

# Forum bikesharing – 6.09.2013

## Lokaler Betrieb und nationale Plattform

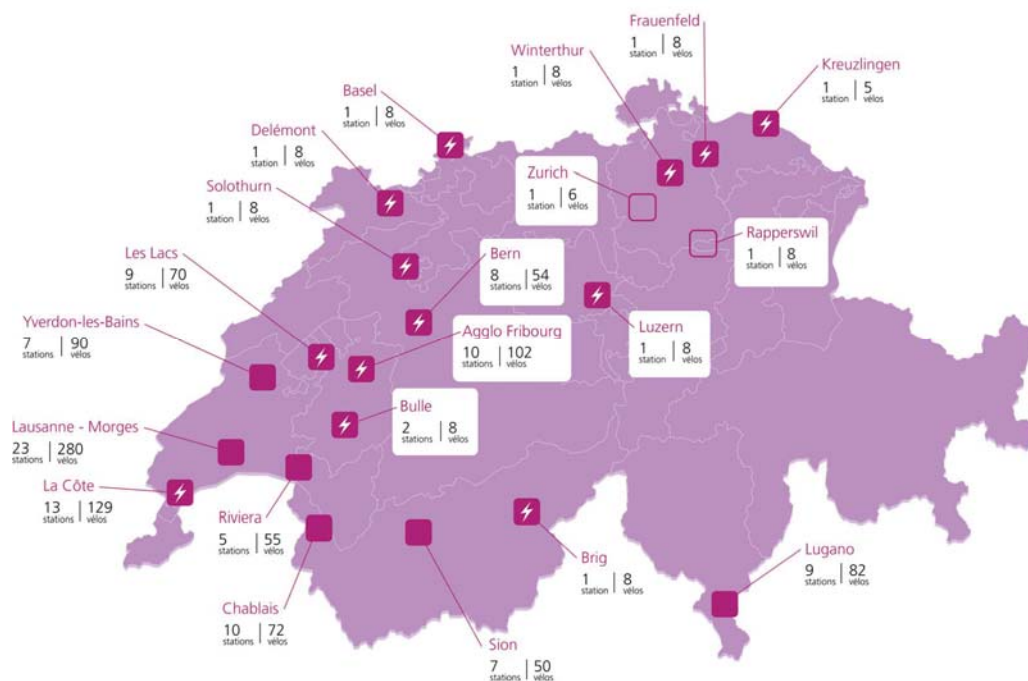
PubliBike:  
Hugues Houmard, Verantwortlicher Betrieb

Eine Dienstleistung von:



## PubliBike im Jahr 2013

Seit der Fusion von velopass und PubliBike (August 2013) :  
**115 Stationen, 1' 200 Velos, + 20' 000 Abonnenten, 27 Städte**



- Angebot und Betrieb eines nationalen mit dem öV verbundenen bikesharing-Netztes mit starken Partnern (SBB/Postauto/Rent a Bike)
- Gewährleistung der Zutrittskompatibilität in den verschiedenen Städten mit unterschiedlichen lokalen Lösungen
- Zukünftig: Zutritt mit der schweizerischen öV-Karte



## Betreiben zweier verschiedener Systeme Etappen für eine gelungene Integration

Nach der Übernahme von velopass durch Postauto wurde im Sommer 2012 ein Integrationsprojekt lanciert, um das Ziel eines einzigen Abonnements auf einer einzigen Karte für alle Stationen des PubliBike-Netztes zu erreichen.

Die Herausforderung war, zwei Informatiksysteme von externen Anbietern zu vereinen, um Systeme mit verschiedenen Stationssäulen zu steuern.

Projektetappen:

- Definition der neuen Informatikstruktur
- Wahl der Mandanten
- Entwicklung
- Tests
- Stationierung der neuen Infrastrukturen

Um das Ziel der Lancierung im Frühling 2013 zu erreichen, musste das Integrationsprojekt verschiedene Aspekte berücksichtigen:

- Einheitliches Tarifsystem (postpaid)
- Aktualisierung der Infrastruktur (hardware) der Stationen
- Aktualisierung der Webseite und des Shops
- Neue Versionen der mobilen Apps (iOS und Android)
- Aktualisierung der Abläufe für das Verwalten externer Karten (UNIL, EPFL, USI, Mobility, t-l, die Post etc...)



**Eine nationale bikesharing-Lösung:  
Kombination von zentralisierten und lokal  
durchgeführten Aktivitäten**

Zur Betreuung der Netze funktioniert PubliBike auf zwei Ebenen:

- Zentralisierte und direkt von PubliBike durchgeführte Tätigkeiten
- Lokale Bewirtschaftung durch Partner, welche direkt vor Ort präsent sind

Direkt von PubliBike durchgeführte Tätigkeiten:

- Koordination des Betriebs (2. Ebene)
- Kundenservice
- Kommunikation & Marketing
- Bewirtschaftung des Informationssystems
- Sponsoring

## Betrieb

### 2. Ebene

PubliBike leistet auf nationaler Ebene folgende Betriebsarbeiten:

- Technischer Support der 2. Ebene
- Ausbildung der Betreiber
- Einkaufszentrale
- Werkzeuge für Bewirtschaftung und Reparaturen der Veloflotten
- Monitoring
- Qualitätskontrolle

Die essenzielle Verbindungsstelle mit Kunden von PubliBike ist der Kundendienst. Aktuell wird er von externen Partnern durchgeführt:

- Kundenservice der Post
- TCS
- Genève Roule
- Stadt Lugano

Diese Struktur ermöglicht es, in drei Sprachen zu reagieren (FR / DE / IT) täglich von 7Uhr bis 20Uhr (10Uhr – 19Uhr am Wochenende und an Feiertagen)

Überlegungen zur Vereinfachung dieser Struktur sind im Gang. Die aktuelle Situation verkompliziert den Informationsaustausch, die Ausbildung sowie die Aktualisierung der Support-Abläufe.



## Lokaler Betrieb 1. Ebene



## Die Servicepartner Die regionalen Partner von PubliBike

Servicepartner sind lokale Partner von velopass für den Betrieb von einem oder mehreren Netzen. Meistens handelt es sich um einen Verein oder ein Unternehmen mit einer Niederlassung in der Region.

Seine Verantwortung:

- Wartung der Stationen
- Instandhaltung der Velos
- Verfügbarkeit der Velos in den Stationen (Flottenmanagement)



4. September 2013  
PubliBike

Seite 11

## Präsentation der verschiedenen Organisationen Soziale Komponente

Die meisten Betreiber von PubliBike sind in den Bereichen der sozio-professionellen Integration aktiv und beschäftigen:

- Asylbewerber
- Jugendliche im Motivationssemester
- Personen mit Behinderungen oder in schwierigen Lebenssituationen

Für den Betrieb aller PubliBike-Netze durch die Partner gibt es insgesamt rund hundert Arbeitsstellen (Anstellungsgrad variabel).

4. September 2013  
PubliBike

Seite 12

### Die lokalen Betreiber:

- ORS Service AG: Netz Bulle und Fribourg
- Le Relais: Netz Lausanne–Morges
- OSEO–Vaud: Netz Riviera
- ORIF: Netz Chablais
- Caritas: Netz Yverdon–les–Bains, Delémont, Luzern
- Pro–Jet: Netz la Côte
- PostAuto: Netz Sion
- Rent a Bike: Stationen Kreuzlingen, Frauenfeld, Koordination der Netze in der Deutschschweiz
- KA Bern: Netz Berne
- Prowork: Station Solothurn
- Veloläden: Stationen Basel, Brig, Rapperswil

## Zusammenarbeit PubliBike / Betreiber

PubliBike entwickelte folgende Aktivitäten und Aktionen mit den Zielen, Zusammenarbeit und Informationsfluss zu steigern und bei den Servicepartnern ein Zugehörigkeitsgefühl zu entwickeln:

- Treffen der Servicepartner – 2x /Jahr
- Webseite für Informationsaustausch
- Einkaufszentrale
- Werkzeug für Reparaturen und Bewirtschaftung der Velos (Webseite)
- Visibilität in der Kommunikation

## Caritas-Waadt

Der Betrieb Caritas – Waadt hat eine Lösung zur Verbesserung der Befestigung der Andock-Halterung bei den Simpel-Velos entwickelt.

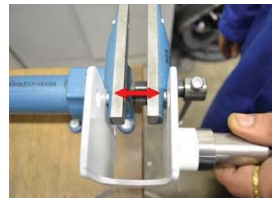
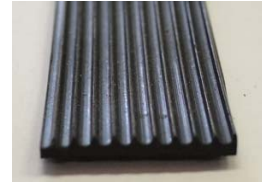
Im Rahmen des letzten Treffens hat der Zuständige den Ablauf erklärt und anderen Betrieben eine Dokumentation zur Verfügung gestellt.



Voilà comment se présente le « kit » complet !

Les pièces caoutchouc sont découpées dans du tapis de 2 - 3mm. d'épaisseur.

(en vente chez Hornbach par exemple)



Il faut « écarter » un peu les côtés de l'attache BICI... pour laisser l'espace à 2 protections de caoutchouc



## Verfügbarkeit der Velos an den Stationen



Die Gewährleistung der Verfügbarkeit der Velos (Fahrzeuglogistik) ist eine echte Herausforderung für den operativen Betrieb eines Netzes.

Die Informatik-Werkzeuge, welche die Anbieter zur Verfügung stellen, sind heute alle vom Typ « Statistik » und berücksichtigen keine Daten ausserhalb vom bikesharing.

Die Fahrzeuglogistik verläuft entlang in den letzten Jahren etablierter Routen (« reaktives Modell »)

Die Optimierung muss folgende Punkte berücksichtigen:

- Analyse der raumzeitlichen Benutzung
- Verbesserung der Logistik-Routen ermöglichen
- Spezialperioden berücksichtigen (Wochenende, Ferien)
- Struktur des Netzes (urban, touristisch, studentisch, etc...)

Die zukünftigen Analyse-Instrumente sollten folgende Typen von externen Elementen berücksichtigen:

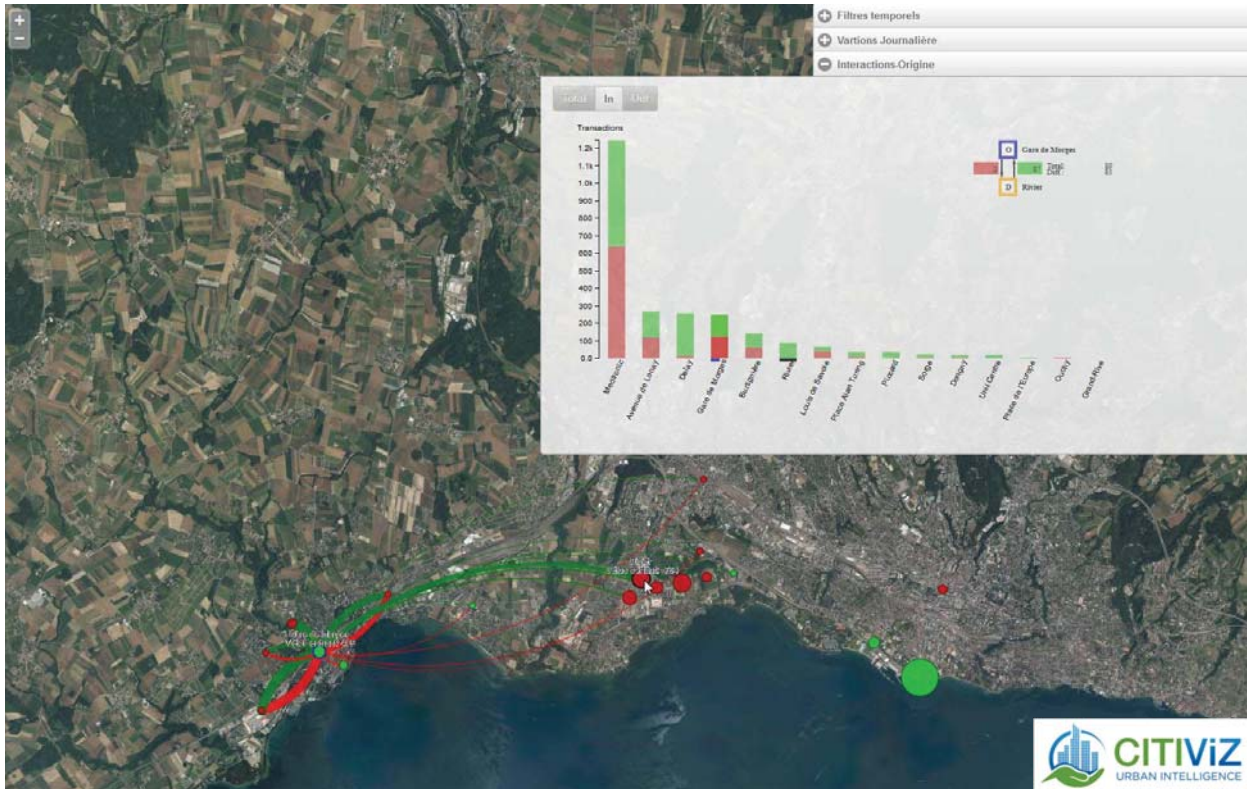
- Wetterbericht
- Geographische Daten (Höhe, städtische Dichte)
- Komplementarität mit anderen Mobilitätsmitteln

PubliBike hat diesen Frühling an einer Studie der EPFL teilgenommen, um diesen Typ der Analyse in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen Citiviz aufzubauen.

Die Herausforderung ist, ein « Vorhersage »-Modell aufzubauen, um

- die operativen Kosten zu optimieren und zu reduzieren
- die operativen Kosten transparenter zu machen (qualitativ und quantitativ)

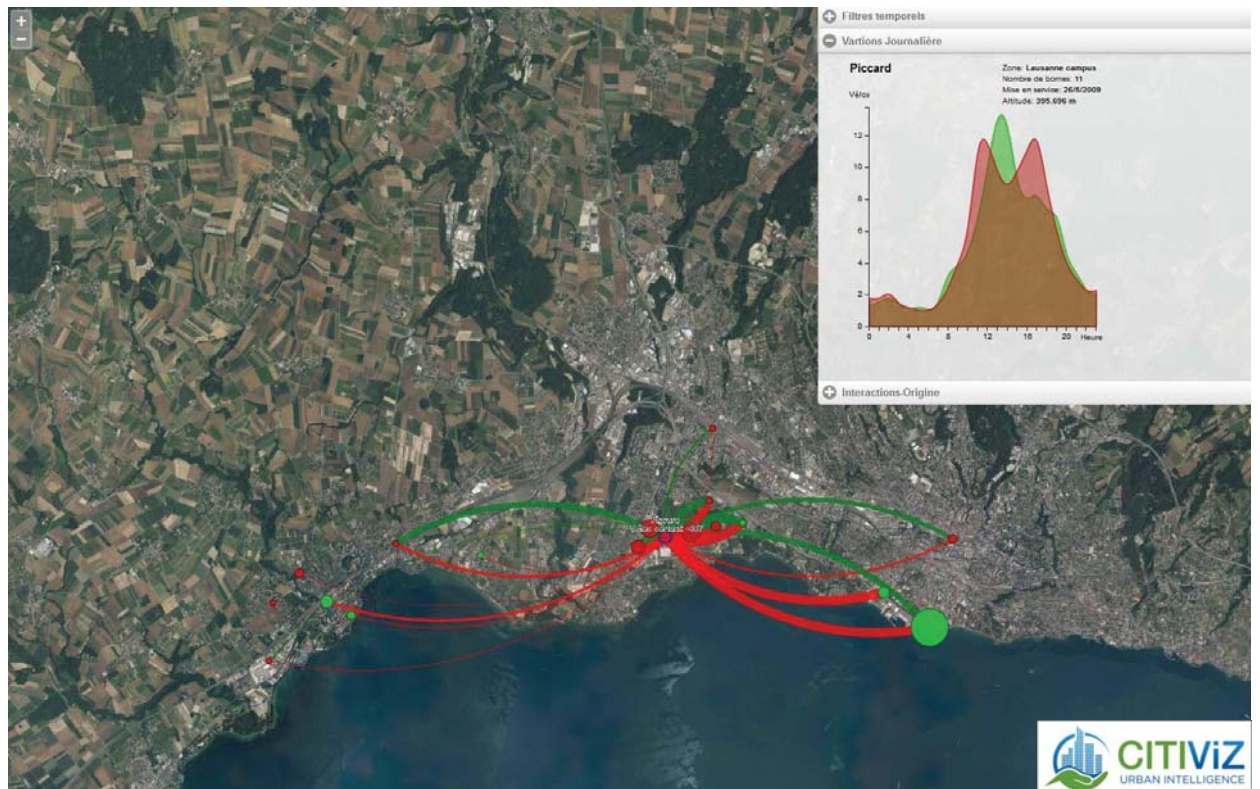
# Fahrzeuglogistik der Velos an den Stationen Optimierung und zukünftige Herausforderungen



4. September 2013  
PubliBike

Seite 19

# Fahrzeuglogistik der Velos an den Stationen Optimierung und zukünftige Herausforderungen



4. September 2013  
PubliBike

Seite 20



Publi

Bike

# Danke!

PubliBike

Hugues Houmard  
hugues.houmard@publibike.ch

Eine Dienstleistung von:

