Aufbau eines verbundweit einheitlichen Buchungssystems

6. Praxisseminar
Bedarfsverkehre oder Mobilität On-Demand?

18.-19. Oktober 2018 in Hannover

Christian Wühl
VRN GmbH

Einfach ankommen.

VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Gliederung

- Der Verkehrsverbund Rhein-Neckar
- Ruftaxiverkehre im VRN
- Entscheidung für ein verbundweites Buchungs- und Abrechnungssystem
- Einführung und Pilotphase
- Aktueller Stand und Ausblick
- Finanzierungsmodell („Baukastensystem“)
- Fazit

Der Verkehrsverbund Rhein-Neckar

Einfach ankommen.

VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

VRN – Verkehrsverbund Rhein-Neckar [1]

320
WABEN gehören zum VRN-Gebiet.

109 Mio.
FAHRPLANKILOMETER
(SPNV, Straßenbahn, Bus).

11.100 km
lang sind **ALLE LINIEN DES VRN** zusammengerechnet.

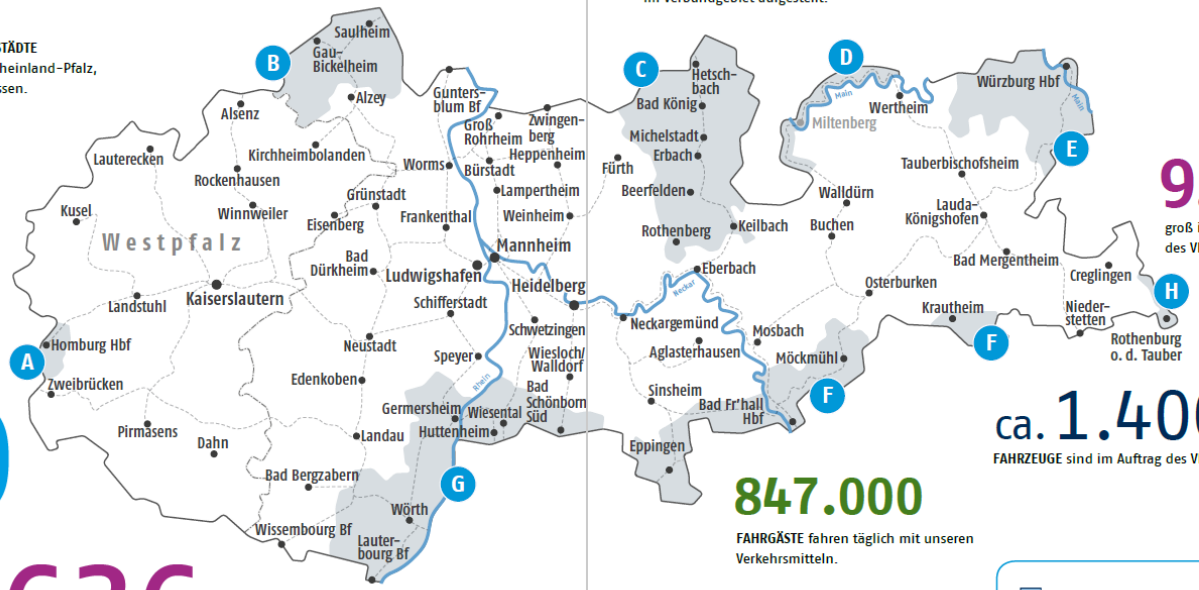
24
LANDKREISE und **KREISFREIE STÄDTE**
in den drei Bundesländern Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg und Hessen.

ca. 460
LINIEN umfasst der VRN.

200
VERKAUFSSTELLEN stehen den Fahrgästen zur Verfügung.

636
STÄDTE UND GEMEINDEN
gehören zum VRN
(Tarifanerkennung 729).

58
VERKEHRSUNTERNEHMEN
sind Verbundpartner des VRN.



7.660
HALTESTELLEN warten im VRN-Gebiet auf Ein- und Aussteiger.

ca. 750
FAHRSCHEINAUTOMATEN sind im Verbundgebiet aufgestellt.

MOBILITÄT FÜR mehr als **3 Mio.** **MENSCHEN.**

9.967 km²
groß ist das **VERBUNDGEBIET** des VRN (Tarifanerkennung 12.103 km²).

ca. 1.400
FAHRZEUGE sind im Auftrag des VRN unterwegs.

847.000
FAHRGÄSTE fahren täglich mit unseren Verkehrsmitteln.

359 Mio.
FAHRPLANAUSKÜNFTE

Teilweise Anerkennung des VRN-Tarifs
- A Der Saarländische Verkehrsverbund (saarVV)
- B Rhein-Nahe Nahverkehrsverbund (RNN)
- C Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- D Verkehrsgemeinschaft am Bayerischen Untermain (VAB)
- E Verkehrsunternehmens-Verbund Mainfranken (VVM)
- F Heilbronner-Hohenloher-Haller Nahverkehr (HNV)
- G Karlsruher Verkehrsverbund (KVV)
- H Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN)

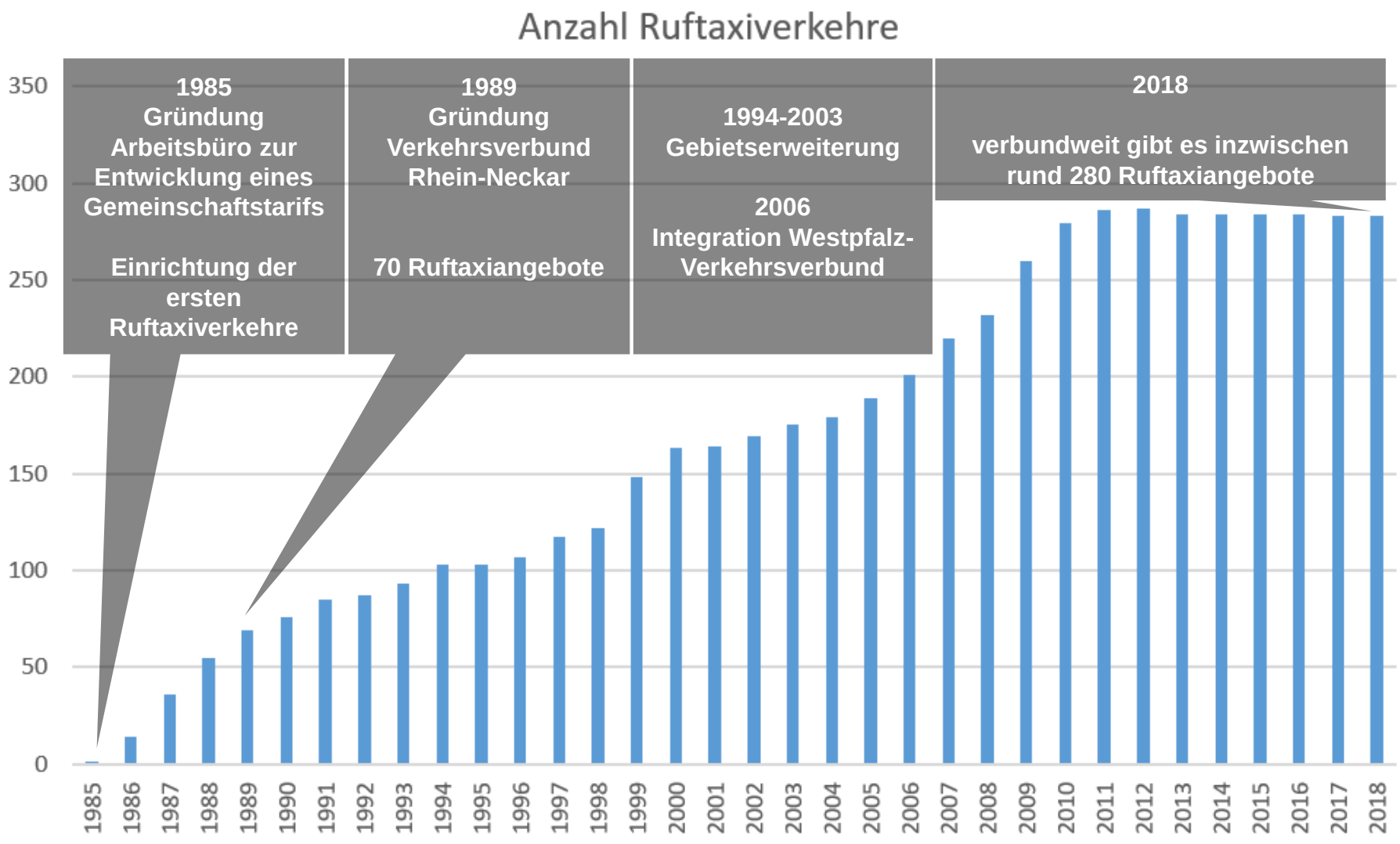
Ruftaxiverkehre im VRN

Einfach ankommen.

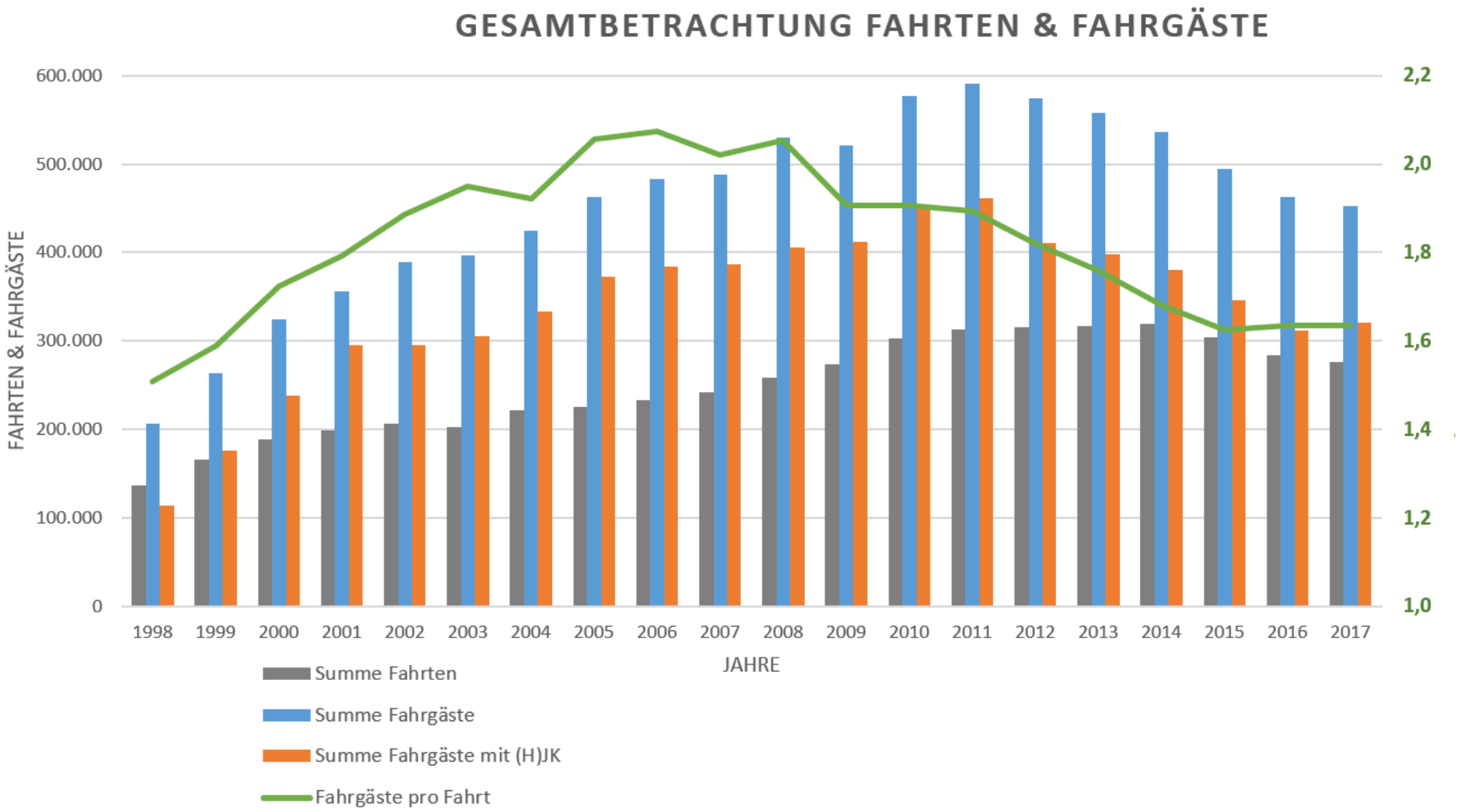
VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Ruftaxiverkehre im VRN [1]

Ruftaxiverkehre im VRN [2]



Ruftaxiverkehre im VRN [3]



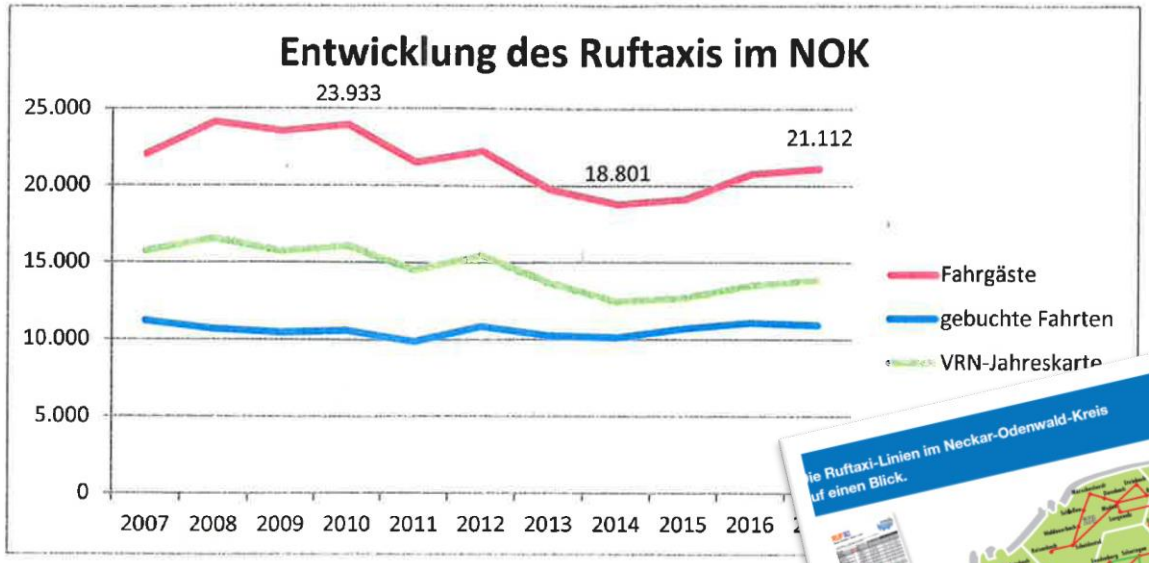
Ruftaxiverkehre im VRN [4]

Die Ruftaxiverkehre im VRN sind hinsichtlich der Zuständigkeit unterschiedlich organisiert:

- ÖPNV-Aufgabenträger
  - Organisation und Bestellung wird direkt von den Landkreisen und kreisfreien Städten übernommen
- Gemeinden
  - Organisation und Bestellung liegt bei den kreisangehörigen Gemeinden
- Verkehrsunternehmen
  - Sonderfall in den Städten Mannheim, Heidelberg und Ludwigshafen – Trägerschaft liegt bei kommunalem Verkehrsunternehmen

Ruftaxiverkehre im VRN [5]

- Beispiel Neckar-Odenwald-Kreis
  - 21.000 Fahrgäste in 2017
  - 11.000 durchgeführten Fahrten in 2017



Ruftaxiverkehre im VRN [6]

Der VRN gibt einen gewissen Rahmen für die Angebote vor:

- Anerkennung von Jahres- und Halbjahreskarten
  - Voraussetzung für Bezuschussung durch VRN
- Tarif des Einzelfahrscheins soll sich am VRN-Tarif orientieren
  - Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des VRN
  - Problem: sehr unterschiedliche Preisgestaltung
- Vorbestellzeit endet spätestens 30 bis 60 Minuten vor Fahrtbeginn
  - Regelung abhängig von Struktur des Bedienungsgebietes
  - Problem: keine Einheitlichkeit

Entscheidung für ein verbundweites Buchungs- und Abrechnungssystem

Einfach ankommen.

VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Buchungs- und Abrechnungssystem [1]

- 2012 erste Überlegungen zur Einführung eines verbundweiten Buchungs- und Abrechnungssystems auf Anregung des Landkreis Kusel
  - Vereinfachung der Abrechnung und Statistik
  - Kontrolle der Taxiunternehmen
- Vorstellung des Systems AnSaT im VRN-Planungsrat (alle Aufgabenträger im VRN)
- Erstellung eines Angebotes durch ESM
  - Zentrale Komponenten der AnSaT-Software bei VRN
  - Anbindung der Aufgabenträger mit Web-Service
- Angebot wurde nicht angenommen

Buchungs- und Abrechnungssystem [2]

- 2014 Entscheidung zur Einrichtung eines Pilot-Systems für die Verkehre
  - im Landkreis Kusel
  - im Neckar-Odenwald-Kreis
  - in der Stadt Landau und für das Ruftaxi Herxheim (Landkreis Südliche Weinstraße)
  - für einzelne Linien im Kreis Bergstraße
- Nach Kalkulation des Auftragsvolumens für eine verbundweite Nutzung Entscheidung zur Durchführung eines Wettbewerbsverfahrens

Buchungs- und Abrechnungssystem [3]

- Vorbereitung eines Teilnahmewettbewerbs
- Erstellung einer Leistungsbeschreibung
- Veröffentlichung im EU-Amtsblatt im August 2015
- Abgabe der Angebote im Dezember 2015
- Zuschlagserteilung im Februar 2016
- Vorbereitungsphase für Betriebsstart Dezember 2016
  - Zusammenstellung der Stammdaten
  - Gespräche mit Aufgabenträgern
  - Gespräche mit Taxiunternehmen
  - Klärung von Detailfragen

VRN

Buchungs- und Abrechnungssystem [4]

Besondere Herausforderung: telefonische Buchung

- Umstellung der telefonischen Buchung von den Taxiunternehmen auf die VRN-Hotline
- Keine Informationen über Buchungszeiten, Anzahl der Buchungen, Aufwand für die Buchungsabwicklung
  Es lagen lediglich Informationen zur Anzahl der Fahrten und der Fahrgäste vor
- Entscheidung zur Abwicklung der Buchungen analog der Fahrplan- und Tarifauskunft
  - durch „KuKo“ VRN (während der Bürozeiten)
  - und Wachdienst Heidelberg („WHD“) als CallCenter-Dienstleister (außerhalb der Bürozeiten)

Einführung und Pilotphase

Einfach ankommen.

VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Einführung und Pilotphase [1]

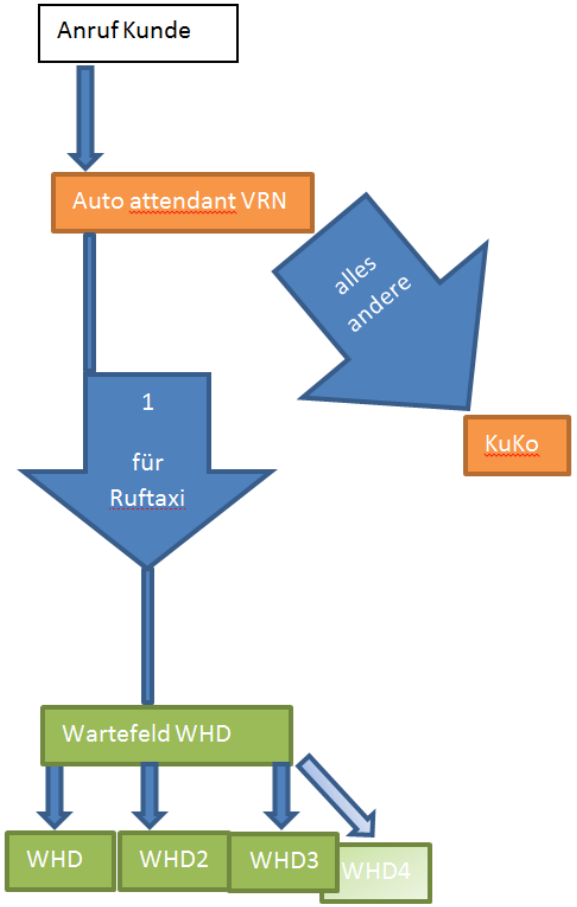
Einführung und Pilotphase [2]

- Testlauf „im Hintergrund“ ab November 2016
- Schulung Mitarbeiter „KuKo“ und „WHD“
- Probelauf „am Kunden“ ab Anfang Dezember 2016 in Teilen des Neckar-Odenwald-Kreises
- Systemoptimierung
- Start zum Fahrplanwechsel im Dezember 2016 (Kusel, Neckar-Odenwald-Kreis [teilweise], je eine Linie im Kreis Bergstraße und im Kreis Südliche Weinstraße)
- Auf Grund größerer Erreichbarkeitsprobleme bei der telefonischen Buchung Einrichtung eines „Überlauf“ von der „KuKo“ zum „WHD“ und Suche nach weiteren Optimierungsmöglichkeiten

Einführung und Pilotphase [3]

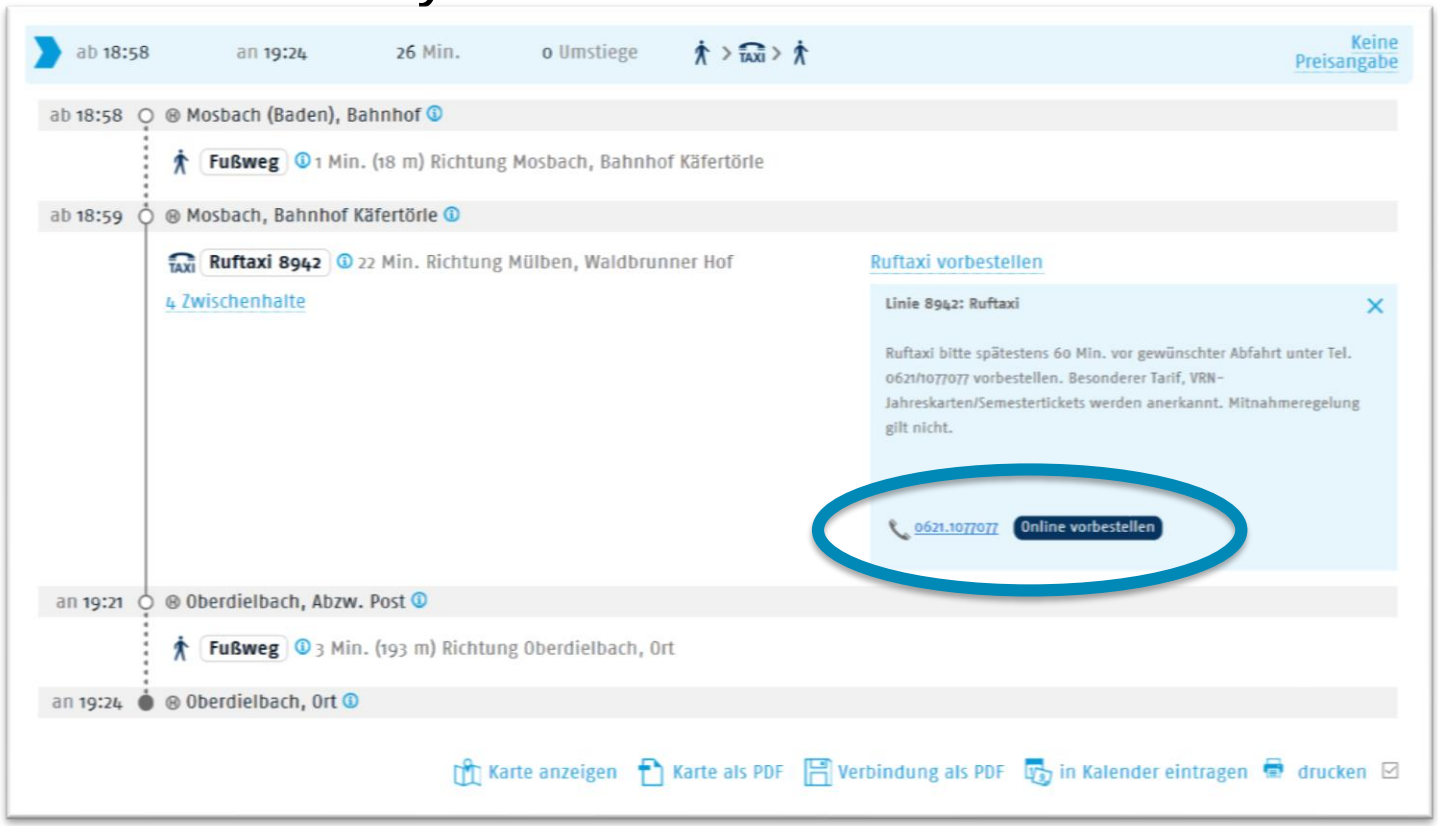
Weitere Erreichbarkeitsprobleme in den ersten Monaten

- Einführung
  Automated Attendant Funktion
- Bündelung der
  Buchungen im CallCenter
- Optimierung des Personal-
  einsatzes, der Schulung und
  Informationsweitergabe
- Optimierung Abwicklung der
  Dauerbuchungen
- Erreichbarkeit wurde verbessert



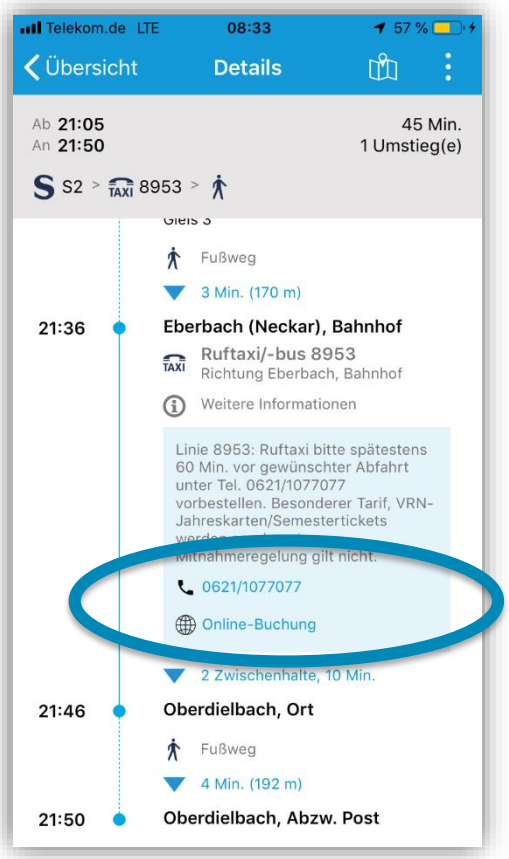
Einführung und Pilotphase [4]

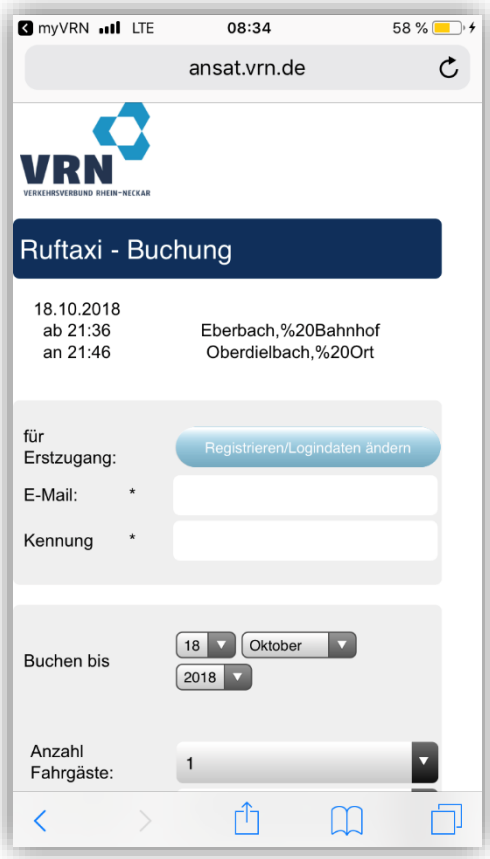
- Buchungsmöglichkeit über die elektronische Fahrplanauskunft (VRN-Homepage) mit Weiterleitung in das AnSaT-System

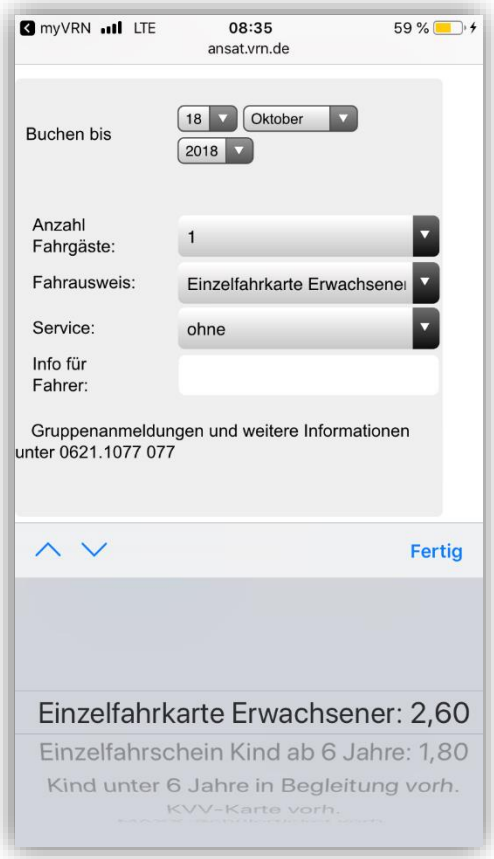


Einführung und Pilotphase [5]

- Buchungsmöglichkeit direkt über die elektronische Fahrplanauskunft (myVRN-App) mit Weiterleitung …



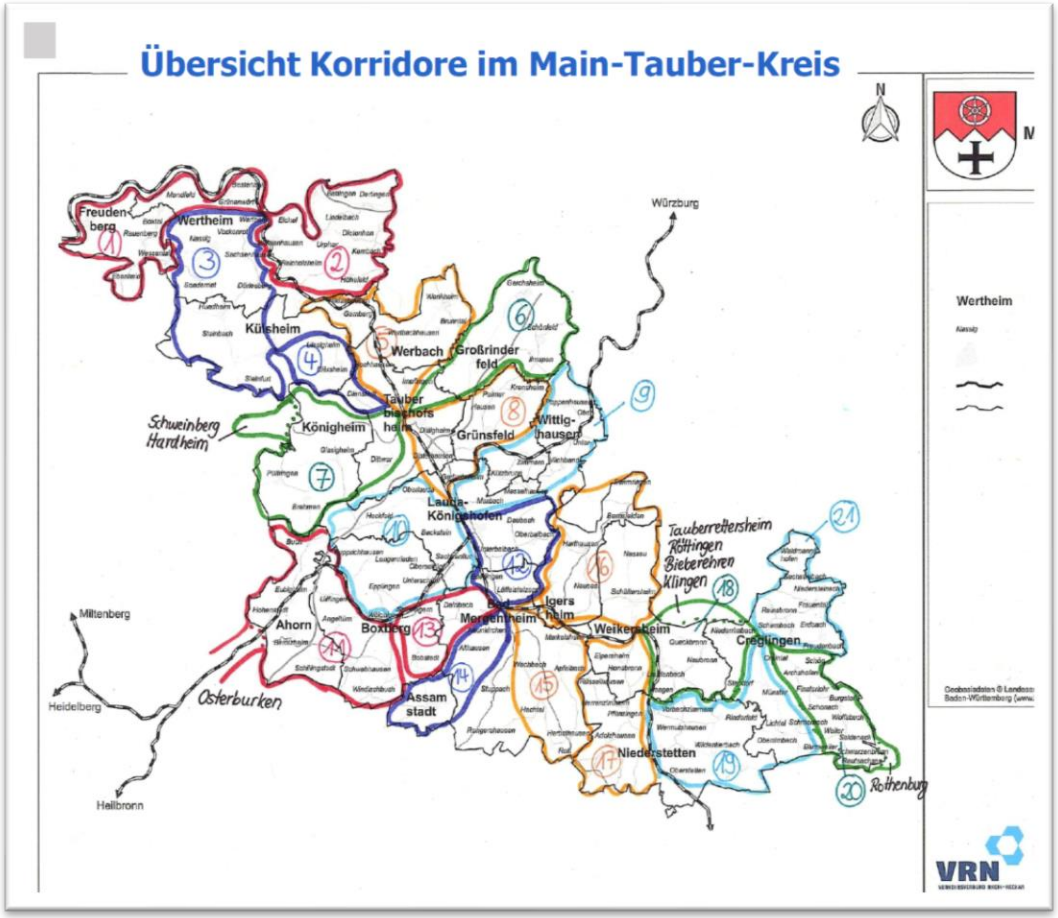




Einführung und Pilotphase [6]

Erste Erweiterung im Rahmen des Pilotprojektes erfolgte im Main-Tauber-Kreis

- Neukonzeption der Verkehre mit 21 Linien (Korridorbedienung)
- Umsetzung zum 1.1.2018



Einführung und Pilotphase [7]

Aktueller Stand und Ausblick

Einfach ankommen.

VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Aktueller Stand und Ausblick [1]

- Pilotphase läuft Ende 2018 aus
  - 29 Bedienungsgebiete mit 63 Linien in 5 Landkreisen

Buchungen im Zeitraum **01.01.2018** **15.10.2018**

	Insgesamt	Dauerbuchungen	Anteil	ohne Dauerbuchung	Internetbuchung	Anteil
Kreis Bergstraße	6.011	422	7,0%	5.589	76	1,4%
Landkreis Kusel	32.121	7.860	24,5%	24.261	1.703	7,0%
Main-Tauber-Kreis	8.413	157	1,9%	8.256	1.338	16,2%
Neckar-Odenwald-Kreis	3.589	242	6,7%	3.347	11	0,3%
Kreis Südliche Weinstraße	1.884	871	46,2%	1.013	222	21,9%
Gesamt	**52.018**	**9.552**	**18,4%**	**42.466**	**3.350**	**7,9%**

Aktueller Stand und Ausblick [2]

- Ausweitung zum Dezember 2018 (geplant)
  - Mannheim, Ludwigshafen und Heidelberg
  - vsl. jährlich rund 17.000 Buchungen
- Ausweitung zum Dezember 2018 (noch nicht gesichert)
  - Bensheim (Neukonzeption Ruftaxiangebot)
  - vsl. jährlich rund 7.000 Buchungen
- Sukzessive Ausweitung auf weitere Ruftaxiangebote mit dem Ziel des flächendeckenden Einsatzes
- Weiterentwicklung des Gesamtsystems AnSaT / DIVA im Hinblick auf stärkere Flexibilisierung der Angebote und Durchgängiges Buchen und Bezahlen

VRN

Finanzierungsmodell („Baukastensystem“)

Einfach ankommen.

VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Finanzierungsmodell („Baukastensystem“) [1]

Finanzierungsmodell für interessierte Gebietskörperschaften als „Baukastensystem“

- Kalkulationsgrundlage
  - AnSaT-Kosten im Zielzustand (verbundweite Nutzung)
  - Aufteilung der Grundkomponenten auf VRN und Dritte
    Pauschalpreis auf Basis von Bedienungsgebieten
    Bedienungsgebiet = Betreiber/Verkehrsunternehmen
  - Individuelle Abrechnung von Zusatzkomponenten
  - Aufwandsbezogene Abrechnung und Beteiligung an der Option CallCenter

Finanzierungsmodell („Baukastensystem“) [2]

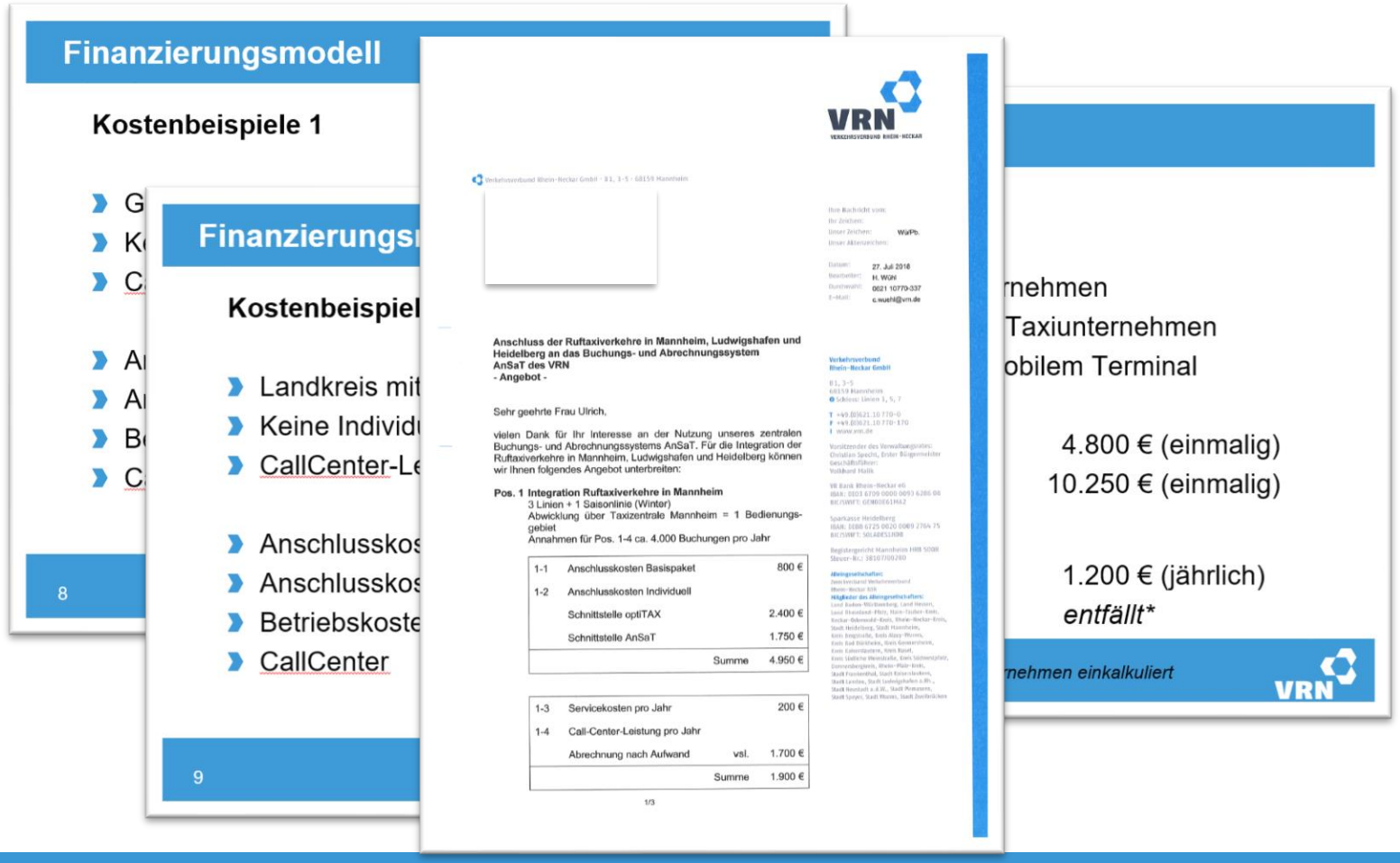
- Anschlusskosten Basispaket
  - Die Grundkomponenten werden durch den VRN mitfinanziert
    - AnSaT – Basis
    - AnSaT – Statistik
    - AnSaT – Abrechnung
- Anschlusskosten Individuell
  - Das Basispaket kann mit weiteren Komponenten individuell erweitert werden:
    - Buchung durch Taxiunternehmen
    - Anbindung Taxizentrale (Mitfinanzierung durch VRN)
    - mobiles Bedienterminal
    - mobiler Fahrscheindrucker

Finanzierungsmodell („Baukastensystem“) [3]

- „Betriebskosten“
  - Die laufenden „Betriebskosten“ des Systems werden ebenfalls durch den VRN mitfinanziert.
    - Datenpflege
    - Schulung
    - Support
  - Kosten für Server, Betreuung durch den VRN usw. werden vollständig durch den VRN getragen
- Option CallCenter
  - Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand mit 50% Beteiligung durch den VRN

Finanzierungsmodell („Baukastensystem“) [4]

- Musterkalkulation und Umsetzung in konkretes Angebot



Finanzierungsmodell

Kostenbeispiele 1

8

Finanzierungs

Kostenbeispiel

- Landkreis mit
- Keine Individu
- CallCenter-Le
- Anschlusskos
- Anschlusskos
- Betriebskoste
- CallCenter

9

VRN
VERKEHRSVERBUND RHEIN-NECKAR

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH · B1, 3-5 · 68159 Mannheim

Ihre Nachricht vom:
Ihr Zeichen:
Unser Zeichen: WiPb.
Unser Aktenzeichen:

Datum: 27. Juli 2016
Bearbeiter: H. Wühl
Durchwahl: 0621 10770-337
E-Mail: c.muehl@vrn.de

Anschluss der Ruftaxiverkehre in Mannheim, Ludwigshafen und Heidelberg an das Buchungs- und Abrechnungssystem AnSaT des VRN
- Angebot -

Sehr geehrte Frau Ulrich,

vielen Dank für Ihr Interesse an der Nutzung unseres zentralen Buchungs- und Abrechnungssystems AnSaT. Für die Integration der Ruftaxiverkehre in Mannheim, Ludwigshafen und Heidelberg können wir Ihnen folgendes Angebot unterbreiten:

Pos. 1 Integration Ruftaxiverkehre in Mannheim
3 Linien + 1 Saisonlinie (Winter)
Abwicklung über Taxizentrale Mannheim = 1 Bedienungsgebiet
Annahmen für Pos. 1-4 ca. 4.000 Buchungen pro Jahr

1-1	Anschlusskosten Basispaket		800 €
1-2	Anschlusskosten Individuell		
	Schnittstelle optiTAX		2.400 €
	Schnittstelle AnSaT		1.750 €
		Summe	4.950 €

1-3	Servicekosten pro Jahr		200 €
1-4	Call-Center-Leistung pro Jahr		
	Abrechnung nach Aufwand	vsl.	1.700 €
		Summe	1.900 €

1/3

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH
B1, 3-5
68159 Mannheim
Schiffe: Linien 1, 5, 7
T +49.0621.10770-0
F +49.0621.10770-170
I www.vrn.de

Vorsitzender des Verwaltungsrates: Christian Specht, Erster Bürgermeister
Geschäftsführer: Volkhard Malik

VR Bank Rhein-Neckar eG
IBAN: DE03 6709 0000 0093 6286 08
BIC/SWIFT: GENODE61MA2

Sparkasse Heidelberg
IBAN: DE88 6725 0020 0080 2704 75
BIC/SWIFT: SOLADES1HDB

Registergericht Mannheim HRB 5008
Steuer-Nr.: 38367/00280

Alleingesellschafter:
Zweckverband Verkehrsverbund Rhein-Neckar KdöR
Mitglieder des Alleingesellschafters:
Land Baden-Württemberg, Land Hessen, Land Rheinland-Pfalz, Main-Tauber-Kreis, Neckar-Odenwald-Kreis, Rhein-Neckar-Kreis, Stadt Heidelberg, Stadt Mannheim, Kreis Bergstraße, Kreis Alzey-Worms, Kreis Bad Dürkheim, Kreis Germersheim, Kreis Kaiserslautern, Kreis Rastatt, Kreis Südliche Weinstraße, Kreis Südwestpfalz, Donnersbergkreis, Rhein-Pfalz-Kreis, Stadt Frankenthal, Stadt Kaiserslautern, Stadt Landau, Stadt Ludwigshafen a. Rh., Stadt Neustadt a. d. W., Stadt Pirmasens, Stadt Speyer, Stadt Worms, Stadt Zweibrücken

nehmen
Taxiunternehmen
obilem Terminal

4.800 € (einmalig)
10.250 € (einmalig)

1.200 € (jährlich)
*entfällt**

nehmen einkalkuliert

VRN

VRN

Fazit

Fazit [1]

Wichtige Faktoren für eine erfolgreiche Umsetzung eines verbundweiten Buchungs- und Abrechnungssystems

1. **Vorbereitung und Beschaffung**

- Frühzeitige Klärung der Buchungsprozesse und der Buchungsabwicklung
  - Internet / App
  - Telefon
- Definition einer klare Leistungsbeschreibung
- Einplanung ausreichender Zeitbedarf

Fazit [2]

2. Umsetzung und Erweiterung

- Entwicklung eines Baukastensystem
  - im Verhältnis zum Softwarehersteller („Finanzierung“)
  - im Verhältnis zum Aufgabenträger der Verkehre („Refinanzierung“)
- Frühzeitige Einbindung aller Beteiligten
- Klärung von regionalen Besonderheiten
- Finanzielle Beteiligung durch den Verbund
- Akzeptanz und Wille zur Umsetzung auf Seite des Aufgabenträgers
- Einplanung ausreichender Zeitbedarf

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Christian Wühl
Abteilungsleiter Planung und Angebot
Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH
c.wuehl@vrn.de
0621/10770-337

VRN
www.vrn.de