

2. Innovationssymposium von DiP & GPR



10x mehr Abo-Bestellungen pro Monat – leistbar durch digitale Ticketing-Lösungen!

Überblick

1. **Allgemeines zum Deutschlandticket**
2. **Entwicklung der Abo- und Ticketverkäufe**
3. **Herausforderungen der Verkaufsabwicklung und Kundenbetreuung**
4. **Technische Lösungen und Prozessoptimierungen**
5. **Ausblick**

1. Allgemeines zum Deutschlandticket

Deutschlandticket bei der VAG

- Einführung zum 01.05.2023 für 49 Euro im Monat
- Ab 01.01.2025 für 58 Euro im Monat
- Bundesweit im Nah- und Regionalverkehr gültig
- Abo, monatlich kündbar
- Monatlich 600 Freiminuten für VAG_Rad und 15 für Voi E-Scooter



D-TICKET

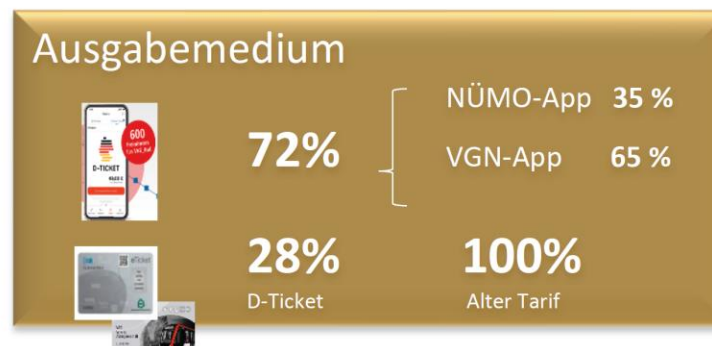
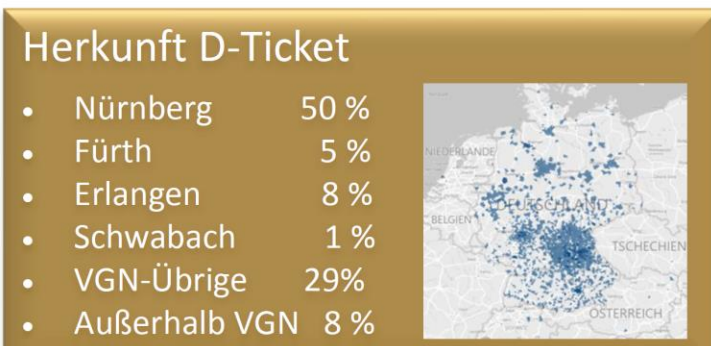
Als **Jobticket** (mit 5 Prozent Rabatt und Arbeitgeberzuschuss von mind. 25 Prozent) für max. 34,30 Euro im Monat (ab 01.01.2025: 40,60 Euro)

Als **Bay. Ermäßigungsticket Auszubildende/Studierende** für 29 Euro im Monat (ab 01.01.2025: 38 Euro)

Als **Deutschlandticket Nürnberg-Pass** für 19 Euro im Monat (ab 01.01.2025: noch offen)

2. Entwicklung der Abo- und Ticketverkäufe

Stand 06.11.2024



3. Herausforderungen der Verkaufsabwicklung und Kundenbetreuung

Einführung des D-Tickets

- Die Bundesregierung gab im September 2022 bekannt, einen Nachfolger des 9-Euro-Tickets zu planen, das zwischen 49 und 69 Euro pro Monat kosten soll.
- Bund und Länder einigten sich schließlich im November 2022 darauf, ein Deutschlandticket zu einem Preis von 49 Euro pro Monat einzuführen.
- Der Start war zunächst für 1. Januar 2023 vorgesehen, wurde dann auf 1. April 2023 und letztendlich auf 1. Mai 2023 verschoben.
- Der Bundesrat stimmte Ende März 2023 der Finanzierung zu, womit das Angebot final beschlossen wurde. Der Vorverkauf begann wenige Tage später am 3. April 2023.



Die VAG leistete Vorarbeit, kommunizierte ihren Abo-Bestandskund*innen bereits ab Anfang März 2023 die automatische Umstellung auf das Deutschlandticket zum 1. Mai 2023 (bei Abopreis > 49 Euro/Monat) oder machte ein entsprechendes Angebot (bei Abopreis < 49 Euro/Monat sowie Mitnahmeoption).

3. Herausforderungen der Verkaufsabwicklung und Kundenbetreuung

Ø monatliche Abo-Veränderungen

■ mit D-Ticket

■ vor D-Ticket

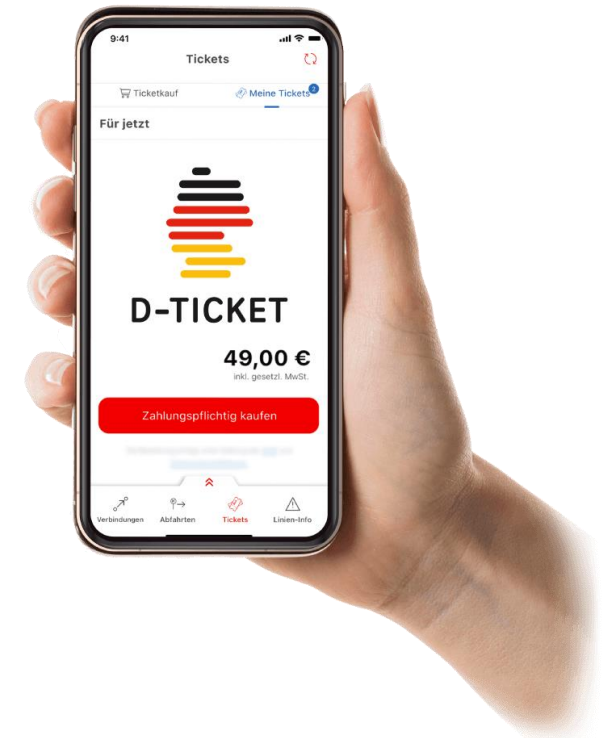
Anlage  22.000 2.500	Kündigungen  6.500 1.200
Änderungen  6.400 1.600	Mail  8.500 3.000
Bankrückläufer  3.100 1.500	Inkasso  300 105

4. Technische Lösungen und Prozessoptimierungen

Maßnahmen (Auswahl)

Ticketbestellung und -ausgabe

- D-Ticket ist ausschließlich per Onlinebestellung (Shop/Apps) erhältlich
➔ kein Papierbestellschein!
- Optimierung der Abo-Onlinebestellprozesse mit dem Ziel der Vereinfachung für Neukund*innen (möglichst barrierefrei, weniger Klicks, schnell und flexibel, per App als Sofortkauf etc.) sowie Arbeitsentlastung für Front- und Backoffice der VAG.
- Online-Berechtigungsprüfung per Schnittstellenanbindung für Deutschlandticket Nürnberg-Pass und Bay. Ermäßigungsticket für Studierende.
- Digitales Ticketing mit Fokus auf den Onlineverkauf des D-Tickets als HandyTicket mit vielen Vorteilen für Neukund*innen (D-Ticket sofort auf dem Smartphone, über App flexibel nutzbar, bei neuem Smartphone bzw. Verlust keine Gebühr etc.) und Verkaufsabwicklung (z. B. keine manuelle Erstellung und kein postalischer Versand des HandyTickets nötig) ggü. eTicket/Chipkarte mit fünf Jahren Gültigkeit.



4. Technische Lösungen und Prozessoptimierungen

Maßnahmen (Auswahl):

Mobilitätsplattform

- Ausbau der NürnbergMOBIL-App als Mobilitätsplattform zur Vernetzung aller (alternativen) Verkehrsmittel und Services
 - Einfache Bedienbarkeit und moderne Gestaltung
 - Ticketbestellung mit Sofortkaufoption, HandyTicket-Anzeige und flexible Ticketverwaltung möglich
 - Deutschlandweite Verbindungsauskunft und Abfahrtsmonitor
 - Aktuelle Störungsinfos mit Linien-Abo
 - Nachrichtenzentrale mit direktem Draht zum VAG-Kundenservice
 - Abo-Kund*innen erhalten monatlich 600 Freiminuten für VAG_Rad und 15 Freiminuten für Voi E-Scooter



4. Technische Lösungen und Prozessoptimierungen

Maßnahmen (Auswahl):

Kundenservice

- Umgang mit Vielzahl an Kundenanfragen, z. B. durch
 - laufend aktualisierte FAQ sowie zentrales Kontaktformular auf vag.de
 - spezialisierte Teams im Backoffice und Kundendialog
 - Mobilitätsberatung und Hilfestellung bei der Abo-Onlinebestellung
 - Einsatz von Unterstützungskräften in Spitzenzeiten.
- Abo-Kündigungen/Änderungen
 - sind digital per NürnbergMOBIL-App oder MeinAbo-Portal möglich
 - benötigen nicht mehr die Ticketrückgabe
 - Ticketsperrung bei Nichtzahlung möglich.



5. Ausblick

Wir digitalisieren und vernetzen (weiter)!

- Ausbau der NürnbergMOBIL-App, u. a. durch Schaffung weiterer digitaler Kundenmehrwerte (Single Sign-on, Routing, Auslastungsanzeige,...)
- Entwicklung eines B2B-Firmenkontos zur digitalen Vermarktung von Dienstfahrten sowie Abwicklung von Mobilitätsbudgets für Unternehmen und deren Mitarbeitende
- Nutzung von künstlicher Intelligenz, z. B. an der Kundenschnittstelle (Chatbots, Semantische Textanalyse, Personalisierung, ...)
- Check-in / Be-out auf Basis eines nutzungs- und leistungsabhängigen eTarifs (Pilot egon ab 10/2022) und für herkömmlichen Tarif mit Preisdeckel TagesTicket zur Bestpreisabrechnung (Pilot Flow ab 07/2024)
- Digitale Bezahlungsmöglichkeiten (per PayPal, Apple Pay, Google Pay, ...)
- Perspektivisch: Abschaffung Papierfahrkarte, Bargeldhandling inkl. zugehöriger Verkaufsinfrastruktur



**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit.**

Philipp Gun

Referent Technik & Innovation

Tel. 0911 283-4525

philipp.gun@vag.de

VAG