

# **Online- und Handy-Ticket Im HVV – Erfahrungen, Nachfrage und Perspektiven**

**– elektronischer Vertrieb –**

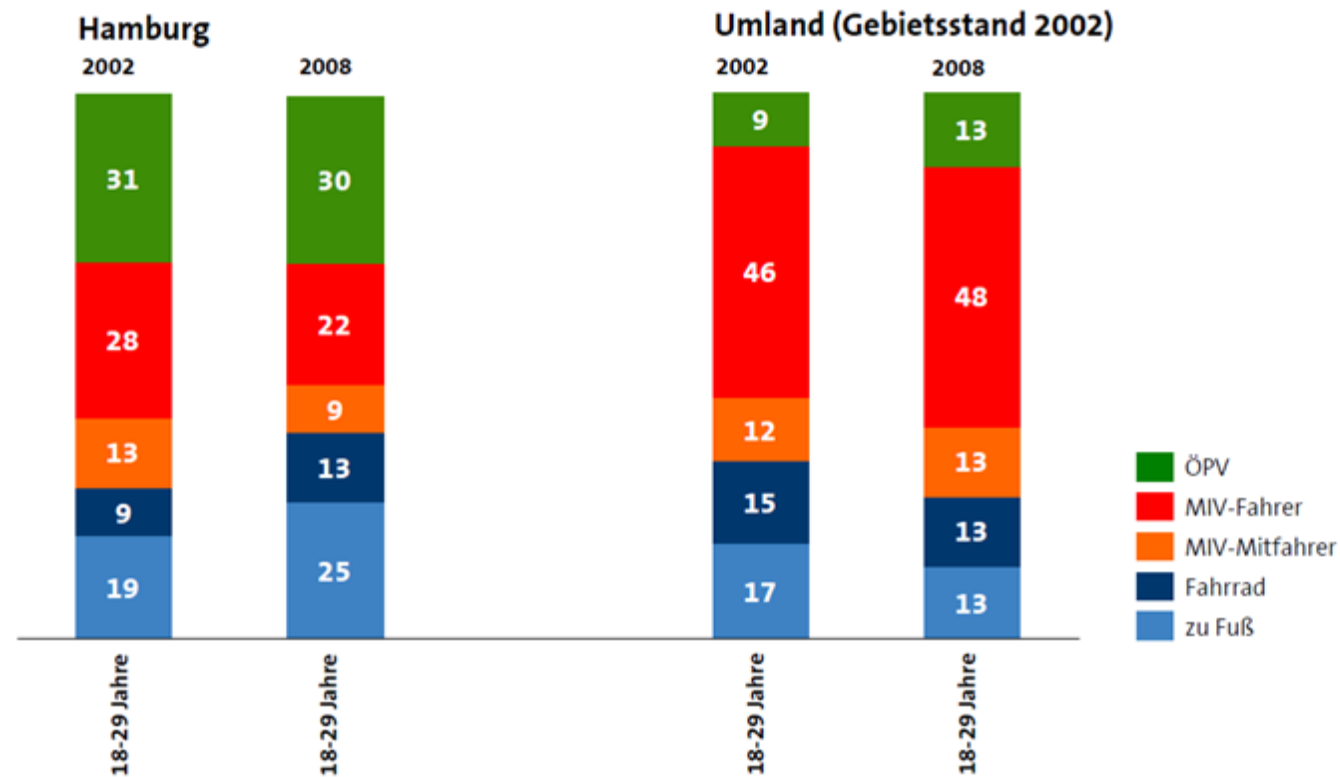
**Werkstattgespräch 24.05.2012  
ÖPNV goes mobile**

**Lutz Aigner, HVV GmbH**

## Mobilität in Hamburg 2002 - 2008

**Modal Split – Veränderungen bei jungen Erwachsenen:(18 – 29 Jahre)** | infas  
 in Hamburg weniger im Auto

Wege, Angaben in Prozent



MiD 2008 – Großraum Hamburg



37

## Marktveränderungen

- bei jungen Erwachsenen sinkt der Prestigewert des PKW
- Mobilität wird zunehmend anlassbezogen und nicht grundsätzlich organisiert
- Zusatzangebote bei Autovermietung / Carsharing (z.B. Car2go)

⇒ nachhaltige und bedeutsame Marktveränderung?

⇒ Ansatzpunkte, den Umweltverbund zu stärken?

## eTicketing im HVV

Medium



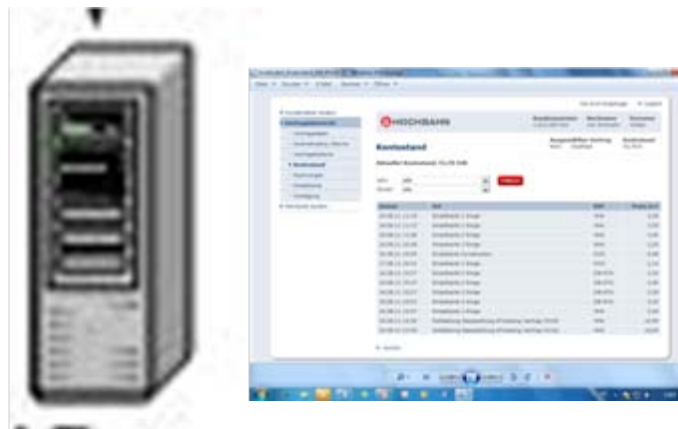
- mittelfristig ca. 800.000 Karten im HVV
- persönlich
- Platz für Drittanwendungen
- hohe Sicherheit (Kernapplikation)
- interoperabel mit anderen Regionen

Schreib- /  
Lesegeräte



- Fahrkartenautomaten, Busdrucker,  
Servicestellenkassen  
-> Kassensysteme Dritter denkbar

Hintergrund-  
system inkl.  
Kundenportal



- vernetztes System
- offen für Drittanwendungen

## Internet- und Smartphone-Angebote

hvv.de



- Informationen (insbesondere Fahrplanauskunft)
- Vertrieb Fahrkarten

Smartphone



- m.hvv.de HVV-Auskunft = hvv.de
- Apps (Apple + Android) Fahrplanauskunft
- geplant: Fahrkartenverkauf direkt aus der Auskunft

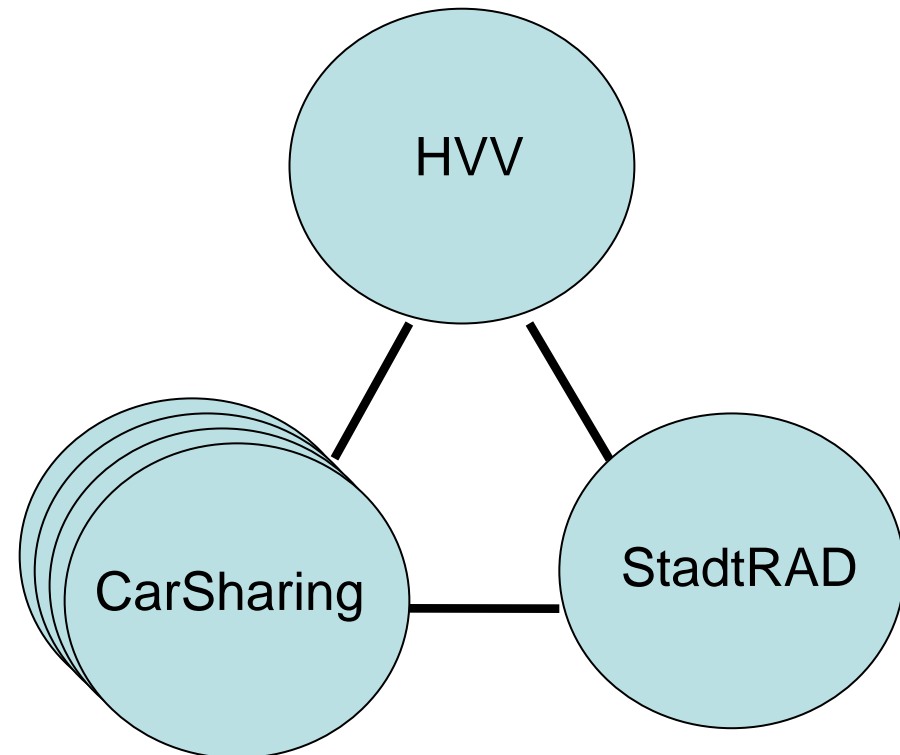
## Strategische Option: Ein Medium für den Umweltverbund



- bargeldlos bezahlen
- Leistung nutzen
- Kundenportal: Abrechnung aller Leistungen

### Voraussetzungen:

- **eTicketing-Karten im Markt**
- kompatible Schreib-/Lesegeräte
- Vernetzung der Hintergrundsysteme



## Strategische Option: Vernetzung der Marktinformation

Internet-Variante 1:

Verlinkung

Internet-Variante 2:

Zusammenführung Information und Onlinevertrieb

Internet-Variante 3:

zusätzlich: Integrierte Online-Mobilitätsberatung

⇒ Erweiterung der Auskunftssysteme um:

- Fußwegerouting
- Radfahrtrouting
- Portalinhalte Stadtrad
- Portalinhalte Carsharer
- evtl. weitere Inhalte



## Nutzen für die Fahrgäste

- vereinfachte Nutzung durch ein gemeinsames Nutzermedium
- vereinfachte Nutzung durch gemeinsame Kommunikation und gemeinsamen Informationsservice
- Zusätzliche Nutzeranreize durch tarifliche Kooperation

## Ansatz, gemeinsam mit den Anbietern des Umweltverbundes

- ➔ Bewusstsein für den Umweltverbund stärken
- ➔ Image des Umweltverbundes stärken
- ➔ Markttrend zur umweltfreundlichen Mobilität stärken



## Aspekte bei der Weiterentwicklung des elektronischen Vertriebs

1. Stärkere Verbindung von Auskunft und Kauf  
(heute Onlineshop, zukünftig auch Handy)

➔ Intensivierung Vertrieb, Vereinfachung für Kunden

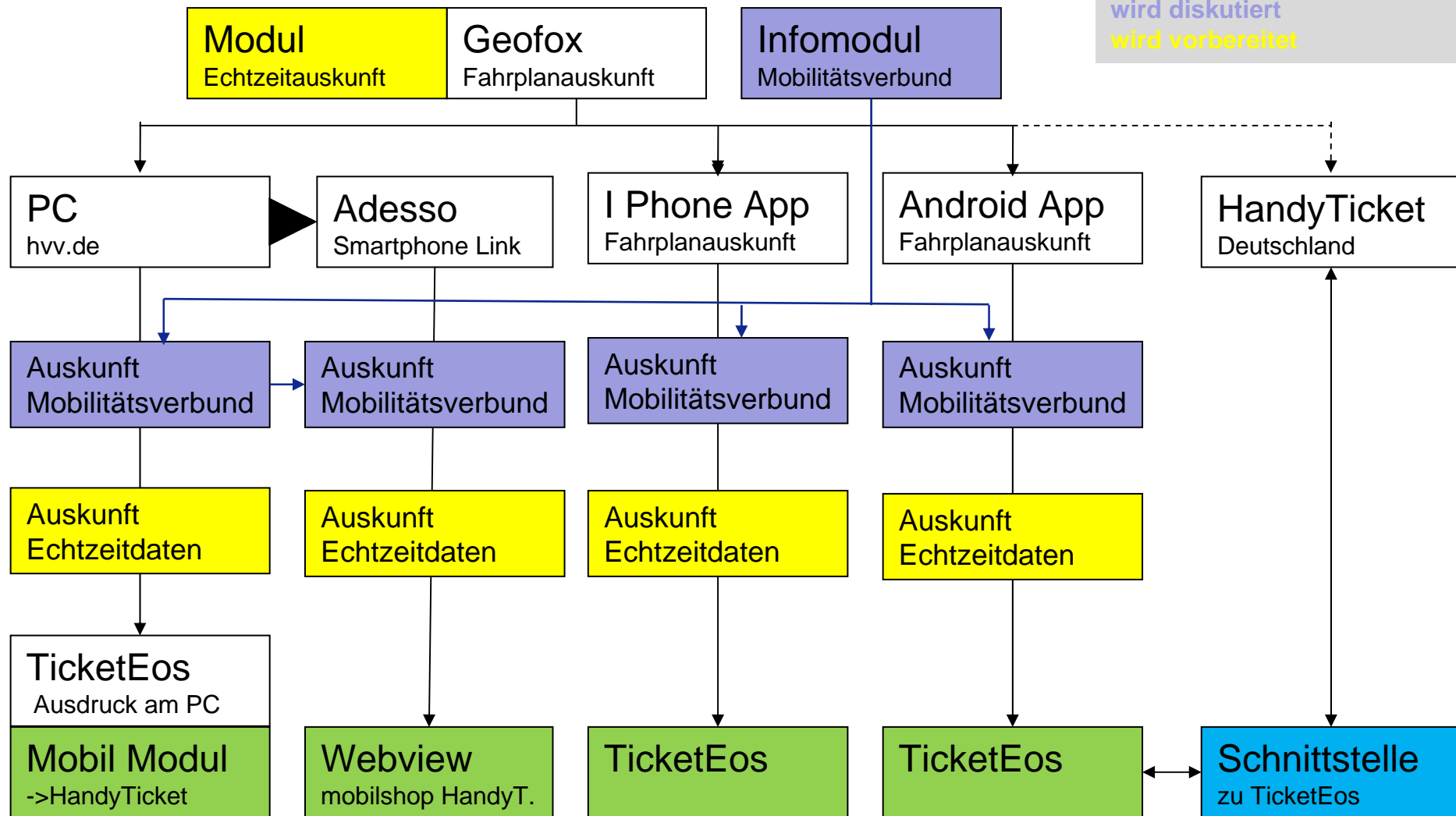
2. Single Sign hvv.de

- eine Anmeldung,
- Nutzung und Nachvollziehbarkeit aller Leistungen,  
Voraussetzung für Kundenbindungsmaßnahmen

➔

## Internet- und Smartphone-Angebote

**Legende:**  
 aktueller Stand  
 Angebot liegt vor, noch kein Beschluss  
 wird diskutiert  
 wird diskutiert  
 wird vorbereitet



## Aspekte bei der Weiterentwicklung des elektronischen Vertriebs

1. Stärkere Verbindung von Auskunft und Kauf im Onlineticketing  
(heute Onlineshop, zukünftig auch Handy)

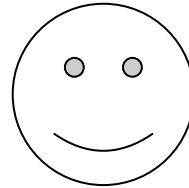
➡ Intensivierung Vertrieb, Vereinfachung für Kunden

2. Single Sign hvv.de

- eine Anmeldung, Nutzung aller Leistungen
- Übersicht in einem Kundenaccount pro Kunde
- vollständige Übersicht über Kundenverhalten in einer Übersicht des Kundenvertragspartners

➡ Voraussetzung für Kundenbindungsmaßnahmen

## Heutige Situation



Kauf / Anmeldung

Abo  
Hochbahn

Abo  
DB

GKA  
S-Bahn

eTicket  
DB/ HHA

HandyTicketing  
S-Bahn

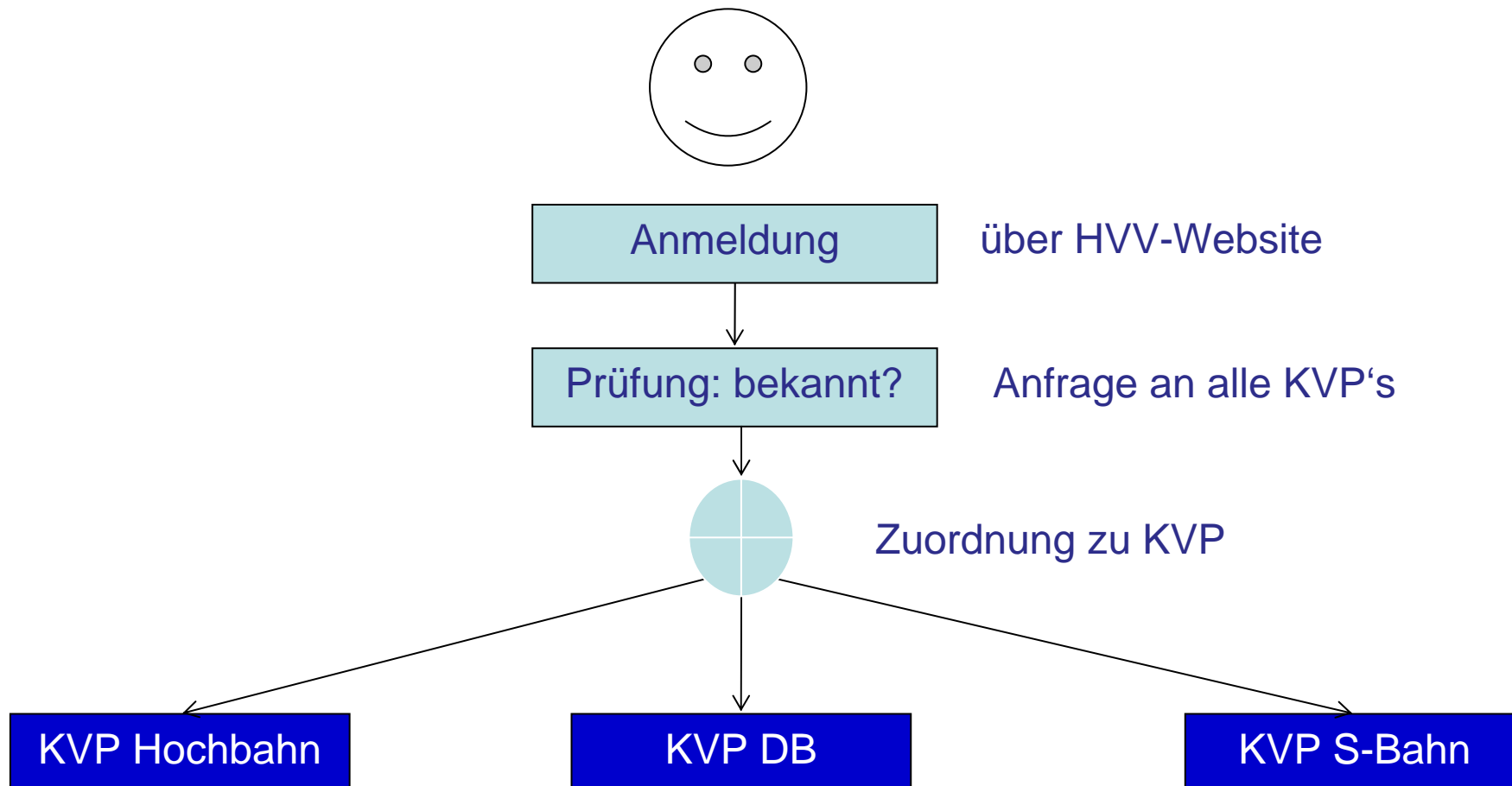
Onlineshop  
Hochbahn

Onlineshop  
S-Bahn

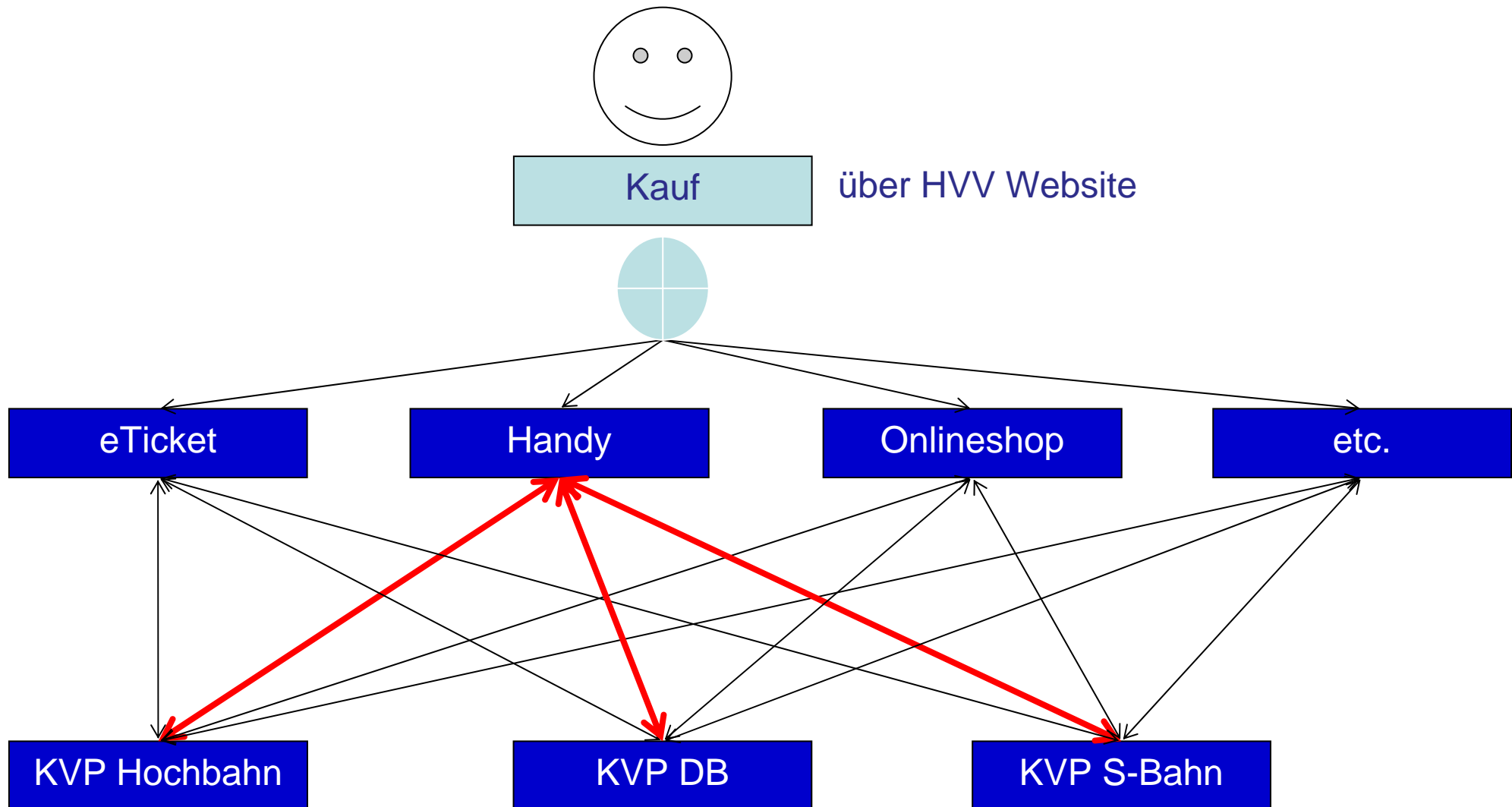
derzeit überwiegend  
indirekt über  
Unternehmen

- keine Vernetzung zwischen den Systemen
- jeweils separate Anmeldung der Kunden
- separate (Kunden-)Vertriebsstatistik je System
- Kundenaccount nur im eTicketing

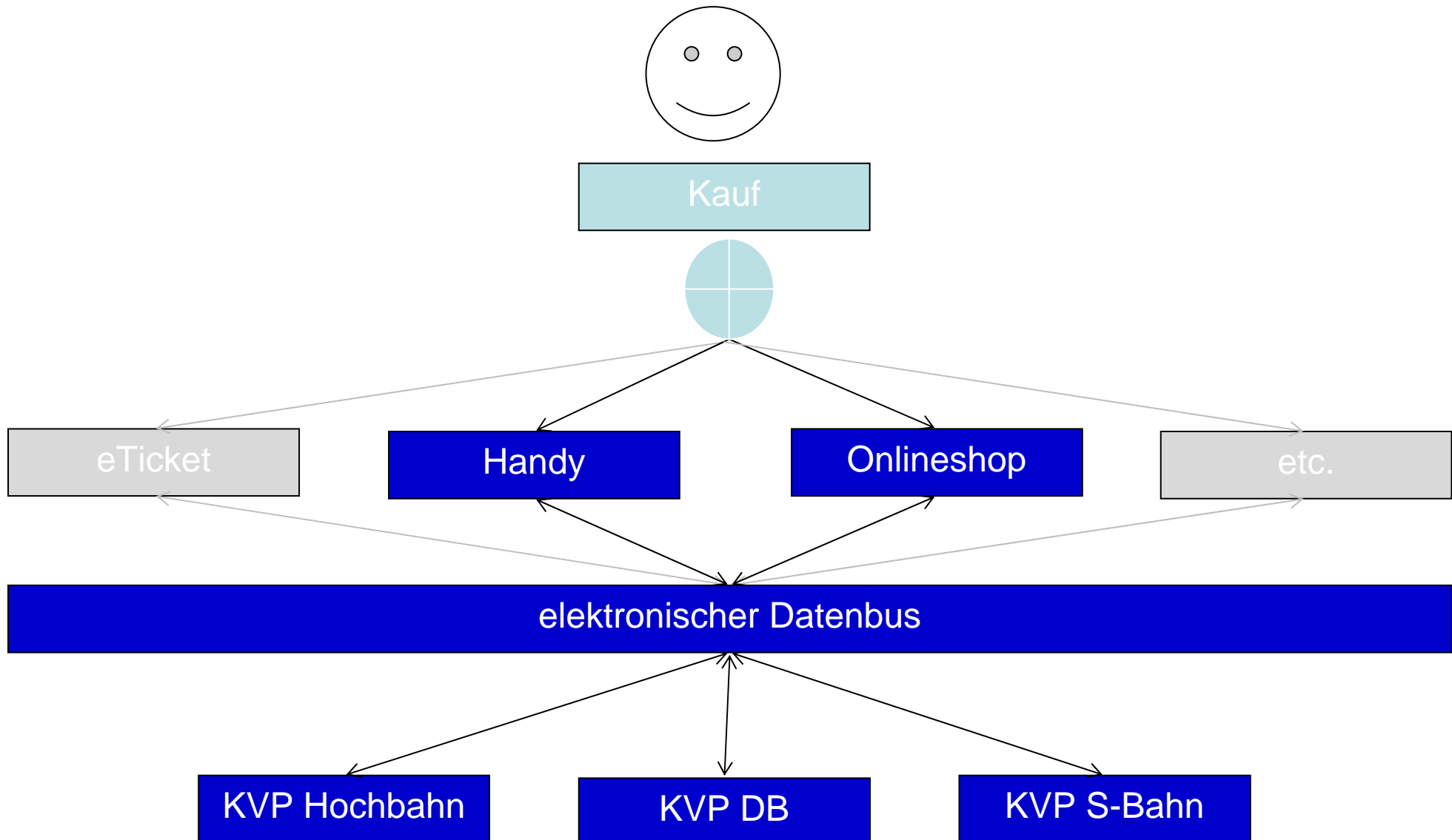
## Single Sign: Neuer Ablauf



## Logische Datenbeziehungen bei Zugriff auf alle Systeme, unabhängig von KVP-Zuordnung



## Möglichkeit: Anbindung über vorhandenen Datenbus



## Kundenaccount

Startseite Aktuelles Fahrpläne Streckennetz Fahrkarten Shop **HVV+Umwelt** Wissenswertes Kontakt **MeinHVV**

Mehr als ein Ziel

Sie sind in **MeinHVV** eingeloggt → [MeinHVV Home](#) → [Logout](#)

- Abonnement
- Großkunden / ProfiCard
- Wochen- / Monatskarten
- Einzelkarten
- Tageskarten
- Fahrkartenautomat
- HandyTicket
- Vorteil25**
  - Neu hier?
  - Benutzungsbedingungen
  - Häufig gestellte Fragen (FAQ)
- Service- / Verkaufsstellen
- Anschlussfahrten / Übergangstarife
- Tarifbestimmungen / Fahrgastrechte
- KombiTicket

**Suche**

### Kontostand

Für eine reduzierte Darstellung nutzen Sie bitte die Filterfunktion nach Jahren oder Monaten.

**Aktueller Kontostand: 0,00 EUR**

Jahr:  **Filtern**

Monat:

Datum	Art	KVP	Preis in €
10.03.12 00:00			10,00-
01.03.12 00:00	Sollstellung eTi Vertrag 1012000060/1/4	HHA	10,00
10.02.12 00:00			10,00-
01.02.12 00:00	Sollstellung eTi Vertrag 1012000060/1/3	HHA	10,00
10.01.12 00:00			14,81-
06.01.12 00:00	Einzelkarte 2 Ringe	Metronom	0,75
06.01.12 00:00	Einzelkarte 2 Ringe	Metronom	0,75
01.01.12 00:00	Sollstellung eTi Vertrag 1012000060/1/2	HHA	10,00
12.12.11 00:00	Einzelkarte Kurzstrecke	Metronom	0,98
12.12.11 00:00	Einzelkarte Kurzstrecke	DB-RTA	0,98
12.12.11 00:00	Einzelkarte Nahbereich	DB-RTA	1,35

[zurück](#)



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

**[aigner@hvv.de](mailto:aigner@hvv.de)**