



## Ein Self-Service-Portal, das Schule macht

Die Bestellung ermäßigter Schülertickets erfordert die Zusammenarbeit von Schülern und Eltern, Schulträgern und Verkehrsunternehmen. Die Rheinbahn entwickelte dafür gemeinsam mit HanseCom ein spezielles Self-Service-Portal. Es unterstützt die Interaktion digital und entlastet die Rheinbahn massiv.



Die Rheinbahn ist ein Vorreiter beim digitalen Vertrieb. So war sie beispielsweise das erste Verkehrsunternehmen Deutschlands, das seinen Kunden Abonnements als Handyticket und deren Verwaltung als 24/7-Self-Service auf dem Smartphone anbot. Ihren großen Innovationsgeist stellte die Rheinbahn auch bei einem aktuellen Projekt wieder unter Beweis. Gemeinsam mit ihrem langjährigen Digitalisierungspartner HanseCom entwickelte sie eine moderne Self-Service-Lösung für Schülerverkehre.

Der Hintergrund dieses Projekts war eine umfassende Modernisierung ihrer Abo-Selbstverwaltung. Die Rheinbahn hatte bereits in der Vergangenheit eine Anwendung im Einsatz, die Self-Service-Portale für Privat- und Großkunden bereitstellte. Ebenso unterstützte die Lösung die speziellen Prozesse für die Verwaltung und Bereitstellung von Schülertickets für das eigene Unternehmen in Teilen digital. Diese Anwendung war aber in die Jahre gekommen und konnte die Anforderungen der Rheinbahn nicht mehr erfüllen.

„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“, erklärt Sonja Fels, Projektmanagerin Digitaler Vertrieb bei der Rheinbahn. „Zudem speicherten die Portale Daten der Nutzer, 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.“

**Ein Großprojekt zur Digitalisierung, das selbst komplett digital durchgeführt wurde**

In einem ersten Schritt führte die Rheinbahn deshalb die HanseCom-Lösungen für Privat- und Großkunden ein, in einem zweiten Schritt entwickelte sie dann gemeinsam mit HanseCom ein ganz neues Self-Service-Portal für Schülerverkehre. Dazu erweiterten die beiden Partner die Lösungen für Privat- und Großkunden um die spezifischen Anforderungen bei der Bestellung von Schülertickets. Besonders wichtig war der Rheinbahn dabei eine unkomplizierte und selbsterklärende Benutzerführung. Die neue Lösung sollte es den Schulträgern vor allem ermöglichen, die Daten der Schüler mit geringem Aufwand zu verwalten und der Rheinbahn automatisch zur Verfügung zu stellen.

Gleich zu Beginn nahm das Projekt eine unerwartete Wendung. Praktisch zeitgleich mit seinem Start brach die Coronapandemie aus und die beiden Partner waren gezwungen, das Projekt komplett remote 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“, sagt Projektleiterin Fels. „Das gelang uns unter anderem mit einem Testdrehbuch.

# „HanseCom steht neuen Anforderungen und Wünschen immer offen gegenüber und setzt sie gemeinsam mit uns um.“

Sonja Fels, Projektmanagerin Digitaler Vertrieb bei der Rheinbahn

Wir bauten eine zentrale Datei auf Microsoft SharePoint auf, in der wir die unterschiedlichen Testszenarien ausführten und uns mit HanseCom abstimmten. Nicht zuletzt durch solche Maßnahmen konnten wir unseren straffen Zeitplan trotz der widrigen Umstände einhalten.“

## Fast durchgängig digitale Unterstützung

Heute unterstützt die neue Lösung die Prozesse bei der Bestellung von Schülertickets fast durchgängig digital. Das Self-Service-Portal ist komplett in die Website der Rheinbahn integriert und entspricht dem Corporate Design des Verkehrsunternehmens. 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 – die Lösung PT von HanseCom – werden die Daten sofort automatisch dorthin übertragen. Das Schülerportal selbst speichert keinerlei personenbezogene Daten. Dass das System zudem sicher vor Hacker- und virtuellen Angriffen ist, davon hat sich die Rheinbahn in umfassenden Penetrationstests nachdrücklich überzeugt.

Die Rheinbahn vervollständigt die Datensätze dann in PT 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 in PT 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. Das gibt den Schulträgern die Möglichkeit, ihre Rechnungen auch digital einzusehen. 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 weiterzuverarbeiten. 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 beziehungsweise seine Eltern das Schülerticket direkt und komplett digital im Schülerportal der Rheinbahn kaufen. Eine Ausgabe der Fahrtberechtigung ist wahlweise per Chipkarte oder als Handyticket möglich.

## Papierbasierte Prozesse massiv reduziert

Den größten Vorteil des neuen Portals sieht Projektleiterin Fels in der massiven Reduktion papierbasierter Prozesse: „Zwischen den Schulämtern und uns geht heute nur noch wenig Papier hin und her. Früher haben wir vor allem zum Schuljahreswechsel unzählige Listen gewälzt und manuell ins System übertragen. Außerdem mussten viele Daten doppelt erfasst werden – einmal von den Schulträgern und einmal von uns. Das war nicht nur äußerst aufwändig, sondern auch fehleranfällig, da man sich bei Namen, Adressen oder Kundennummern schnell einmal vertippt. Das neue Portal entlastet uns erheblich und gibt uns Freiräume für wichtigere Aufgaben wie die Beratung unserer Kunden.“

Die Projektleiterin lobt neben der Lösung auch die Partnerschaft mit HanseCom. „Die Zusammenarbeit bei diesem Projekt war wie immer sehr kollegial – und das, obwohl wir fast ausschließlich virtuell unterwegs waren und ich manche Mitarbeiter dadurch bis heute nicht persönlich kenne. HanseCom steht neuen Anforderungen und Wünschen immer offen gegenüber und setzt sie gemeinsam mit uns um.“

Einer dieser Wünsche ist beispielsweise eine Workflow-Funktion für das neue Self-Service-Portal, die HanseCom und die Rheinbahn derzeit entwickeln. Sie wird künftig die Abläufe steuern und dafür sorgen, dass die Verantwortlichen automatisch informiert werden, wenn sie Daten sichten, prüfen oder freigeben müssen.

## Die Rheinbahn

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