

# DIGITALER NAHVERKEHR: VORTEILE EINER ENDZEND-LÖSUNG FÜR DEN ÖPNV

*Schnelle Finanzrückflüsse und zufriedene Kunden mit der modularen Mobility-Lösung von Arvato Financial Solutions – inklusive TicketCheck und Self-Service-Portal*



**80%**

der ÖPNV-Betriebe vertrauen  
den Lösungen von Arvato  
Financial Solutions

Interview mit unserem  
Experten Rudolf Funk,  
Vice President Mobility  
& Telecommunications

Millionen Menschen in Deutschland fahren täglich mit dem Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Viele Berufspendler sind im Alltag auf den Bus oder die Bahn angewiesen, auch über Ländergrenzen hinweg. Zudem nutzen immer mehr ausländische Touristen die flexible Mobilität in und zwischen den Städten. All diese Fahrgäste mit unterschiedlichen Bedürfnissen erwarten zuverlässige Services – auch in schwierigen Zeiten wie der Corona-Pandemie. Gerade dann können digitale, kontaktlose Lösungen der Schlüssel für zufriedene und somit loyale Kunden sein.



Digitaler  
Nahverkehr



## So profitiert der ÖPNV von digitalisierten Prozessen

Drei Fragen an den Digital-Mobility-Experten Rudolf Funk

### Warum ist es wichtig, den ÖPNV zu digitalisieren?

**Funk:** Digitale Mobilitätsangebote von Car-Sharing bis E-Roller beflügeln immer stärker den Individualverkehr. In diesem rasant voranschreitenden digitalen Wandel dürfen Bus- und Bahnbetriebe nicht den Anschluss verlieren. Nur mit digitalen Angeboten und Zahlungsoptionen bleibt der ÖPNV eine attraktive Alternative zum individuellen Reisen. Potenzial gibt es vor allem in den Großstädten, wo der Trend weg vom eigenen Auto hin zu Sharing-Modellen und Multimodalität geht. Erfolgreiche Verkehrsunternehmen setzen auf Echtzeit-Verkehrsplanung, elektronische Fahrscheine sowie Navigations-Lösungen und Apps, die nahtlose Übergänge zwischen den Verkehrsmitteln ermöglichen. Wichtig sind aber auch die Touch Points von der persönlichen Ticketkontrolle bis zur Nachzahlung von nicht gelösten Fahrkarten. Diese sensiblen Prozesse müssen an den Kunden und seine Bedürfnisse angepasst sein. Auch das ermöglicht die Digitalisierung.

### Welche digitalen Lösungen sind für öffentliche Verkehrsangebote sinnvoll?

**Funk:** Im Zentrum sollten digitale Services stehen, die der Kunde mobil nutzen kann. Ziel ist es, alle Bereiche der Customer-Journey mit Online-Lösungen abzudecken, von der Fahrplanauskunft in Echtzeit bis zum digitalen Ticketing, also das Online-Buchen und Bezahlen von Fahrkarten – und das mit einem flexiblen Zahlartenmix für internationale Fahrgäste. Ein Verkehrsbetrieb, der nicht auf dem Smartphone präsent ist, hat im Grunde schon verloren.

Für die Mitarbeiter in den Bussen und Zügen beziehungsweise Dienstleister ist außerdem die reibungslose Fahrscheinkontrolle ein wichtiges Thema. Hier schlummert großes Digitalisierungs-Potenzial, nicht nur, was die Zeitersparnis, die Datenqualität und die kontaktlose Abwicklung der Ticketkontrolle – gerade in Zeiten von Corona – betrifft. Auch die Folgeprozesse der Kontrolle sollten automatisiert und auf Kundenbedürfnisse angepasst werden. Smarte Abläufe im Hintergrund beschleunigen die Zahlungsverarbeitung, das Reklamationsmanagement, das kaufmännische Mahnverfahren und, wenn es zum Äußerten kommt, auch den Strafrechts- und Inkassoprozess. All das deckt die End2End-Mobility-Lösung für den ÖPNV von Arvato ab. Aus dem modularen System mit TicketCheck, Self-Service-Portal und Forderungsmanagement kann sich jedes Unternehmen das für seine Bedürfnisse passende Service-Paket schnüren.

#### Rudolf Funk, Vice President Mobility & Telecommunications

ist Experte für Transaktionsabwicklung bei Arvato Financial Solutions. Er verfügt über jahrelange Erfahrung in der Telco-Industrie, die als Vorreiter von Abo-Modellen gilt.

---

Erst digitalisierte Kundenprozesse ermöglichen wirkliche Kundenzentrierung.

---

Ein Verkehrsbetrieb, der nicht auf dem Smartphone präsent ist, hat im Grunde schon verloren.

---

Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Customer Journey: eine zentrale Plattform für barrierefreie End2End-Prozesse, die Online-Abwicklung und Bezahlung ermöglicht.



### *Was raten Sie Betreibern von Verkehrsunternehmen?*

**Funk:** Sie sollten die fortschreitende Digitalisierung in der Mobilität als Chance nutzen und in sie investieren. Insbesondere bei routinemäßigen Abläufen wie der Fahrscheinkontrolle und den daraus resultierenden Zahlungsprozessen lässt sich viel optimieren. Konkret sehe ich vier wichtige Erfolgsfaktoren:

#### *1. Kundenzentrierung fördern:*

Stellen Sie jederzeit den Fahrgast in den Mittelpunkt. Bieten Sie ihm bestmöglichen Kundenservice durch individuelle Ansprache und Lösungsangebote in Kombination mit einem Self-Service-Portal mit verschiedenen bargeldlosen Zahlungsoptionen und der Möglichkeit, sein Anliegen auch digital 24/7 zu klären.

#### *2. Finanzrückflüsse erleichtern:*

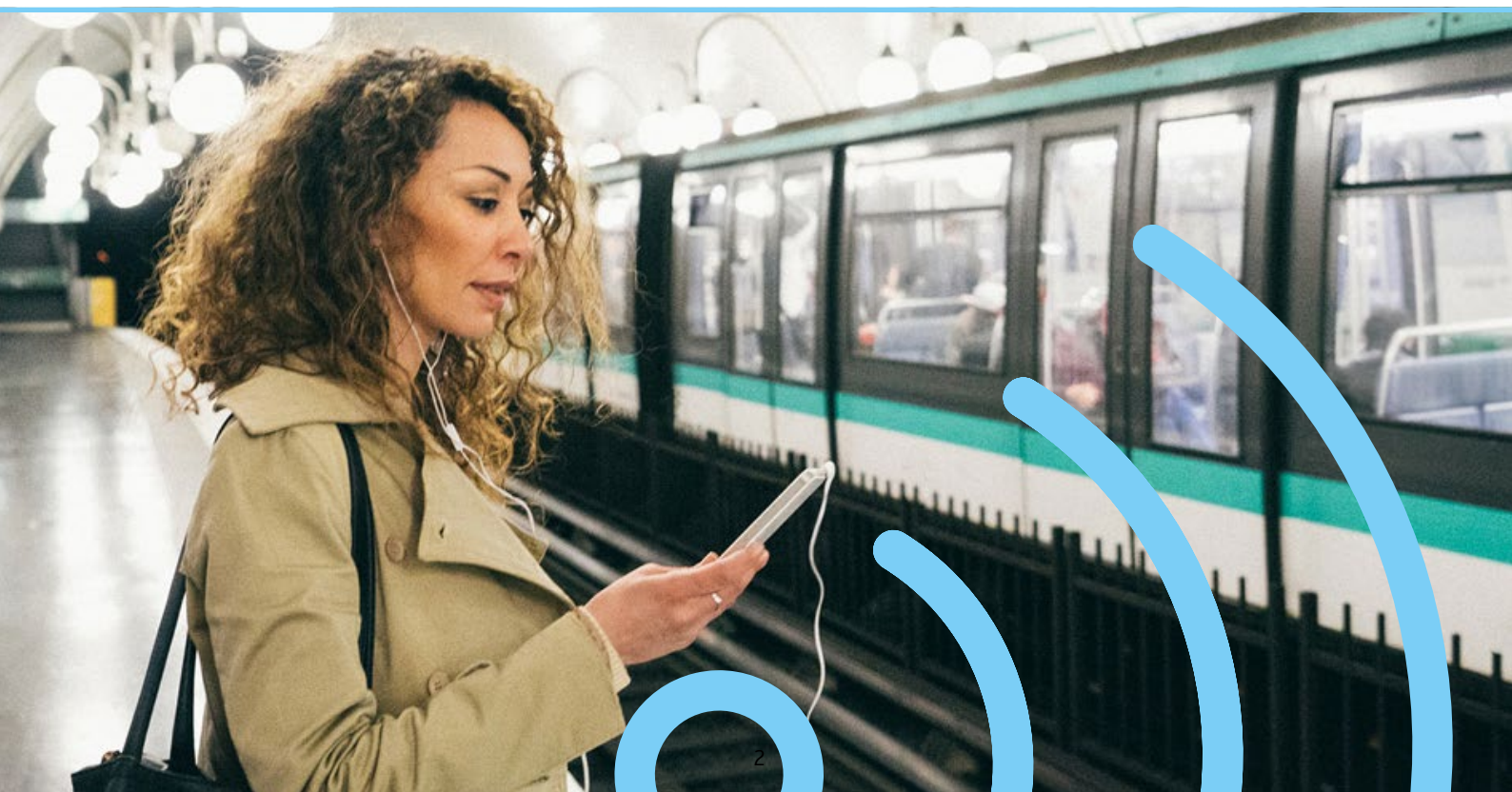
Integrieren Sie leicht bedienbare und vielfältige Zahlungsoptionen, mit denen Fahrgäste ohne Fahrschein individuell das erhöhte Beförderungsentgelt (EBE) bezahlen können – auch aus dem Ausland heraus.

#### *3. Daten nutzen:*

Optimieren Sie kontinuierlich die Ticketkontrolle mit Hilfe ihrer Daten. Das wird ihre Prozesse schneller, effizienter und erfolgreicher machen.

#### *4. Prozesse optimieren:*

Drehen Sie an den Stellschrauben, die für effizientes Arbeiten entscheidend sind. Verschlanken und beschleunigen Sie interne wie externe Prozesse mit einer Plattformlösung, die Daten bündelt und zentral verarbeitet. Das gilt für das Ticketing ebenso wie für die Fahrkartenkontrolle und alle Folgeprozesse. Entscheidend ist nur die richtige Technologie.



# Von Datenvalidierung bis Inkasso – alle Services in einer Lösung

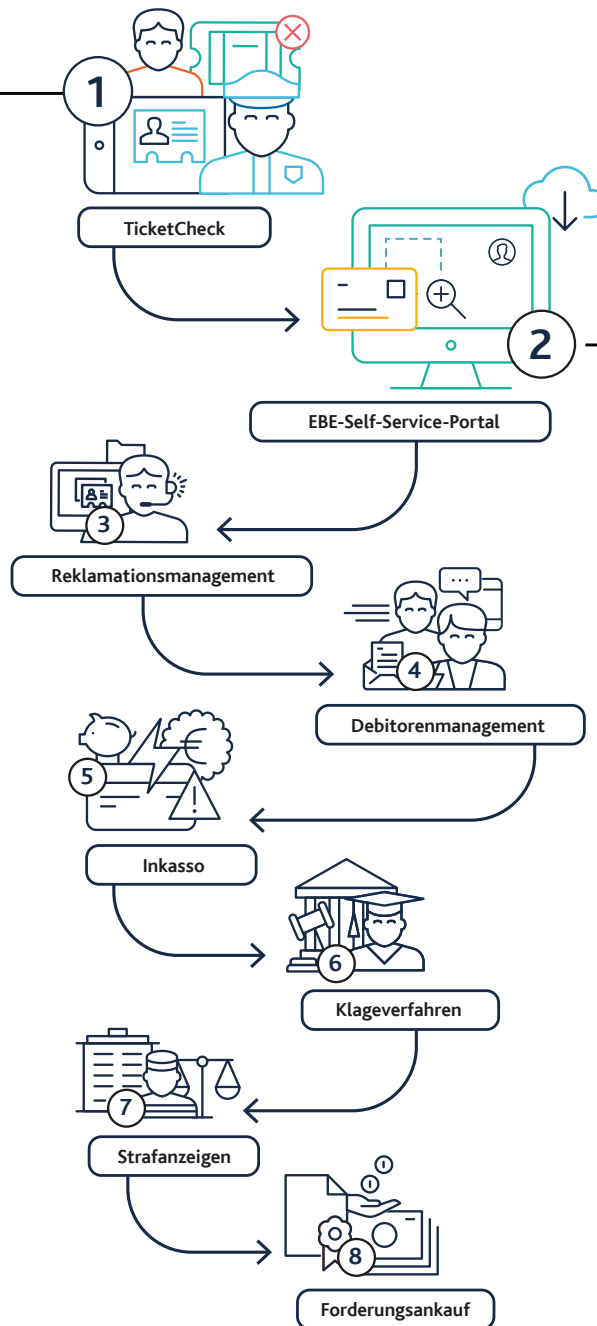
Die Digitalisierung unserer Mobilität schreitet mit großen Schritten voran. Auch der ÖPNV muss sich für die Zukunft wappnen, um neben Sharing-Modellen zu bestehen und sich erfolgreich in multimodale Konzepte einzugliedern. Das kann mit einem gut durchdachten Digitalisierungskonzept gelingen, das den sicheren Datenaustausch, kundenorientierte Serviceangebote und schlanke Prozesse im Hintergrund berücksichtigt.

**Eine Plattform, alle Prozesse: Unsere End2End-Mobility-Lösung bündelt alle Prozesse in einer Systemlandschaft – von Datenvalidierung bei der Fahrkartenkontrolle bis zum Forderungsmanagement. Dank des modularen Aufbaus können wir Leistungen und Services je nach Kundenbedürfnis zusammenstellen. Zwei Kernelemente sind der TicketCheck und das Self-Service-Portal.**

Der TicketCheck sorgt dafür, dass alle Schritte von der Adressprüfung bis zur Validierung reibungslos ablaufen. Dank des integrierten Systems können Kontrolleure die Fahrgastdaten in Sekunden validieren.

**Vorteile**

- Verbessertes Cashflow
- Verbesserte Datenqualität
- Optimierte Customer Journey
- Digitalisierung und damit Beschleunigung der Prozesse
- Reduzierte Folgekosten



über **1,9 Mio**  
Vorfälle in 2019  
im kaufmännischen  
Verfahren.

Bis zu **70%**  
Erfolgsquote

**59 Mio**  
Wir erzielten 2019 für den  
ÖPNV circa 59 Millionen Euro  
Rückflüsse.

Adressprüfung in

**2**  
SEKUNDEN

**80%**

der ÖPNV-Betriebe  
vertrauen den Lösungen von  
Arvato Financial Solutions

**Das Self-Service-Portal**

Der Fahrgast scannt einfach den QR-Code auf dem Beleg oder erhält den Link zur Paypage via SMS oder E-Mail. So gelangt er mit einem Klick auf die Bezahlseite.

**Vorteile**

- 24/7 Kundenservice
- Umfangreiche FAQs
- Einfache und direkte Kommunikation
- Fristverlängerung bei Verhinderung
- Ratenzahlung möglich
- Valides Ticket kann nachträglich hochgeladen werden



## Der ÖPNV in Zahlen

Beim Ticketkauf geht der Trend zum bargeldlosen Bezahlen und In-App-Käufen, viele Fahrgäste nutzen Zeitkarten und Jobtickets. Dennoch fahren immer noch viele Personen ohne Fahrschein.

Der ÖPNV hat einen Anteil von 6,5 Prozent am Personenverkehr in Deutschland.

**30** Mio

450 ÖPNV-Unternehmen sind im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) organisiert.

**26** %



der unter 30-jährigen Fahrgäste besitzen ein Jobticket für den ÖPNV, bei den 30- bis 59-jährigen sind es noch 16 Prozent.

Fahrgäste in Deutschland nutzen täglich den ÖPNV.

**51 Prozent** der Fahrgäste nutzen öffentliche Verkehrsmittel, weil es **bequem ist**, **48 Prozent**, weil es **umweltverträglich ist**.

**20** Mio



Busse und Bahnen ersetzen 20 Millionen Autofahrten pro Tag auf deutschen Straßen.<sup>3</sup>



**Anteil der ÖPNV-Fahrgäste, die gelegentlich oder regelmäßig ohne Fahrschein unterwegs sind:**

41 Prozent der verkauften ÖPNV-Fahrkarten 2018 waren Zeitkarten für Erwachsene, 13 Prozent waren Einzel- oder Mehrfahrentickets.

**17%**  
München

**17%**  
Stuttgart

**16%**  
Köln

**66** %



der Ticketkäufe via App sind Einzelfahrkarten.

Für 54 Prozent der Käufer von mobilen Tickets ist eine bequeme Zahlung wichtig, für 23 Prozent eine breite Auswahl an Zahlungsmethoden.<sup>4</sup>

**18%**  
Berlin

**11%**  
Hamburg

**21 Prozent** der Fahrgäste nutzen öffentliche Verkehrsmittel, weil sie keine Alternative haben.

**Der ÖPNV beförderte 2019 rund 10,4 Milliarden Personen.<sup>2</sup>**

### Quellen:

<sup>1</sup>Statista Dossier Öffentlicher Personenverkehr, 2019. <sup>2</sup> <https://www.vdv.de/daten-fakten.aspx>, abgerufen am 30.04.2020.

<sup>3</sup>ebd. <sup>4</sup> <https://marktforschungsanbieter.de/files/profiles/249/12387354437530.pdf>, S. 7, abgerufen am 30.04.2020.

# Ganz gleich, wo sie hinwollen – wir stehen hinter Ihnen.

## Lesen Sie mehr

Wir bei Arvato Financial Solutions kennen uns mit der komplexen Welt der Finanzdienstleistungen aus. Deshalb streben wir danach, unseren Kunden den Weg durch diese Welt zu steuern, indem wir ihnen integrierte Lösungen entlang der gesamten Credit-Management-Kette anbieten. Ein wichtiger Teil dieser Mission ist es, Trends und Veränderungen in der Finanzwirtschaft durchgehend zu erkunden, bevor sie zu bösen Überraschungen werden könnten. Unsere Erfahrungen und Erkenntnisse bieten wir in drei verschiedenen Formaten an. Unter [finance.arvato.com/insights](https://finance.arvato.com/insights) können Sie auf sämtliche Veröffentlichungen zugreifen.



In unseren *E-Books* beschäftigen sich unsere Experten auf unterhaltsame Weise mit aktuellen Themen, Schlüsselbegriffen und Trends.



Unsere *Business Insights* untersuchen die Auswirkungen von Geschäftsentwicklungen und Marktveränderungen auf die Finanzdienstleistungsbranche.



Unsere *Whitepaper* liefern detaillierte Informationen über globale Veränderungen und Mega-Trends.

## Wie dürfen wir Ihnen helfen?

Arvato Financial Solutions

Rudolf Funk | Telephone: +49 5241 80-43355 | [rudolf.funk@arvato.com](mailto:rudolf.funk@arvato.com)