

Osnabrück führt Ticketverkauf per Handy ein

Nach einem fünfmonatigen Test bieten die Stadtwerke Osnabrück D als erstes Verkehrsunternehmen in Deutschland den Ticketverkauf über Mobiltelefon als Vertriebsweg an. Ziel des Ticketverkaufs per Handy ist es, neue Zielgruppen für die Benutzung des öffentlichen Nahverkehrs zu gewinnen. Eine Befragung zeigt, dass die mobilen Fahrscheine in Osnabrück vor allem von Gelegenheitsfahrern sehr gut angenommen werden.

Weitere Informationen:
Osnabrück D

www.osnabrueck.de

29.07.2003

Unterstützt von:



Mobilservice
c/o Büro für Mobilität AG
Aarberggasse 8
3011 Bern
Fon/Fax 031 311 93 63 / 67

Redaktion: Andreas Blumenstein
redaktion@mobilservice.ch
Geschäftsstelle: Martina Dvoracek
info@mobilservice.ch
<http://www.mobilservice.ch>

Tickets per Handy jetzt Standard

Test erfolgreich: Fahrscheinverkauf über Mobiltelefon in Osnabrück

Fünf Monate wurde getestet, nun ist es entschieden: Die Stadtwerke Osnabrück bieten als erstes Verkehrsunternehmen in Deutschland den Fahrscheinverkauf über Mobiltelefon als Vertriebsweg an. Immer mehr Kunden greifen zum Handy statt ihre Tickets beim Fahrer oder in der Verkaufsstelle zu kaufen. Wie Umfragen zeigen, werden die mobilen Fahrscheine in Osnabrück vor allem von Gelegenheitsfahrern sehr gut angenommen. Das neue Angebot basiert auf dem bundesweiten Mobile Ticketing-Dienst der Teltix GmbH.

Der gut fünfmonatige Pilotversuch für Mobile Ticketing in Osnabrück hat es gezeigt: Der neue mobile Ticketverkauf mit TELTIX kam bei den Kunden sehr gut an und ist jetzt ein wichtiger Vertriebsweg neben dem herkömmlichen Verkauf in den städtischen Bussen und in Kundenzentren. Insgesamt wurden im Pilotprojekt etwa 15.000 Tickets über Mobiltelefone ausgeliefert. Unter dem Motto "TELTIX - Ihr mobiler Fahrschein" hatten die Stadtwerke Osnabrück am 28.1.2003 gemeinsam mit dem Service-Provider Teltix GmbH den Modellversuch gestartet.

"Mobile Fahrscheine sind ein erfolgreiches Angebot im Osnabrücker ÖPNV", erklärt Stadtwerke-Vorstand Dr. Stephan Rolfes. "Vor allem Gelegenheitsfahrer profitieren vom einfachen Kauf, dem Bestpreisprinzip und der ständigen Kostenübersicht. Gerade die Kundenreaktionen haben uns bestärkt, den Fahrscheinverkauf über Mobiltelefone in Osnabrück weiterzuführen."

"Mobile Ticketing ist ein komfortabler Vertriebsweg, der von vielen Kunden bevorzugt wird – nicht nur in Osnabrück", weiß Tanja Bach, Mitglied der Geschäftsführung von Teltix GmbH. "Dieser Test hat die Blicke zahlreicher Verkehrsunternehmen im In- und Ausland nach Osnabrück gelenkt. Wir befinden uns mit diesen in Gesprächen, um als bundesweit einheitlicher Service in zahlreichen Städten und Verkehrsverbänden verfügbar zu werden."

Eine neue Umfrage des Instituts für Verkehrsforschung des Deutschen Zentrums für Luft- und Raumfahrt in Berlin und der Universität Osnabrück zeigt die hohe Akzeptanz des Dienstes in Osnabrück. So bewerten 84 Prozent der befragten TELTIX-Nutzer den Dienst als "gut" oder "sehr gut". 87,2 Prozent bezeichnen den Fahrscheinkauf über Mobiltelefon als ihren bevorzugten Weg. Vor allem das Bestpreisprinzip, das das Fahrverhalten des Kunden berücksichtigt, kommt gut an: Mehr als 67 Prozent der Befragten sehen diese Möglichkeit als "sehr wichtig", weitere 24 Prozent als wichtig.

Die Teltix GmbH bietet Verkehrsbetrieben und -verbänden ein deutschlandweites Mobile Ticketing-System. Jedes Unternehmen im ÖPNV kann sich diesem Service anschließen, ohne selbst signifikante Investitionen tätigen zu müssen. Der Serviceanbieter überwacht, aktualisiert und wartet die Infrastruktur. Zudem leistet das Unternehmen das Inkasso der Ticketerlöse und unterstützt die lokalen Verkehrsbetriebe bei der Vermarktung des neuen Vertriebswegs sowie der Schulung der Mitarbeiter. Das System wird in enger Abstimmung mit den Verkehrsbetrieben an die Tarifstruktur des jeweiligen Verkehrsgebietes sowie an Tarifänderungen angepasst.

Wie der Fahrschein aufs Handy kommt

Als erstes Verkehrsunternehmen in Deutschland gehen die Stadtwerke Osnabrück jetzt neue Wege. Fahrkarten lassen sich künftig auch regulär per Mobiltelefon bezahlen, und der Papierfahrschein gehört der Vergangenheit an.

Das System ist denkbar einfach. An allen Haltestellen in Osnabrück hängt die Telefonnummer für das "Mobile Ticketing" aus. Fahrgäste können dort kostenfrei anrufen, sich kurz registrieren lassen und dann den entsprechenden Fahrschein ordern. Als Bestätigung erhalten die Kunden ein gesprochenes "Gute Fahrt" wie auch eine SMS, die bei Kontrollen dem Fahrer oder den Kontrolleuren der Stadtwerke gezeigt werden kann.

Sollte die SMS den Fahrgast nicht erreichen oder versehentlich gelöscht worden sein, ist das auch nicht schlimm. "Der eigentliche Fahrschein ist der Datenbankeintrag bei Teltix", sagt Jochen Baumeister, Mitglied der Geschäftsführung des Hamburger Service-Providers Teltix, der die technische Betreuung des "Mobile Ticketing" inne hat. Bei Kontrollen kann das Personal der Stadtwerke über die Handy-Nummer des Fahrgastes jederzeit überprüfen, ob tatsächlich ein Fahrschein gebucht wurde.

Damit ist Osnabrück bundesweiter Vorreiter für neue Bezahl- und Vertriebsformen im Öffentlichen Personennahverkehr. Ende Januar startete in der 160.000 Einwohner zählenden Stadt ein Pilotprojekt in Zusammenarbeit Teltix. Fahrgäste der Stadtwerke Osnabrück konnten ihren Busfahrschein per Mobiltelefon bezahlen. Das Ziel: Neue Kundengruppen sollten für den Nahverkehr gewonnen werden. Die weite Verbreitung von Mobiltelefonen sollte für die Kunden das Zusteigen einfacher machen.



Per SMS aufs Handy: Fahrscheine in Osnabrück

Vorteile für Kunden und Verkehrsunternehmen

Nach einer erfolgreichen Testphase wagen die Stadtwerke Osnabrück nun den nächsten Schritt. Das Bezahlen per "Mobile Ticketing" wird als eine von mehreren regulären Bezahlformen in das Angebot der Verkehrsbetriebe aufgenommen. "Vor allem Gelegenheitsfahrer und Kurzentschlossene werden von dem neuen Dienst profitieren", sagt Stadtwerke-Sprecher Ulf Middelberg der Financial Times Deutschland.

"Für die Kunden wie auch für uns als Unternehmen bringt das System eine Reihe von Vorteilen", sagt Stadtwerke-Sprecher Middelberg. "Die lästige Suche nach Kleingeld oder einem Fahrscheinautomaten entfällt. Außerdem bekommt der Kunde automatisch immer den günstigsten Tarif." Ordert ein Fahrgast beispielsweise dreimal am Tag einen Einzelfahrschein, wird ihm nur der deutlich günstigere Tarif für eine Tageskarte berechnet.

Auch für den Betreiber ergeben sich Vorteile. Mittelfristig kann der eigentliche Verkehrsablauf etwas flüssiger gestaltet werden, weil weniger Kunden beim Fahrer ihre Fahrscheine bezahlen. Außerdem macht die Handy-Nutzung sowohl Kunden wie auch den Verkehrsbetrieb unabhängig von den Fahrkartenautomaten.



Zerknüllter Fahrschein

Überraschung im Testbetrieb

Trotzdem wollen die Stadtwerke Osnabrück die klassischen Vertriebswege nicht durch das "Mobile Ticketing" ersetzen. Middelberg und Baumeister sagen, dass das Bezahlen per Mobiltelefon nur ein zusätzlicher Vertriebskanal sein kann. "Für jede Kundengruppe gibt es einen spezifischen Verkaufsweg", sagt Jochen Baumeister.

Der Pilotversuch in Osnabrück wartete auch mit einer Überraschung auf. "Wir hatten im Vorfeld erwartet, dass vor allem jüngere und technikinteressierte Kunden den neuen Service nutzen", sagte Ulf Middelberg. Eine begleitende Marktstudie hat aber nachgewiesen, dass die Nutzung des Dienstes - innerhalb der Testphase wurden insgesamt 15.000 Tickets per Handy bezahlt - in allen Altersgruppen gleich stark war. Das bestärkte die Stadtwerke, das Projekt aus der Testphase in den regulären Betrieb zu übernehmen.

Ein Grund dafür dürfte die einfache Handhabung gewesen sein. "In Berlin gab es Ende 2002 ein auf vier Wochen befristetes Projekt, bei dem der Kunde seine Fahrkarte per SMS ordern konnte", erklärt Jochen Baumeister von Teltix. "Erst die SMS eintippen, dann die entsprechende Nummer eingeben, die SMS senden und anschließend auf die Bestätigungs-SMS warten, das ist viel zu umständlich und wenig kundenfreundlich." Das Osnabrücker Projekt setzte dagegen extra auf den Anruf. "Schließlich ist Telefonieren das, wozu ein Handy originär da ist", sagt Baumeister.

Verkehrsunternehmen zeigen Interesse

An dem Teltix-System gibt es nach Unternehmensangaben ein reges Interesse seitens verschiedener Verkehrsbetriebe. "Langfristig wollen wir versuchen, viele Verkehrsunternehmen einzubinden, damit ein Fahrgast bundesweit per 'Mobile Ticketing' bezahlen kann, ohne sich technisch umstellen zu müssen", so Baumeister. Auch für Ulf Middelberg von den Stadtwerken in Osnabrück ist das Mobiltelefon als Bezahlinstrument im Nahverkehr positiv besetzt. "Allerdings kommt es sehr auf den einzelnen Verkehrsraum an", räumt der Verkehrsexperte ein. Der Verband deutscher Verkehrsunternehmen zeigt sich dem neuen Vertriebsweg gegenüber aber sehr offen.

Die SMS als Busfahrerschein

Osnabrück steigt in Sachen Öffentlicher Nahverkehr zur Weltmetropole auf. Die 160.000 Einwohner der Stadt können ihren Busfahrerschein per Handy bezahlen. Eine bundesweite Lösung läßt allerdings noch auf sich warten.

Osnabrück - Die lästige Suche nach Kleingeld für einen Busfahrerschein gehört in Osnabrück der Vergangenheit an. Ein Pilotversuch zum Ticketkauf per Handy habe sich mit rund 900 Kunden als Erfolg erwiesen, teilten die Stadtwerke Osnabrück und die Partnerfirma Teltix GmbH am Mittwoch mit. Völlig unklar ist derzeit allerdings, wann ein flächendeckendes System in Deutschland eingeführt wird.

Das System in Osnabrück: Von den mobilen Fahrscheinen, die per Handy direkt vor Fahrtantritt geordert werden können, seien in der Testphase 15.000 ausgeliefert worden, sagte Stadtwerke-Vorstandsmitglied Stephan Rolfes. Das erfolgreiche Angebot und werde vor allem von Gelegenheitsfahrern genutzt.

Entwickelt wurde der Ticketvertrieb per Mobiltelefon von der Teltix GmbH in Hamburg. Nach Angaben eines Unternehmenssprechers müssen sich die Kunden des Handy-Ticket-Services zunächst bei Teltix registrieren lassen und dort ein Konto einrichten, vom dem bei jedem Fahrscheinkauf per Handy der Fahrpreis abgebucht wird.

Einheitliche Lösung noch nicht in Sicht

In der 160.000-Einwohner-Stadt Osnabrück hängt an allen Haltestellen die Telefonnummer aus, die für die Bestellung zu wählen sei, sagte Teltix-Sprecher Jochen Baumeister. Die bestätigende SMS werde anschließend sofort zurück gesandt und könne dann Kontrolleuren auf dem eigenen Handy als Fahrchein vorgezeigt werden. Im Falle von Übermittlungsstörungen könnten die Kontrolleure mit Hilfe der Handy-Nummer durch ein eigenes Gerät überprüfen, ob gerade von dem betreffenden Mobiltelefon aus ein Ticket bestellt worden sei.

Die Bestellanrufe seien kostenfrei. Außerdem gelte das Bestpreisprinzip, das dem Kunden stets den günstigsten Tarif für Busfahrten garantiere. Wer etwa an einem Tag in Osnabrück nacheinander drei Busfahrscheine zum Preis von jeweils 1,10 Euro ordere, werde am Ende nur mit dem Preis einer Tageskarte von 2,50 Euro belastet.

Intensive Gespräche führt derzeit der Verband deutscher Verkehrsunternehmen (VDH) mit Verkehrsverbänden in Deutschland zu dem gleichen Thema. "Wir versuchen eine nationale Lösung beim Thema elektronischen Fahrgeld-Management auf den Weg zu bringen", erklärt ein Sprecher des Verbandes gegenüber managermagazin.de. Ziel sei die Vermeidung von lokalen Einzellösungen. Mitglieder der Projektgruppe seien unter anderem die Verkehrsverbände Rhein-Ruhr, Rhein-Main und Berlin.



© DPA

Moderne Technik:

Zusammen mit dem Osnabrücker Busfahrer Helmut Harms (l.) stellt Niedersachsens Verkehrsministerin Susanne Knorre (SPD) das "Mobile Busticket per SMS" vor

Statt auf SMS setzt das VDV-Projekt allerdings auf Java-Technologie, die in den Handys der neuen Generation integriert ist. "SMS kann man ja kopieren und weiterleiten", begründet der Sprecher die Ablehnung der SMS-Technologie. Langfristig plane der Verband in Übereinkunft mit den Verkehrsverbänden ein bundesweites Handy-Ticket für Geschäftsreisende und Touristen. Ebenso langfristig sollen bundesweit mit der Technik Fahrplanauskünfte eingeholt werden können.

© manager-magazin.de 2003
23.07.2003