



4. ÖPNV

Innovationskongress

MOBILITÄTSKONZEPTE FÜR BUS UND BAHN



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Berichte der Moderatoren aus den Workshops

Dr. Peter Höflinger,
Kaufmännischer Vorstand Stuttgarter Straßenbahnen AG

Manfred Hovenjürgen,
Geschäftsführer Regional Bus Stuttgart GmbH

Hans-Georg Schwabowski,
Niederlassungsleiter TÜV SÜD Auto Service GmbH

Dr. Wolfgang Wagner,
Geschäftsführer Verkehrsverbund Rhein-Neckar i.R.



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Workshop Kundenorientierung

Fahrgastrechte – Ansprüche und ihre Grenzen

Referenten

Dr. Witgar Weber,
Geschäftsführer Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart

Wolfgang Dippel,
Geschäftsführer Nordhessischer Verkehrsverbund



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es?

- EU VO 1371/2007 enthält Fahrgastrechte für AEG-Verkehre
- In Deutschland Diskussionen um konkrete Umsetzung
- Einzelne Problembereiche noch vorhanden
- Lösung: Mobilitätsgarantien in verschiedenen Verbänden
- Beispiel: 5-Minuten-Garantie des NVV



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Wichtig: Fahrgast will Zuverlässigkeit und rasch ans Ziel
- Ergänzung d. ges. Regeln um ÖPNV-Garantieversprechen
- Schaffung eines kundengesteuerten Messinstruments

Gibt es noch offene Fragen?

- Wie können Zugangshemmnisse weiter abgebaut werden?
- Müssen/können alle Nutzergruppen integriert werden?



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Workshop Kundenorientierung

Online-Tickets im ÖPNV – Vertriebswege der Zukunft

Referenten

Tanja Wallner,

Fachreferentin für Großkunden und E-Commerce, Wiener Linien


Michael Kujas,

Geschäftsführer EOS Uptrade GmbH



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM



Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es?

- TICKeos: Vertriebssoftware f. Onlineticket d. Wiener Linien
- Mehrere Module für vielseitige Nutzung u. Umsetzung
- Verschiedene Sicherheitsmerkmale zur elektr. Überprüfung
- Gute Erfahrungswerte bei Wiener Linien



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Hohe Akzeptanz: Monatlich ca. 12.000 Kundenzugriffe
- Bereits im ersten Jahr 1 Mio. € Umsatz
- Nutzung durch überwiegend junge Zielgruppen
- Online-Ticket ist Investition in die Zukunft

Gibt es noch offene Fragen?

- Wie viele Mehreinnahmen lassen sich generieren?
- Wie weit möchte man neue Vertriebskanäle nutzen?



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Workshop Kundenorientierung

Mobilitätseingeschränkte Menschen – Herausforderungen für den Nahverkehr

Referentin

Annerose Hintzke,
Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für barrierefreie Gestaltung
und Mobilität GmbH



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es?

- Verschiedene Formen von Mobilitätseinschränkungen
- Anzahl mobilitätseingeschränkter Menschen nimmt zu
- Spezifische Anforderungen an Barrierefreiheit
- Barrierefreiheit betrifft Fahrzeug, Einstieg, Haltestelle, Info
- Barrierefreiheit ist Teil versch. gesetzlicher Vorschriften



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Integration v. Barrierefreiheit in Lastenhefte/Ausschreib.
- Barrierefreiheit sollte geschlossene Reisekette umfassen
- Notwendig: Bundeseinheitliche Normierung d. Vorgaben

Gibt es noch offene Fragen?

- Wie werden integrierte Planungsprozesse gewährleistet?
- Wie werden Behindertenvertreter am besten integriert?



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Workshop Kundenorientierung

Alpträume eines Fahrgastes – unterwegs mit dem Produkttester

Referent

Tim Bosenick,
Geschäftsführer SirValUse Consulting GmbH



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Zusammenfassung der Ergebnisse

Worum geht es?

- Kundenerfahrung: Subjektive innerliche Kundenreaktion
- Ziel des Customer Experience Managements:
Untersuchung und Erfassung der Erwartungen und
Erfahrungen des Kunden (Kontaktpunkte!)
- CEM \neq CRM, CEM \neq Kundenzufriedenheit



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM

Welche Folgerungen lassen sich ableiten?

- Notwendig: Schließen d. Kluft zw. Erfahrung und Erwartung
- Wichtig: Kunden binden und nutzen
- Schnittstellen zum Kunden müssen untersucht werden

Gibt es noch offene Fragen?

- Wie können Kundenbedürfnisse korrekt erfasst werden?
- Wie können die Kundenerfahrungen optimiert werden?



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM



4. ÖPNV

Innovationskongress

MOBILITÄTSKONZEPTE FÜR BUS UND BAHN



Baden-Württemberg

INNENMINISTERIUM