

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität



**Mobil Zentral**  
DAS NETZWERK DER STEIRISCHEN MOBILITÄT ZENTRALEN

Kompetente Mobilitätszentralen –  
wirksam durch vernetzte und qualifizierte Beratung

Verkehrspar - Kongress  
25. April 2007  
Bad Vöslau  
- Ingrid Briesner -

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität



- gegründet 1993, in Graz
- dzt. 34 MitarbeiterInnen
- Entwicklung, Forschung und Gestaltung im Themenbereich Mobilität
- Beteiligt an mehr als 40 EU – Projekten und eingebunden in europäisches Partnernetzwerk
- Seit 1993 Ausbildungsinstitution für die Schulung von Mobilitätsberatern
- Planer, Initiator und Betreiber der ersten österreichischen Mobilitätszentrale
- Umsetzungsstudie MZ Pongau „Mobilto“, MZ Eisenstadt, MZ Wolfsburg, Xeismobil

[www.fgm-amor.at](http://www.fgm-amor.at)

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

Eine Marktstudie im Jahr 1993 zeigte, dass ein großes Hindernis für die Nutzung des öffentlichen Verkehrs in der mangelnden oder schwierig zu beschaffenden Information liegt.



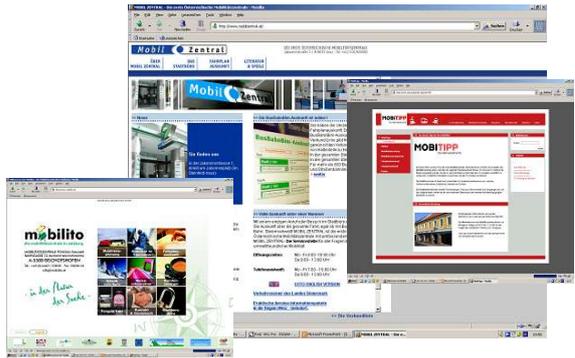
**Um das Produkt zu verkaufen genügt also nicht allein die schöne Verpackung,...**

**...es braucht auch umfassende Information!**



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

### Die guten Beispiele



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

Um herauszufinden, ob eine Mobilitätszentrale in Österreich akzeptiert und auch genutzt werden würde, sind wir in zwei Schritten vorgegangen:

**Erster Schritt – „Verbund Hotline“**  
(Start: Februar 1996):  
1,5 - Frau - Betrieb  
40 Anrufe pro Woche,  
80% der Anrufer sehr zufrieden

**Zweiter Schritt – von der „Verbund Hotline“ zu „Mobil Zentral“**  
EU – Projekte Centaur und Momentum  
Beteiligung von Stadt und Land

Im September 1997 wurde „Mobil Zentral“ eröffnet.



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

**Mobil Zentral...**  
wird im Auftrag der Steirischen Verkehrsverbundgesellschaft von der Forschungsgesellschaft Mobilität betrieben.

**Mobil Zentral...**  
wird heute finanziert durch

- STVG
- Stadt Graz
- Land Steiermark
- ÖBB Postbus GmbH
- Eigene Einnahmen (10%)

**Mobil Zentral...**  
wird gelenkt und kontrolliert durch einen Beirat. Der Beirat setzt sich aus Vertretern der finanzierenden Partner zusammen.

## Information & Beratung



### Ich werde wahnsinnig !!!

Wenn Sie von A nach B wollten, brauchten Sie bis zu 4 Anrufe um den Weg zu planen.  
... und passten die Informationen dann nicht zusammen, ging das Ganze von vorne los

### Ein Anruf ist genug!

Wohin Sie auch wollen, Mobil Zentral hat die Informationen zu Fahrplänen und Tarifen für alle Verkehrsunternehmen in der Steiermark

Mobil Zentral kennt Fahrpläne, Preise, Ermäßigungen und Spezialangebote der ÖBB sowie der Busunternehmen



## Information passiert ...



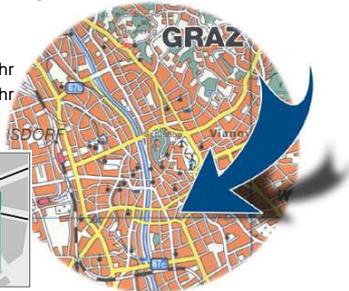
- ... per Telefon  
Mo - Fr 7:00 bis 19:00  
Sa 9:00 bis 13:00
- ... per Brief, Fax oder e-mail
- ... oder persönlich im Stadtbüro von Mobil Zentral

## Der Bahnhof in der Stadt

Hier gibt es Fahrkarten, Reservierungen und alles, was man für seine Fahrt braucht

### Öffnungszeiten

Mo – Fr: 8 - 18 Uhr  
Sa: 9 - 13 Uhr



## Freizeitplanung

Mobil Zentral plant kostenlos Freizeitausflüge mit den „Öffentlichen“

Wanderungen,  
Radtouren,  
Spaziergänge,  
zu Ausstellungen...



## Fahrräder

Rent a bike –  
mit oder ohne  
Anhänger



## Persönliche Beratung

- Wie funktioniert das Feinstaub - Ticket?
- Gibt es Interessensgruppen für die Nutzer der „Öffentlichen“?
- Wer hilft bei dem Wunsch nach Verkehrsberuhigung in einer Strasse?
- Sie suchen ein spezielles Fahrrad für ein bewegungseingeschränktes Kind?

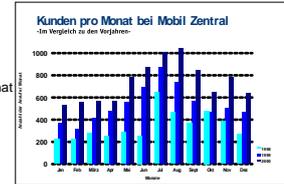
**Was wir nicht schon wissen...**  
**... finden wir heraus!**

## Mobil Zentral...

- ... informiert über CarSharing und wirbt Mitglieder
- ... hat ein offenes Ohr für Beschwerden und Anregungen
- ... geht mit Neuigkeiten auf die Strasse
- ... realisiert Projekte (z.B. „Autofreier Tag“)
- ... versorgt Firmen mit maßgeschneiderten Reiseempfehlungen
- ... stattet Gasthäuser mit speziellen Abendfahrplänen aus
- ... verkauft alles, was der ÖV bietet im Mobil Zentral Shop

## Die Erfolgsstory

Was mit **40 Anrufen pro Woche** begann,  
liegt heute bei bis zu **5.000 Anrufen pro Monat**  
Von **0 auf bis zu 4.000 Kunden pro Monat**



Es war bislang nicht möglich herauszufinden, wie viele zusätzliche Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln durch die Arbeit der Mobilitätszentrale bedingt sind...

...aber die ständig steigende Nachfrage zeigt die Wichtigkeit **einer** Informationsstelle für **alle** Fragen zum öffentlichen Verkehr.

## Das Team in Graz

- 10 MitarbeiterInnen zwischen 9 und 40 Stunden pro Woche
- 272 Anstellungstunden pro Woche (inkl. Leitung)

### Die Erfahrungen

Tourismus  
Pädagogik (Sale)  
Call Center  
Studenten  
Recht (Sale)  
Speditionswesen  
Bankgewerbe  
Postbus

### Die Ausbildung

Effizientes Fahrplanlesen mit und ohne EDV- Unterstützung  
Tarifkunde und Geographie  
Erfolgreiches telefonieren  
Beschwerdenmanagement  
Konfliktmanagement  
Zeitmanagement



## Zahlen – Daten - Fakten



**Diplomarbeit Mag<sup>a</sup> Elke Weiss (2003)**

(mit Unterstützung durch Univ.-Prof. Dr. Karl Steiner, Inst. VWL, KFU)



**9. Dezember 2002 bis 9. Februar 2003**



**Stichprobe 230 Personen**

(Information zu einer Wegstrecke im Steirischen Verkehrsverbund)



...repräsentativ für jene Kunden, die sich zu einer Wegstrecke im Steirischen Verkehrsverbund informiert haben.

## Zahlen – Daten - Fakten

**81%** der Befragten führte nach Erhalt der Information die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln durch.

**22%** der Befragten gaben an, ohne Information den Weg nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurücklegen zu können  
(das entspricht 51 entgangenen Einzelfahrten).

**11%** gaben an, aufgrund der Information von Mobil Zentral eine Zeitkarte gekauft zu haben.

**40%** der Befragten gaben an, aufgrund der Information von Mobil Zentral häufiger öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen.

**Zwei Personen der Stichprobe** (gewohnheitsmäßige Autofahrer nach Unfall) **sind auf öffentliche Verkehrsmittel umgestiegen, da sie erkannten, dass der Weg zur Arbeit mit Bus und Bahn billiger, bequemer und sicherer ist.**

## Der monetäre Nutzen

Nutzenwert bei angetretener Fahrt

**62%** Anfragen zu einer konkreten Wegstrecke im Verbundgebiet  
(entspricht 1.596 Anfragen / Monat; bezogen auf monatl. Nutzer 2003)

**22%** aller Befragten gaben an, ohne Information den Weg nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurücklegen zu können  
(entspricht 354 unterlassenen Fahrten / Monat; bezogen auf monatl. Nutzer 2003)



**354 unterlassene Fahrten + angegebene Nutzungshäufigkeit**



**Durchschnittlicher Wert einer Einzelfahrt = 4 Euro**



**Umsatz:** 7.908,- Euro (Personenanzahl eines Monats)  
94.896,- Euro (aufgerechnet auf Personenanzahl eines Jahres)

hin und retour **189.792,- Euro / Jahr**

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Der monetäre Nutzen

Nutzenwert aufgrund des Zeitkartenverkaufs

- 62%** Anfragen zu einer konkreten Wegstrecke (entspricht 1.596 Anfragen/Monat)
- 11,3%** geben an, aufgrund der Information bei Mobil Zentral eine Zeitkarte gekauft zu haben (180 Personen)

➔ Durchschnittlicher Wert der Zeitkarte = 37 Euro

≡ 180 x 37,- = 6.600,- Euro / Monat  
Hochgerechnet auf ein Jahr: **79.920,- Euro / Jahr**

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Der monetäre Nutzen

Längerfristiger Nutzen aufgrund der Verhaltensintention

**40%** geben an, aufgrund der Information von Mobil Zentral häufiger ÖV zu nutzen

- ➔ 638 Personen fahren häufiger mit öffentlichen Verkehrsmitteln (40% von 1.596 konkreten Anfragen; bezogen auf monat. Nutzer 2003)
- ➔ Abzüglich der zuvor berechneten Personen bleiben 458 Personen (bezogen auf monat. Nutzer 2003)

**Annahme:** selten = 4x häufiger  
ein- bis mehrmals / Monat = 12 x häufiger  
ein- bis mehrmals / Woche = 12 x häufiger  
keine Angabe = 4x häufiger

➔ Durchschnittlicher Wert einer Einzelfahrt = 4 Euro

≡ **€15.856,- Euro / Monat**

Der Nutzenwert bezieht sich auf die Personenanzahl eines Monats, aufgerechnet auf die Personenanzahl eines Jahres ergibt sich ein Nutzen von **190.272,- Euro/Jahr**

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Der monetäre Nutzen (2003)

(Diplomarbeit mit Unterstützung durch Univ.-Prof. Dr. Karl Steininger, Inst. VWL, KFU Graz)

Nutzenwert bei angetretener Fahrt	<b>189.792,- Euro / Jahr.</b>
Nutzenwert aufgrund von Zeitkartenkauf	<b>79.920,- Euro / Jahr</b>
Längerfristiger Nutzen aufgrund der Verhaltensintention	<b>190.272,- Euro / Jahr</b>
<hr/>	
<b>Gesamtnutzen</b>	<b>459.984,- Euro / Jahr</b>
<hr/>	
Bezogen auf die MZ - Nutzerzahlen 2006:	<b>707.088,- Euro / Jahr</b>

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Kundenzufriedenheit bei Mobil Zentral

- ➔ **41%** ...sind Neukunden bei Mobil Zentral
- ➔ **90%** ...sind mit der Beratungsleistung von Mobil Zentral zufrieden
- ➔ **100%** ...werden diese Servicestelle weiterhin nutzen!

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Der Weg zum Mobilitätszentralen – Netzwerk

Kompetent, effizient, beständig, kostengünstig

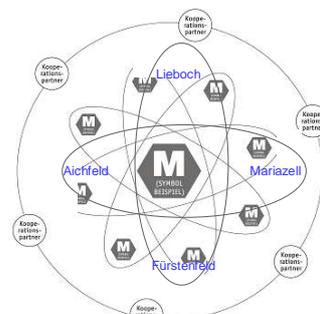
- ➔ **axelsmobil** - Tourismusbüros werden Mobilitätszentralen
- ➔ Mobil Zentral als „Netzwerk – Mutter“
- ➔ Steiermarkweite Vernetzung ist im Aufbau

Information zu umweltgerechter Mobilität und sanftem Tourismus in der gesamten Steiermark unter einer Nummer



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Die MZ - Netzwerk - Architektur



➔ Österreichweite Ausdehnung ist denkbar

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Netzwerk - Merkmale

Gemeinsame Telefonanlage



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

Intelligentes Routing, Call Center - Funktionalität

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Netzwerk - Merkmale

Gemeinsame Telefonanlage ✓  
Gemeinsames Arbeitsinhalte  
Gemeinsame Aus- und Weiterbildung



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Minimalstandards

**Angebote und Arbeitsinhalte**  
Verkehrsmittelübergreifende Information und Beratung (ÖV, Fahrrad, MIV, zu Fuß)  
Fahrkartenverkauf regional/überregional für den ÖPNV,  
Servicekette: Information – Beratung – Verkauf  
Beratung zu Alternativen zum MIV  
Ideen- und Beschwerdenmanagement  
Organisation, bzw. Buchung, bzw. Information bedarfsgesteuerter Verkehre

**Personalqualifikation**  
Mobilitätsberatersausbildung  
Kundenberatung  
Konfliktmanagement & Kommunikation



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Die Ausbildung zur MobilitätsberaterIn

- **Grundlagen der Mobilität I**  
(Verkehrssysteme & Auswirkungen, Verkehrsmittelwahl – Analyse und Einflussfaktoren, Verkehrsgeographie, Tarif- und Fahrplankunde)
- **Grundlagen der Mobilität II**  
(Mobilitätssysteme und Verkehrsgestaltung, Erheben - Auswerten - Darstellen)
- **Kommunikation**  
(Beratung, Moderation, Information und Präsentation, Konfliktmanagement)
- **Projektorganisation**  
(Effiziente Planung und Durchführung, betriebliches & schulisches Mobilitätsmanagement)
- **Elektronische Informationssysteme**  
(Einführung, Überblick und Training)
- **Marketing**  
(Neue Handlungsfelder und Marketinginstrumente)

**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Die Weiterbildung

- Training on the job
- Erfolgreiches, effizientes telefonieren
- Beschwerdemanagement
- Konfliktmanagement
- Zeitmanagement
- Stressbewältigung
- Englische Konversation
- inhaltliche Weiterbildung, Produktschulungen

**Weiterbildung ist nötig und findet laufend statt.**

## Motivation

- Teambildung
- Klares Berufsbild
- Austausch mit anderen Zentralen
- regelmäßige Netzwerktreffen
- Spezialisierung
- Personalentwicklung = Persönlichkeitsentwicklung



## Netzwerk - Merkmale

- Gemeinsame Telefonanlage ✓
- Gemeinsames Arbeitsinhalte ✓
- Gemeinsame Aus- und Weiterbildung ✓
- Gemeinsame Datenbasis



## Die gemeinsame Datenbasis

## Netzwerk - Merkmale

- Gemeinsame Telefonanlage ✓
- Gemeinsames Arbeitsinhalte ✓
- Gemeinsame Aus- und Weiterbildung ✓
- Gemeinsame Datenbasis ✓
- Einheitliches Erscheinungsbild



## Das einheitliche Erscheinungsbild



Einheitliche  
Kennzeichnung für  
Netzwerk-Partner  
-----  
Gemeinsames  
Symbol  
-----  
Wiedererkennungs-  
merkmal für Kunden



## Netzwerk - Merkmale

- Gemeinsame Telefonanlage ✓
- Gemeinsames Arbeitsinhalte ✓
- Gemeinsame Aus- und Weiterbildung ✓
- Gemeinsame Datenbasis ✓
- Einheitliches Erscheinungsbild ✓
- Abgestimmte Öffnungszeiten ✓
- Regelmäßige Netzwerktreffen ✓
- Effiziente Interne Kommunikation ✓



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## Die Rolle von Mobil Zentral

-  Einhaltung der Standards
-  Qualitätssicherung
-  Koordination interner Weiterbildungsangebot
-  Organisation der Netzwerk – Treffen
-  Standort der Telefonanlage
-  Administration des Intranets
-  Evaluierung der Arbeit im Netzwerk
-  Erster Ansprechpartner für Netzwerkfragen
-  Unterstützung in der fachlichen Arbeit



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität

## 9 gute Gründe für ein MZ - Netzwerk

-  Standardisierung und Professionalisierung
-  Hohe Wiedererkennbarkeit für den Kunden
-  Verbesserte Nutzung des ÖV durch Einwohner und Gäste
-  Förderung der autofreien Mobilität = Imagesteigerung
-  Vermeidung von Doppelstrukturen / Nutzung von Synergien
-  Kostengünstige Einrichtung und Betrieb
-  Einfachen Zugriff auf Mobilitätswissen
-  Konsequente Weiterbildung der Mitarbeiter
-  Upgrading der Tourismusbüros / Gemeindebüros



**FGM**  
forschungsgesellschaft  
mobilität



Zusammenkunft ist der Anfang.  
Zusammenhalt ist der Fortschritt.  
Zusammenarbeit ist der Erfolg.  
(Henry Ford)

## Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Ingrid Briesner  
Forschungsgesellschaft Mobilität gem. GmbH  
Schonaugasse 8a, 8010 Graz  
Tel.: 0316 810451 -30  
E-Mail: [briesner@fgm.at](mailto:briesner@fgm.at) Web: [www.fgm.at](http://www.fgm.at)