

Kreative Interne Kommunikation – Erfolgsfaktor für eTicketing-Projekte

128 europäische Verkehrsexperten kamen zur 44. Kontiki-Konferenz am 21.-22. Juni 2012 nach Köln. In Plenum, Podiumsdiskussion, Foren und zahlreichen individuellen Gesprächen war die interne Kommunikation beherrschendes Thema. Nur durch Kommunikation kann überzeugt und Akzeptanz für eTicketing – Projekte bei Kunden und Mitarbeitern erreicht werden.

Dr. Schmidt-Freitag, Verkehrsverbund Rhein-Sieg, machte deutlich, wie diese Erkenntnisse von 2000-2011 in Kombination mit einfachen Mobilitätsbedingungen und zielgruppenspezifischen Tarifen zu 78% Umsatzzuwachs und 28% Fahrtenzuwachs im VRS beigetragen haben. Heute wird der gesamte Lebenszyklus von der Schule über Ausbildung/Studium und das anschließende Berufsleben bis zum Ruhestand im gesamten Tarifraum vom Angebot des VRS abgedeckt. Wenn heute $\frac{3}{4}$ der Kunden Netztickets benutzen, tragen dazu natürlich auch die Organisationsstruktur des VRS und die hohen Erstinvestitionen für das Elektronische Fahrgeldmanagement, EFM, bei.

Zu Beginn seines Berichtes über MoBIB - Erfahrungen von STIB hob Alain Flausch, Generalsekretär der UITP - International Association of Public Transport, hervor, dass solche Projekte in Belgien eine besondere Herausforderung darstellen. Jede der drei Regionen steuert ihren eigenen Öffentlichen Personenverkehr. Mit der Schaffung von Interfaces, die den Eigenheiten der unterschiedlichen Systeme gerecht werden, ist für die Zukunft der technische Kommunikationsprozess gesichert. Eine wesentliche Aufgabe bleibt aber noch zu lösen: die Koordinierung, der Informationsaustausch und die Kooperation zwischen den verschiedenen Systembetreibern. Diese Aufgabe wurde an Belgian Mobility Card als Koordinations-Unternehmen übertragen. Flausch stellte als wichtige kommunikations-notwendige Elemente für das Großprojekt heraus: Strenges Projektmanagement, Leitung und Kontrolle, leistungsfähiges Back Office und eine standardisierte IT-Plattform.

Jürgen Fenske, Präsident des VDV – Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, stellte die Mobilitätssituation und die steigenden Anforderungen, denen sich der Vorstand wie auch die gesamte KVB in Köln mit ihren verschiedenen Projekten stellen, um leistungsfähig zu bleiben und allen Kundengruppen gerecht zu werden, vor. Die Fahrgastzahlen wachsen, vernetzte Mobilität rückt immer mehr in den Fokus, besonders bei jungen Fahrgästen. Der Infrastrukturausbau wird unter den derzeitigen finanziellen Rahmenbedingungen nicht einfacher. Neue Vertriebstechnologien mit einfachen, transparenten Strukturen, die zeitnahe Informationen liefern, sind erforderlich. Die Einnahmesicherung ist ein wesentlicher Aspekt des Vertriebs vernetzter Mobilität. Die Interoperabilität ist Bestandteil der VDV-Kernapplikation, bundesweite Interoperabilität allerdings noch eine Zukunftsaufgabe.

Birgit Strecker, VRS, und Holger Fritsch, Nahverkehr Rheinland, zeigten die Lösung von Kommunikationsproblemen bei Großereignissen mit dem Tool VeRSiart. Die Ziele, die der VRS mit der Anwendung dieses Tools beim NRW-Tag verfolgte, waren die

Bereitstellung von Information und die Schaffung einer Identifikationsbasis für eine breite Öffentlichkeit. Die von allen Beteiligten geforderte und geleistete sofortige Aktualisierung der Kommunikationsinhalte war ein erheblicher Vorteil gegenüber den üblichen Kommunikationsmitteln. Voraussetzung ist allerdings die Akzeptanz einer weitgehend offenen Plattform durch alle Mitwirkenden, die in einzelnen Fällen erst erarbeitet werden musste. Dargestellt wurde der mit VerSiert unterstützte Projektablauf und die Sicherheitsplattform, mit der alle erforderlichen Hilfsdienste eingebunden waren.

Verkehrsträgerübergreifende Vertriebskonzepte innerhalb einer mehrere Verkehrsverbünde umfassenden Region stellte Hendrik Wagner, Verkehrsverbund Oberelbe, VVO, an drei Lösungen dar:

- Zu den festgelegten Handlungsspielräumen des VVO gehört, dass eine einheitliche Strategie bei Produkt-, Preis-, Distributions- und Kommunikationspolitik zum Abbau von Zugangshemmnissen zum System ÖPNV führt. Der VVO hat ein integratives Vertriebsmodell für Ausschreibungen für alle Verkehrsunternehmen mit den Merkmalen Einfachheit & Transparenz, Kostendegression & Synergieeffekt, Einflussnahme & Zugriffsmöglichkeit, Erweiterungsfähigkeit entwickelt und damit eine Vereinheitlichung erreicht.

- Der VVO übernimmt als Produktverantwortlicher die Projektdurchführung und u.a. die Aufgaben des zentralen Versorgers und Dienstleisters im Support. Damit sind eine einheitliche Technik, ein einheitliches Systemkonzept und ein verbundweites Kommunikationssystem sichergestellt.

- Beim HandyTicket Deutschland trägt der VVO Verantwortung für den im Vertriebskanal abgebildeten Tarif bei der Einführung neuer Vertriebswege, ist gleichberechtigter Partner im Projektkonsortium und hat damit mit seinen Kundenvertragspartnern maßgeblichen Einfluss auf die Ausgestaltung des deutschlandweiten Vertriebskanals.

Dr. Carsta Herpich, Berliner Verkehrsbetriebe, BVG, stellte die Vision „Alle Berliner fahren gerne mit der BVG“ in den Vordergrund. Elektronische Fahrscheine sollen diese Vision unterstützen. Bis 2022 soll die Migration zur AFB (Automatische Fahrpreis-Berechnung) durchgeführt werden. Um dieses Ziel zu erreichen, hat die Kommunikation einen sehr hohen Stellenwert. Innerhalb eines umfassenden Ausbildungskonzeptes werden alle Mitarbeiter über die Vorteile von EFM, aber auch über die Risiken einer Nicht-Einführung, informiert. Die BVG nutzt vorwiegend klassische Instrumente der Kommunikation. Zur Einführung in die EFS-Welt hat die BVG einen Film hergestellt. Die Erfolgsfaktoren der BVG Kommunikation und Schulung sind Motivation, Erfahrung, Wiederholung im laufenden Betrieb, Wahl des richtigen Zeitpunkts. Die Maßnahmen werden ergänzt durch einen Musterbus und eine Roadshow. Die Kommunikation erstreckt die BVG auch auf ihre Partner und Subunternehmer. Fazit: Die Einführung komplexer Systeme bedarf der lernenden Organisation.

Sean MacNiven, SAP Deutschland AG & Co. KG, überzeugte mit „Interne Kommunikation – eine Disziplin im Wandel“. Soziales Verhalten fängt von Innen an. Das soziale und technische Netzwerk, das wir heute für unsere Kommunikation nutzen, besteht aus einer großen Zahl von Komponenten, wie z.B. Corporate Portal, App Gallery, Communities, Wiki. Die Kommunikationswege ermöglichen direkte Verbindungen zwischen Mitarbeitern ohne Rücksicht auf

Hierarchien. Die Kommunikation erfolgt über Beiträge, Kommentare, Bewertungen. Kommunikationswege oder -inhalte sind nicht zu überwachen, Guidelines/Richtlinien geben jedem Mitarbeiter Anhaltspunkte zur korrekten Nutzung der Kommunikationswege. Das Innere fließt nach außen, Chancen und Risiken müssen allen im Unternehmen deutlich sein. Der Kontakt in Außennetze, wie Facebook, Twitter usw. ist jederzeit möglich. Das Mobile Web wird der Kommunikationsweg in der Zukunft sein. Interessant ist für Unternehmen auch die Spiel-Dynamik. In vielen Fällen sollte Arbeit und Spiel eng verknüpft sein, da hier eine Kreativitätsquelle, aber auch ein Weg zur Akzeptanz neuer Anwendungen, vorhanden sein kann. Fazit: Die Zukunft hat bereits begonnen.

Sjef Janssen, VDV-Kernapplikations GmbH & Co. KG, stellte in den eTicket Deutschland News dar, dass bereits 140 Kernapplikations-Teilnehmerverträge unterzeichnet sind und die erste Teilnehmerversammlung stattgefunden hat. Im eTicket Kolloquium wurde die Smartphone Strategie verabschiedet. Die Umsetzung erfolgt durch die VDV-Kernapplikations GmbH. Das Projekt KoMi, Kommunikation und Migration, ist abgeschlossen mit Dokumenten und Tools (Wirtschaftlichkeitsmodelle für KA-Stufe 2 und 3).

Die fertige und veröffentlichte Version der Software 1.1.08 der VDV-KA wurde von Hartmut Loerch vorgestellt. Er erläuterte die ITIL-Grundlagen (IT Infrastructure Library) nach denen das Release erarbeitet wurde. Die von der VDV-KA realisierten/geplanten Maßnahmen zu Change Management, Release Management, Configuration Management wurden dargestellt.

In fünf Foren wurde nach Impulsvorträgen sehr intensiv diskutiert. Forum 1: Bestehende HandyTicket-Systeme & VDV-Smartphone-Strategie verfolgen identische Ziele und sind als gegenseitige Ergänzung zu verstehen. Im Forum 2, Distribution elektronischer Tickets über das Internet, wurde die Software vorgestellt. Im Forum 3, NFC-Strategie, wurde ein Round Table gegründet. Der Kunde soll sein Handy als Ticket benutzen können, zu klären sind noch Sicherheitsfragen und Preise. Forum 4 befasste sich mit der Finanzierbarkeit hohe technischer Anforderungen bei eTicketing-Projekten. Das Thema wurde aus der Sicht eines Verkehrsverbundes, eines Beraters und eines Herstellers beleuchtet. Im Forum KoMi, Kommunikation und Migration, wurde die erarbeitete Kommunikationsplattform erläutert und noch während der Präsentation live ins Internet gestellt.

Neue Technologien und verändertes Kundenverhalten erfordern neue Kommunikationswege und -mittel. Die Kontiki-Konferenz Köln hat Nutzen und Wirkung interner Kommunikation dargestellt.

Die nächsten Konferenzen finden statt:
Potsdam 27. - 28. Sept. 2012

Für das Jahr 2013 sind geplant:
Münster 28. 2. - 1. März 2013
Raum Neckar 13. - 14. Juni 2013
Würzburg 19. - 20. Sept. 2013

MoBIB – eTicket Belgian Mobility Card
STIB - Société des Transports
intercommunaux de Bruxelles

Weitere Information: Hannelore Weber . Telefon +49 171 31 40 864
Kontiki Arbeitskreis Kontaktlose Chipkartensysteme für Electronic Ticketing e. V.
Wiesbadener Weg 6 . D-65812 Bad Soden . Tel. +49 6196-766 66 50
Telefax +49 6196 – 766 66 51 . eMail: Weber@kontiki.net