



© H. Hinz ZVON

ZVON setzt beim mobilen Ticketing voll auf HandyTicket Deutschland

Der Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) nutzt HandyTicket Deutschland seit der ersten Stunde. Seinen Fahrgästen bietet das System einen modernen Kundenzugang, dem ZVON einen effizienten Vertriebskanal. Fahrscheinautomaten hat er inzwischen abgeschafft.



Der Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) ist bei HandyTicket Deutschland vom Start weg an Bord. So war er bereits am Pilotprojekt seit 2007 beteiligt. Als die Lösung dann 2010 in den Regelbetrieb übergang entschied sich der ZVON endgültig auf HandyTicket Deutschland zu setzen – und nutzt das System ohne Unterbrechung bis zum heutigen Tag.

„Unser Verbundgebiet ist eine stark ländlich geprägte Region, die teilweise dünn besiedelt ist. Die Dichte an Servicestellen ist entsprechend gering. Unsere Vertriebskanäle müssen so ausgerichtet sein, dass die Fahrgäste dennoch ohne Zugangsschranke zu ihren Tickets kommen“, sagt Sandra Trebesius, Marketingleiterin beim ZVON. „Um das sicherzustellen, haben wir zum einen den aufpreisfreien Kauf im Zug eingeführt. Zum anderen haben wir uns dazu entschlossen, mit HandyTicket Deutschland frühzeitig auf mobiles Ticketing zu setzen, weil damit jeder Fahrgast seinen Ticketautomaten quasi in der Hosentasche hat“.

Fahrgäste profitieren von unkompliziertem Ticketkauf

Dieser Pioniergeist hat sich ausgezahlt. Heute ist HandyTicket Deutschland beim ZVON nicht mehr wegzudenken. Das Ticketsortiment umfasst aktuell Einzelfahrscheine, Tageskarten, Fahrradtagskarten, sowie Seniorenmonats-, Monats- und Wochenkarten im Nicht-Abo-Modell; und sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, innerhalb einer einzigen App auch die Fahrscheine der anderen Regionen

zu buchen, die an HandyTicket Deutschland teilnehmen. Die Fahrgäste des ZVON profitieren dabei von einem unkomplizierten Ticketkauf, der im Vergleich zum analogen Erwerb überall, jederzeit und ohne Bargeld möglich ist. Im Kundenportal von HandyTicket Deutschland können sie ihre Ticketkäufe jederzeit übersichtlich nachvollziehen, Quittungen beispielsweise für Reisekostenabrechnung ausdrucken oder Account- und Benutzerdaten ändern.

Für sämtliche Fahrscheine des ZVON erhalten die Kunden zudem einen Rabatt von derzeit acht Prozent. „Wir möchten natürlich, dass viele Fahrgäste ihre Tickets digital erwerben, denn dieser Vertriebsweg ist im Vergleich zu den klassischen Kanälen deutlich kostengünstiger für uns“, so Marketingleiterin Trebesius. „Das provisionsbasierte Nutzungsmodell von HandyTicket Deutschland, das Betrieb, Wartung und Pflege beinhaltet, ist absolut fair. Da die digitalen Tickets auf den Smartphones der Fahrgäste auch als Barcode angezeigt werden können, lassen sie sich außerdem mit der vorhandenen Vertriebs- und Kontrolltechnik der Busse und Bahnen überprüfen, so dass hier keine zusätzlichen Investitionen erforderlich sind.“ Die zahlreichen Vorteile, die HandyTicket Deutschland den Fahrgästen eröffnet, sorgen dafür, dass das digitale Angebot von den Kunden des ZVON gut angenommen wird und kontinuierliche Zuwächse verzeichnet. Eine Entwicklung, die mit dazu beigetragen hat, dass der Verkehrsverbund die kostenintensiven Fahrscheinautomaten mittlerweile komplett abschaffen konnte.

„Wir möchten natürlich, dass so viele Fahrgäste wie möglich ihre Tickets digital erwerben, denn dieser Vertriebsweg ist im Vergleich zu den klassischen Kanälen deutlich kostengünstiger für uns.“

Sandra Trebesius, Marketingleiterin beim ZVON

Umfangreicher Ausbau des mobilen Angebots geplant

HandyTicket Deutschland deckt bereits heute die allermeisten Anforderungen unserer Kunden ab“, sagt Trebesius. „Daher wollen wir uns auch weiterhin voll und ganz auf HandyTicket Deutschland fokussieren und unser Angebot in der App weiter ausbauen.“ Zu diesem Ausbau zählen beispielsweise Abonnements. Derzeit installiert der ZVON eine Chipkartenlösung, die die aktuellen papierbasierten Abonnementkarten ersetzen wird. Durch diesen Digitalisierungsschritt schafft der Verband die Grundlage dafür, seine Abonnements künftig auch auf Smartphones zur Verfügung zu stellen. Die nötige Infrastruktur dafür bietet HandyTicket Deutschland bereits, die Implementierung der Abos als mobile Tickets muss vom ZVON dann nur noch angestoßen werden.

Ein weiteres großes Projekt ist „Sachsen mobil“, das der ZVON gemeinsam mit den drei sächsischen Verbänden VMS (Verkehrsverbund Mittelsachsen), VVO (Verkehrsverbund Oberelbe) und VVV (Verkehrsverbund Vogtland) von HanseCom umsetzen lässt. Dieses Projekt wird es den Fahrgästen in Sachsen künftig erlauben, Tickets für verbundübergreifende Fahrten auf ihren Smartphones in einer einzigen Transaktion zu suchen, zu buchen und zu bezahlen. Damit dies auch wirklich in ganz Sachsen möglich ist, werden die Tarife von MDV (Mitteldeutscher Verkehrsverbund) und den Eisenbahnverkehrsunternehmen in der Region ebenfalls integriert. „Der Kunde gibt in der Verbindungsauskunft von HandyTicket Deutschland einfach seinen Start- und Zielort ein. Die Reisekette wird dann von der App verbund- und tarifübergreifend ermittelt und die benötigten Tickets werden angezeigt“ erläutert Trebesius. „Statt bei verbundübergreifenden Fahrten wie bisher beim Verbundwechsel das jeweils passende Ticket manuell kaufen zu müssen, erfolgt die Buchung einmalig zu

Fahrtbeginn in einer einzigen Transaktion. Das ist eine enorme Erleichterung für den Fahrgast und setzt keinerlei Tarifkenntnis voraus.“

Darüber hinaus arbeitet der ZVON gemeinsam mit HanseCom daran, künftig auch das SachsenTicket und das Euro-Neisse-Ticket, die beide bereits in Papierform existieren, in das digitale Sortiment von HandyTicket Deutschland aufzunehmen. Als Länderticket, ermöglicht es das SachsenTicket bis zu fünf gemeinsam reisenden Personen, einen Tag lang kreuz und quer durch Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen zu fahren. Das Euro-Neisse-Ticket ermöglicht Fahrgästen, öffentliche Verkehrsmittel im Dreiländereck Deutschland, Polen und Tschechien grenzüberschreitend sowie Freizeitangebote zu vergünstigten Preisen zu nutzen.

Stabiles System bewährt sich bei steigendem Volumen

„HanseCom bietet mit HandyTicket Deutschland ein stabiles System“, so das Fazit von Trebesius. „Seitdem wir auch Zeitkarten über das Smartphone verbreiten, hat dieser Aspekt für uns noch einmal zusätzlich an Bedeutung gewonnen, denn sie haben uns ein deutliches Nutzer- und Umsatzwachstum im mobilen Ticketing gebracht.“

Auch von HanseCom selbst ist die Marketingleiterin angetan. „Da der digitale Vertrieb beim ZVON eine immer größere Rolle spielt, hat HanseCom für uns inzwischen einen hohen Stellenwert als Partner. Unsere Zusammenarbeit zeichnet sich dabei durch eine klare Kommunikation aus. Die Mitarbeiter von HanseCom hören genau zu, was die Kundenanliegen sind und verstehen es, diese Anliegen in Aufgabenstellungen für die Systementwickler zu übersetzen. Das zeigt sich auch in den aktuellen Projekten wieder ganz deutlich.“

Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien

Der Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien (ZVON) wurde 1995 in Niesky gegründet. Das Gebiet des Verbunds für den öffentlichen Nahverkehr erstreckt sich auf den östlichen Landkreis Bautzen und den gesamten Landkreis Görlitz. Ihm gehören zehn Unternehmen an, die die Verkehrsmittel Zug, Straßenbahn und Bus abdecken.