Verkehrsunternehmen Wartburgmobil (VUW) ersetzt Ticketautomaten durch Handys

Mit HandyTicket Deutschland rückte das Verkehrsunternehmen Wartburgmobil (VUW) dem Coronavirus und den teuren Fahrscheinautomaten zu Leibe. Kunden profitieren von einem stressfreien bargeldlosen Ticketkauf – und das nicht nur in der eigenen Verkehrsregion.

verkehrsunternehmen wartburgmobil

Mit dem Gedanken, mobiles Ticketing anzubieten, trug man sich beim Verkehrsunternehmen Wartburgmobil – einem Partner der Verkehrsgemeinschaft Wartburgregion (VGW) – schon länger. „Unsere Fahrscheinautomaten verursachten extrem hohe Wartungskosten und viele Ersatzteile waren gar nicht mehr lieferbar. Außerdem wollten wir den Verzögerungen im Betriebsablauf durch den Ticketkauf bei den Busfahrern entgegenwirken. Unsere Kunden sollten die Möglichkeit haben, ohne die lästige Suche nach Kleingeld stressfrei an ihre Tickets zu kommen und auch von den Servicecentern unabhängiger zu werden, die nicht rund um die Uhr geöffnet sind“, sagt Jeannette Heinz, Abteilungsleiterin Passage/ Marketing bei Wartburgmobil, dem Aufgabenträger für den ÖPNV in der Wartburgregion.

Gemeinsam mit seinen Partnerunternehmen betreibt Wartburgmobil den öffentlichen Busverkehr im Wartburgkreis, der kreisfreien Stadt Eisenach und in Teilbereichen der Nachbarlandkreise. Neben dem Linienverkehr bietet das Verkehrsunternehmen Wartburgmobil dabei auch zunehmend Bus-On-Demand-Dienste für die ländlichen Regionen seines Gebiets. Den letzten Ausschlag dafür, das Ticket-Angebot auch digital zur Verfügung zu stellen, gab schließlich die Covid-19-Pandemie. Aufgrund der erforderlichen Hygieneregeln waren die Verkehrsunternehmen in der Verkehrsgemeinschaft Wartburgregion gezwungen, ihre Servicecenter vorrübergehend zu schließen und den Bargeldverkauf von Tickets durch die Busfahrer auszusetzen.

„In dieser Situation reifte der Entschluss bei Wartburgmobil, einen digitalen Vertriebskanal zu eröffnen und das Ticketsortiment über HandyTicket Deutschland zugänglich zu machen.“

Unkomplizierter Ticketkauf

Die Smartphone-App von HanseCom funktioniert nach dem Prinzip „Einmal anmelden, überall fahren“. Mit einem einzigen Account können Nutzer damit Tickets in allen teilnehmenden Regionen kaufen. Tritt eine Verkehrsregion der Ticketing-Plattform neu bei, können bestehende Nutzer sofort Tickets für Fahrten in dieser Region erwerben. Neue Nutzer aus dieser Region haben wiederum die Möglichkeit, auch Tickets für andere teilnehmende Regionen zu kaufen. Sie alle profitieren dabei von einem unkomplizierten Ticketkauf und absoluter Transparenz. Über ein Kundenportal können sie ihre Käufe jederzeit übersichtlich nachvollziehen, Quittungen beispielsweise für Reisekostenabrechnungen ausdrucken oder Account- und Benutzerdaten ändern.

„Das Konzept von HandyTicket Deutschland hat uns ebenso überzeugt wie das investitionskostenfreie Betriebsmodell und die provisionsbasierte Abrechnung“, sagt die Abteilungsleiterin. „Einführung, Betrieb, Hosting, Wartung und Weiterentwicklung sind kostenfrei, die Bezahlung erfolgt auf der Basis von Pay-per-Use. Es muss nur soviel bezahlt werden, wie in der eigenen Region auch tatsächlich gefahren wird. Vor allem in der Nach-Corona-Zeit wird für uns als Tourismusregion außerdem der überregionale Ansatz noch eine besonders wichtige Rolle spielen.“

„Das Konzept von HandyTicket Deutschland hat uns ebenso überzeugt wie das investitionskostenfreie Betriebsmodell und die provisionsbasierte Abrechnung.“

Jeannette Heinz, Abteilungsleiterin Passage/Marketing bei Wartburgmobil

Nahezu gesamtes Ticketsortiment verfügbar

Aufgrund der Strukturierung seiner Tarife bildete das Verkehrsunternehmen Wartburgmobil seine Fahrscheine in zwei Schritten in HandyTicket Deutschland ab. Im ersten Schritt stellte es dort Tickets für den Stadtverkehr bereit. Dazu zählen Einzelfahrscheine für Erwachsene und Kinder, Tageskarten, Wochen- und Monatskarten, Quartalskarten und die Fahrkarten für den Nachtbus sowie das Wartburg Shuttle des Verkehrsunternehmens Wartburgmobil. Auch spezielle Freizeittickets, die Fahrscheine mit Eintrittstickets für Tierparks oder Sehenswürdigkeiten kombinieren, wurden in der mobilen App verfügbar gemacht. „Da wir uns im Stadtverkehr immer in einem Radius von maximal sieben Kilometern bewegen, haben wir hier ein Ticketsortiment mit fixen Preisen für Einzelfahrscheine. Dieses Tarifmodell konnten wir besonders schnell umsetzen“, erläutert Heinz. Im zweiten Schritt folgten dann auch Tickets des Regionalverkehrs, deren Tarifmodell sich aufgrund einer Entfernungsmatrix komplizierter gestaltet. Heute können die Nutzer von HandyTicket Deutschland nahezu das gesamte Ticketsortiment der VGW digital erwerben. Damit sie bei der Bezahlung flexibel sind, steht ihnen dabei neben klassischen Bezahlformen wie Lastschrift und Kreditkarte auch der digitale Bezahldienst PayPal zur Verfügung.

Mit dem Abschluss des zweiten Schritts stieg zunächst das Verkehrsunternehmen Wartburgmobil in die breite Vermarktung seines digitalen Angebots ein. Von Veröffentlichungen in den lokalen Medien, den Fahrplanbüchern und der Fahrgastzeitung über Flyer, die Website des Verkehrsunternehmen Wartburgmobil, Informationsmaterial in den Servicecentern und Werbung auf den Ticketautomaten bis hin zu Fußbodenaufklebern, Aufhängern und Plakaten in den Bussen – wird bis heute die gesamte Klaviatur der Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings genutzt.

Schon bald werden außerdem auch noch Traffic Boards auf den Außenflächen der Busse von Wartburgmobil prangen, um im Stadtverkehr prominent auf das mobile Ticketing aufmerksam zu machen.

Durchweg positives Kundenfeedback

Der Erfolg gibt dem Verkehrsunternehmen Wartburgmobil Recht. „Das mobile Ticketing wird von unseren Fahrgästen sehr gut angenommen und die Akzeptanz steigt stetig an. Das Feedback unserer Kunden ist durchweg positiv. Und das gilt übrigens nicht nur für die jüngere Generation“, freut sich die Abteilungsleiterin und lobt auch HandyTicket Deutschland und HanseCom. „Unser Anforderungsprofil konnte schnell und umfassend umgesetzt werden. Die Zusammenarbeit mit den Technikern von HanseCom lief dabei hervorragend. Das hat uns in der Coronakrise ein Stück weit gerettet.“ Die kostspieligen Automaten konnte das Verkehrsunternehmen inzwischen außer Betrieb nehmen.

Der weitere Ausbau des digitalen Angebots ist bereits geplant. So soll Kunden künftig etwa ermöglicht werden, auch Abonnements über HandyTicket Deutschland zu beziehen und ihnen mit ApplePay und GooglePay weitere digitale Bezahldienste zur Auswahl anbieten. Nach dem Ende der Coronakrise soll außerdem die Zusammenarbeit mit den Tourismusverbänden der Region bei Sondertickets weiter intensiviert werden. Die Einführung eines Kontrollmediums steht ebenfalls auf der Agenda. Derzeit werden die mobilen Tickets noch per Sichtprüfung auf ihre Gültigkeit geprüft. In Zukunft will die Verkehrsgemeinschaft dafür die Kontroll-App von HanseCom nutzen. Diese App wird ganz auf den Handys der Kontrolleure installiert und sie können damit dann einfach und bequem den Code der digitalen Tickets scannen, um ihre Gültigkeit zu verifizieren.

Wartburgregion (VGW) und Wartburgmobil (VUW)

Die Verkehrsgemeinschaft Wartburgregion (VGW) umfasst den öffentlichen Busverkehr im Wartburgkreis, der kreisfreien Stadt Eisenach sowie in Teilbereichen der Nachbarlandkreise Fulda, Hersfeld-Rotenburg und des Werra-Meißner-Kreises in Hessen sowie Schmalkalden-Meiningen, Unstrut-Hainich und Gotha in Thüringen. Die Partnerunternehmen der VGW betreiben insgesamt 155 Busse auf 79 Linien. Das Verkehrsgebiet umfasst 1.421 Quadratkilometer.

Das Verkehrsunternehmen Wartburgmobil (VUW) betreibt 125 Busse (115 eigene sowie 10 von Nachauftragnehmern) und ist als Verkehrsunternehmen zugleich Betreiber, Aufgabenträger und zuständige Behörde.

HanseCom Public Transport Ticketing Solutions GmbH
Amsinckstraße 34
20097 Hamburg

+49 1520 9073406
marketing@hansecom.com
www.hansecom.com

HanseCom
Member of the INIT Group