ist wie der Nutzen für die Kunden, bestehen nicht genügend Anreize für die Systemeinführung.**



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR



5. ÖPNV Innovationskongress

MOBILITÄTSKONZEPTE FÜR BUS UND BAHN

FREIBURG, 22.–24. FEBRUAR 2011

Kongresszentrum Konzerthaus Freiburg



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND VERKEHR