

VGN GmbH • VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft

Stadt Nürnberg

Datum
27.10.2015

Stadtratsanträge Bündnis 90/Die Grünen und CSU zum Online Vertrieb

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) und die VAG als gemeinsam agierende System- und Prozessbetreiber nehmen zu dem vorliegenden Stadtratsantrag der Bündnis 90/Die Grünen und der CSU wie folgt Stellung.

1. Grundsätzliches:

Bei der aktuellen, im Frühjahr durchgeführten Kundenzufriedenheitsbefragung des VGN hat die mobile Information mit dem Smartphone die Note 2,48 bekommen (Skala 1-5 mit 2=sehr zufrieden und 3=zufrieden). Von den knapp 30 Kriterien hat die mobile Information damit die zweitbeste Bewertung erhalten. Auch im Vergleich mit anderen Regionen wird die mobile Fahrgastinformation beim VGN weit überdurchschnittlich bewertet.

Die bisher getrennten Systeme mobile Fahrplaninfo, das HandyTicket (HandyTicket Deutschland) und der (VAG-) Onlineshop wurden in dem neuen System zusammengeführt. In diesem neuen System, das damit nur noch aus einer mobilen Komponente (App „VGN Fahrplan & Tickets“) und einem „VGN Onlineshop“ besteht, wurde eine einheitliche Online- Informations- und Kaufplattform für das gesamte Verbundgebiet geschaffen. Diese Plattform ermöglicht dem Kunden mit einer einzigen Registrierung und nur einem Account seine Tickets als Print- /Handy- oder Versandticket zu erhalten. Der Onlineshop wurde mit einem responsiven Design entwickelt und ist damit für unterschiedliche mobile Endgeräte optimiert. Zusätzlich wurde mit dem System die Basis geschaffen, das neue Semesterticket – mit einer Validierung der Kaufberechtigung – zu integrieren.

Die neue VGN-App „VGN Fahrplan & Tickets“ ist eine Auskunfts-App der Firma Mentz Datenverarbeitung. Das Ticketing ist ein Add-on und wird von der Firma EOS Uptrade als Bibliothek in die Mentz-App integriert. Bei dieser App steht die Verbindungsauskunft im Vordergrund, die den Kunden beim Kauf von Tickets auch ohne Tarifenkenntnisse unterstützt.

Man kann aber auch hier Tickets direkt kaufen, indem man den Menüpunkt „Tickets“ verwendet und unter „Ticket kaufen“ das gewünschte Produkt auswählt.

Diese Neuerungen führen derzeit bei einigen Kunden aus dem Altsystem „HandyTicket Deutschland“ zu Irritationen da sie eine Umstellung des gewohnten Ablaufs/Nutzungsverhaltens erfordern.

Auch die Idee einer überregionalen Kaufmöglichkeit aus einer App (wie bei HandyTicket Deutschland) soll in Zukunft weiter verfolgt werden. Unter dem Dach des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), in dem auch der VGN und VAG vertreten sind, wird ein entsprechendes System (IPSI) entwickelt. Das System steht jedoch aktuell noch nicht zur Verfügung. Eine Integration ist mittelfristig vorgesehen.

Im VGN hatte das Ziel „Alles aus einer Hand – mit jedem Endgerät“ die erste Priorität. Mit diesem übergreifenden Ansatz sollen in Zukunft funktionale Weiterentwicklungen (z. B. Abo-Online) gebündelt und damit mehr Akzeptanz und Nutzen generiert werden.

Durch die Umstellung auf eine neue Applikation müssen gewohnte Verhaltensmuster in der Nutzung zunächst neu erlernt und Nutzerkonten neu erstellt werden. Dies hat bei einem Teil der Kunden wohl auch Unmut erzeugt. Dennoch sind sowohl VGN als auch VAG davon überzeugt, dass die beschriebenen Rahmenbedingungen sowie die Vorzüge des neuen Gesamtsystems deutlich überwiegen und die Einführung einer auf die regionalen Bedürfnisse abgestimmten, eigenständigen App der richtige Weg für die erfolgreiche Weiterentwicklung der digitalen Vertriebsstrategie darstellt.

Die reinen Zahlen sprechen für das neue Konzept:

In den Monaten August und September 2015 hat sich im Vergleich zum Vorjahr der Umsatz der VGN-App und des VGN-Onlineshops verdreifacht, während die Anzahl an verkauften Fahrscheinen um 40 % gestiegen ist. Die überproportionale Umsatzentwicklung resultiert auch aus dem Verkauf des Semestertickets, bei dem die Studierenden bisher zu 83 % diesen neuen Vertriebsweg unproblematisch genutzt haben.

2. Stellungnahme zu den Fragen:

2.1. Warum hat sich der VGN nicht an etablierte bestehende Systeme, wie z.B. Touch & Travel angeschlossen (Bündnis 90/Die Grünen)?

- Sowohl im Bereich der Fahrplanauskunft als auch im Bereich der Shops arbeitet der VGN bzw. die VAG mit den jeweiligen Marktführern zusammen.
- Für die Fahrplanauskunft ist dies die Firma Mentz aus München und für den Shopbereich die Firma EOS Uptrade aus Hamburg. Dieses System ist zum Beispiel auch in Stuttgart, Berlin, München, Hamburg, Bremen, Hannover, Augsburg, Freiburg im Einsatz.
- Touch & Travel ist ein ganz anderer Vertriebsansatz der für diese Zwecke nicht geeignet ist und darüber hinaus auch wohl in dieser Form keine Zukunft hat.

2.2. Welche Kosten sind für die Entwicklung und Pflege der APP entstanden? Diese bitte im Vergleich zu Kosten beim Anschluss an bestehende Systeme darstellen (Bündnis 90/Die Grünen).

- Grundsätzliche Funktionen waren schon vorhanden, daher liegt keine Eigenentwicklung vor. Funktionale Anpassungen erfolgten bei der Einbindung der

Kauf-Funktionalitäten in die Auskunfts-App, der Produktintegration und der Anpassung spezifischer Zahlungs- und Kundendatenprozesse.

- Als Grundlage für das zentrale Kundendatenmanagement (Registrierung, Zahlungsverkehr) diente der vorhandene VAG-Onlineshop, der zu einem VGN-Onlineshop funktional weiterentwickelt wurde.
- Der entsprechende Kostenvergleich ergab das bessere Preis- Leistungsverhältnis bei dem neuen Anbieter, da auf vorhandene Systembestandteile des VAG-Onlineshops aufgebaut werden konnte.

2.3. Wie steht der VGN zu den schlechten Bewertungen im App-Store (Bündnis 90/Die Grünen)?

Die VAG/VGN nimmt Stellung zur Beschwerdelage hinsichtlich der „neuen“ App und erläutert die Gründe für den Ausstieg aus dem vorherigen System „HandyTicket Deutschland“ (CSU).

- Mit der im Punkt 1 beschriebenen Zusammenführung der drei bisher getrennten Systeme soll ein hoher Kundennutzen (einmalige Anmeldung, Zusammenführung von Information und Verkauf, responsives Design) und eine flexible, zukunftsorientierte Onlineplattform geschaffen werden.
- Eine mobile Fahrplanauskunft des VGN ist in dieser Form bereits seit dem letzten Jahr im Einsatz. Bei der aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung des VGN hat die mobile Information mit dem Smartphone die Note 2,48 bekommen (Skala 1-5 mit 2=sehr zufrieden und 3=zufrieden).
- Der Fahrscheinkauf wurde in die bestehende Fahrplanauskunft integriert. Diese veränderte Bedienlogik führt derzeit bei einem Teil der Kunden aus dem Altsystem „HandyTicket Deutschland“ zur Irritationen weil es auch eine Veränderung im gewohnten Ablauf/Nutzungsverhalten erfordert.
- Negative Kundeneinschätzungen und Bewertungen bestehen aktuell bei der nun in die Auskunfts-App integrierten Kauf-Funktionen und verschiedenen Bedienabläufen beim Ticketkauf
- Vereinzelt ist es offensichtlich wohl noch nicht gelungen alle Kunden von HandyTicket Deutschland von der neuen, integrierten App zu überzeugen. Grund dafür können in einigen Punkten auch noch „Kinderkrankheiten“ sein, die es ohne Zweifel noch gibt, bei denen wir jedoch aktuell mit Hochdruck daran arbeiten Verbesserungen zu erreichen (siehe Punkt 2.4).
- Im Gegensatz zu „HandyTicket Deutschland“ ist in der neuen App der Tarif wieder entsprechend den VGN-Bestimmungen umgesetzt. So muss beispielsweise der Kunde in Nürnberg beim Kauf einer Einzelfahrkarte seinen Einstiegspunkt mit eingeben. Nur dadurch kann der Gültigkeitsbereich abgegrenzt werden. Solche zusätzlichen Bedienschritte führen zwar zu Kritik, sind aber tariflich und für die Fahrscheinkontrolle notwendig.
- Die Bewertungen in den Stores sollten sehr differenziert betrachtet werden. So erhält die gleiche App aktuell bei Windows Phone die 4,4, bei Android 3,4 und bei iOS 2 Sterne. Die Meinung einzelner Nutzer geht in diese Bewertung teilweise sehr stark ein. Die Bewertungen in den Stores erfolgte durch ca. 0,49% der Nutzer (574

Bewertungen bei über 117.000 Downloads), bei iOS sogar nur durch 0,16% der Nutzer (65 Bewertungen bei rund 39.400 Downloads).

2.4. Werden die angesprochenen Kritikpunkte in der App verbessert (Bündnis 90/Die Grünen)?

Es wird dargelegt, ob und wie man die derzeitig umständliche Bedienung optimieren kann um Komfort und Geschwindigkeit der App schnellstmöglich zumindest wieder auf den Status vor der Umstellung zu bringen (CSU).

- Die VGN App „Fahrplan & Tickets“ wird laufend verbessert und optimiert
- Konkrete Weiterentwicklungen und Systemoptimierung sind vor allem im Registrierungsprozess, beim Einloggen (Passwortvorgaben) und beim Scanvorgang des Barcodes angestoßen. Des Weiteren wird zum Beispiel der Anschlussfahrchein integriert.
- In Abhängigkeit der weiteren Kundenresonanz wird angestrebt, die grundsätzliche Bedienstruktur und eine Optimierung der Bedienabläufe (Usability) im kommenden Jahr erneut zu untersuchen. Dabei werden die Kundenreaktionen per Mail oder am Telefon, sowie die Bewertungen in den Apps berücksichtigt.

2.5. Warum veröffentlicht der VGN seine Fahrplandaten nicht als OpenData (Bündnis 90/Die Grünen)?

Die VAG/VGN wird beauftragt, Kontakt zu den Herstellern/Anbietern solcher Systeme aufzunehmen und die Voraussetzungen eines Einsatzes für den Nürnberger ÖPNV zu prüfen (CSU)

- Die Entwickler der App VGN Fahrplan & Tickets sind die jeweils aktuellen Marktführer in Ihrer Sparte. (Mentz DV für die Fahrplanauskunft und EOS Upgrade für den Ticketkauf).
- VGN kooperiert mit sehr vielen Partnern wie zum Beispiel mit Öffi, City App der Stadt Nürnberg, moovel, Fraunhofer-Gesellschaft usw.. Weiterhin erfolgt aktuell auch eine Integration der VGN-Fahrplandaten in Google. Mit vielen weiteren potentiellen Partnern laufen bereits Gespräche.
- Ziel ist bei jeglichen Kooperationen immer eine gute Datenqualität für den Kunden. Bei unkontrollierter Weitergabe besteht aus unserer Sicht die Gefahr, dass Daten absichtlich oder unabsichtlich verfälscht werden. Die Verkehrsunternehmen stünden möglicherweise in der Kritik verbunden mit der Forderung nach Entschädigung oder Kulanz bei falschen Auskünften Dritter.
- Open Data Projekte anderer Verbünde werden von uns zurzeit geprüft.

2.6. Über den derzeitigen Stand des technisch Machbaren im Bereich der mobilen Anwendungen für den ÖPNV wird berichtet. Dabei wird insbesondere auf die Möglichkeit zur Live-Integration des Nahverkehrs in Karten- und Navigationsanwendungen in Betriebssystemen der neuesten Generation eingegangen (CSU).

- Die App VGN Fahrplan & Tickets bietet bereits heute eine komfortable Fahrplanauskunft mit Tür-zu-Tür-Verbindungen. Für Start und Ziel können Haltestellen, Adressen, wichtige Punkte, die aktuelle Position oder ein beliebiger Punkt aus der integrierten Karte gewählt werden. In der Karte werden auch stets

alle Haltestellen (mit den nächsten Abfahrten) angezeigt, so dass man sich schnell einen Überblick über nahe gelegene Haltestellen verschaffen kann. Die Wege von bzw. zur Haltestelle können in der integrierten Karte ebenso angezeigt werden, wie der komplette Fahrtverlauf.

- Für diesen Systemteil arbeiten wir mit der Firma Mentz aus München zusammen, welche in diesem Bereich eine der beiden Marktführer ist.
- Die Bereitstellung von Echtzeitdaten hat auch bei uns hohe Priorität. Echtzeitdaten werden in Bayern zentral an einer Stelle zusammengeführt und bereitgestellt. Der Freistaat Bayern hat hierzu das Projekt DEFAS FGI Bayern zur umfassenden Fahrgastinformation mit Echtzeitdaten initiiert. Das bayerische Wirtschaftsministerium hat die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) in München mit diesem Projekt betraut. Mit DEFAS FGI Bayern sollen Fahrgastinformationen auf Basis von Echtzeitdaten bayernweit ermöglicht werden. Auch wir bzw. einige unserer Verkehrsunternehmen sind in diesem Projekt eingebunden und liefern zum Teil bereits auch Daten. Bis jedoch alle Probleme bei der bayernweiten Zusammenführung von Soll- und Ist-Fahrplänen gelöst und die Daten qualitativ für eine Fahrplanauskunft geeignet sind - z. B. unterschiedliche Bezeichnungen der Linien vereinheitlicht sind - wird noch einiges an Aufwand nötig sein. Erste Schritte mit den Echtzeitdaten haben wir aber bereits unternommen und bieten z. B. bereits im Internet einen Abfahrtsmonitor an, der Soll-Daten mit Echtzeitdaten aus DEFAS-FGI und dem Datenpool der VAG kombiniert. Demnächst werden wir auch eine Verbindungsauskunft auf Basis der DEFAS-Daten im Internet anbieten. Natürlich werden diese Dienste dann auch in die VGN Apps integriert.

Wir hoffen es ist uns gelungen Ihnen zu verdeutlichen, dass wir die modernen Informations- und Vertriebsmöglichkeiten, gerade auch per Smartphone, als einen wesentlichen Schlüssel für den Abbau von Hemmschwellen bei der Nutzung des ÖPNV sehen. Entsprechend intensiv werden diese Projekte bei der VAG und im ganzen VGN vorangetrieben und im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten der Partner im VGN optimiert.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße

Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH

Jürgen Haasler

i. V. Klaus Dechamps

Verkehrs-Aktiengesellschaft GmbH

Tim Dahlmann-Resing i.V. Thomas Seyfried