EFM3 und Nutzung mobiler Digitaltechnologien im VRR

Till N. Ponath, VRR AöR

Netzwerktreffen, 30. April 2014

Status EFM im VRR

EFM 2 verbundweit umgesetzt

- rd. 1,2 Mio Abokunden mit Chipkarten
- kontrollierter elektronischer Vordereinstieg in sämtlichen Bussen der VRR Unternehmen
- HandyTicket Verbundweit mit KA-Standard für nahezu das gesamte Sortiment

EFM 3?!

Machbarkeitsstudie abgeschlossen

- **Detailfragen** noch **offen** zu vielen Themen
  - Tarif
  - EAV
  - **Erfassungstech-nologie**
  - wirtschaftliche Aspekte
  - Migration „alte“ -> „neue“ Welt

- **Bestätigung positiver Effekte** bei Einführung EFM3
  - Mehreinnahme-potential
  - **CRM-Optionen**
  - Synergieeffekte Vertrieb
  - Angebotspla-nung

Detailkonzept / Ausarbeitung konkreter Umsetzung

Digitalisierung,
die übergreifende Strategie im VRR

Unabhängig von EFM3 ist die **Durchdringung des Alltags mit mobilen Online-Technologien** in Kundenhand Realität.

Veränderung in Verhalten und (Service-)Erwartung bei Kunden . . .

Neue Möglichkeiten für Zugangserleichterung zur Dienstleistung ÖV für VU . . .

- **Information**
- **Kommunikation**
- **Dialog**
- **Einkauf**

Im Zentrum: Smartphone als Zugang zu mobilen webbasierten Diensten für ÖV

(personalisierte)
Auskunft / Info,
pre-trip, on-trip

Dialog / Rückmeldung

Ticketkauf / Payment

Kundenbindung /
„Selfcare“

- zusätzliche Dienste
- komplementäre Mobilitätsangebote
- „digitale Helferlein“

EFM3 Medium / CIxx

➔ **Bedienoberfläche gebrauchstauglich, intuitiv, personalisierbar, wiedererkennbar, adaptierbar**

Übertragung Bedienoberfläche auch auf andere Online-Kundenkontaktpunkte

(personalisierte)
Auskunft / Info,
pre-trip, on-trip

Dialog / Rückmeldung

Ticketkauf / Payment

Kundenbindung /
„Selfcare“

- zusätzliche Dienste
- komplementäre Mobilitätsangebote
- „digitale Helferlein“

EFM3 Medium / CIxx

Umsetzungsstationen (Bsp.)

Vielen Dank!

Till N. Ponath
Leiter Marketing VRR AöR
0209 – 1584 130
ponath@vrr.de