

VERMITTELN KOORDINIEREN GESTALTEN

10 JAHRE KCM



Inhalt

- 3 Editorial
- 4 10 Jahre gelungene ÖPNV-Kooperation in NRW
- 5 Vom Kirchturmdenken zur Landesstrategie
- 6 Vom Tarifschungel zur Kulturlandschaft
- 7 Vom Pappfahrtschein zum HandyTicket
- 8 Von bilateralen Vereinbarungen zum zentralen Clearing
- 9 Von der Vermarktung zur Imagearbeit
- 10 Vom »Beförderungsfall« zum Kundenwunsch
- 11 Die Zukunft des ÖPNV in NRW gestalten

Herausgeber

**Kompetenzcenter Marketing NRW
bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH**
Glockengasse 37-39
50667 Köln

Telefon: 0221 20808-0
Telefax: 0221 20808-40
E-Mail: kcm-nrw@vrsinfo.de
Internet: www.kcm-nrw.de
www.busse-und-bahnen.nrw.de

Verantwortlich für den Inhalt

Dipl.-Ing. Klaus Vollmer
Leiter des Kompetenzcenters Marketing NRW,
Prokurist der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH



Gedruckt auf FSC®-zertifiziertem Papier.

Konzeption und Redaktion, Text

**Katrin Kunkel, Klaus Vollmer
Sonja Schöntauf**
amedes gbr – agentur für kommunikation

Layout, Gestaltung

**amedes gbr – agentur für kommunikation
Sonja und Jürgen Schöntauf**
www.amedes.de



Liebe Leserinnen und Leser, Liebe Gestalter und Nutzer des ÖPNV in NRW!

»Regionales Know-how auch überregional zu nutzen« hatte uns das Verkehrsministerium ins »Gebetbuch« geschrieben, als es am 1. Januar 2002 das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) ins Leben gerufen hat. Beim KCM sind seitdem alle Tarif-, Vermarktungs- und Marktforschungsaktivitäten, die vom Land und kooperationsraumübergreifend in Angriff genommen werden, gebündelt. Mit erfahrenen Kollegen und Kolleginnen aus den Fachbereichen des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg unterstützt das KCM seitdem die Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbände und -gemeinschaften sowie die Zweckverbände in NRW, um die Aufgaben, die der überregionale Verkehrsmarkt bietet, zu meistern. Im Vordergrund aller Überlegungen steht dabei der Fahrgast, dessen Mobilitätsbedürfnisse es optimal zu befriedigen gilt.

Die Aufgabe des KCM ist es, zwischen dem Bedarf nach Einheitlichkeit und den gewachsenen, heterogenen Strukturen, zwischen Interessen verschiedener Gruppen, zwischen theoretischen Denkmodellen und praktischen Erfahrungen zu **vermitteln**. Kompromisse herbeizuführen gehört dabei zu unserem Alltag. Wir **koordinieren** die verbundübergreifende Zusammenarbeit, organisieren Maßnahmen und entwickeln Lösungen sowohl für strategische Fragen als auch für die operative Umsetzung. Das KCM versteht sich dabei als Dienstleister der NRW-Marketingakteure, die in verbundübergreifenden Landes-Arbeitsgruppen zusammenarbeiten und Entscheidungen zu zentralen Themen herbeiführen. Den NRW-Tarif zu **gestalten** und ihn zu einem vollständigen Verbundtarif für kooperationsraumüberschreitende Fahrten weiterzuentwickeln, ist ebenfalls eine Kernaufgabe des KCM. Dazu gehören neben der eigentlichen Tarifgestaltung auch Vorgaben zur vertrieblichen Umsetzung sowie die Aufteilung der Tarifeinnahmen.

Die Gründung des KCM vor zehn Jahren nehmen wir zum Anlass, das in vielen kleinen Schritten von den ÖPNV-Akteuren in NRW Erreichte Revue passieren zu lassen, aber auch den Blick auf die Anforderungen der Zukunft zu richten. Lassen Sie uns diese Zukunft gemeinsam gestalten!



Klaus Vollmer

Leiter des Kompetenzzentrums
Marketing NRW



10 Jahre gelungene ÖPNV-Kooperation in NRW!

Bis Anfang der 2000er Jahre waren die ÖPNV-Organisationen in NRW fast ausschließlich auf die Binnenverkehre der Verkehrsverbände ausgerichtet. Mit dem Anwachsen der Mobilitätsbedürfnisse haben aber auch die überregionalen Verkehrsströme und damit die Fahrbeziehungen zwischen den Räumen erheblich zugenommen, so dass verstärkt Konzepte und Lösungen zur Verbesserung der verbundgrenzenüberschreitenden Mobilität notwendig wurden. Durch die Einrichtung von Kompetenzzentren hat das Land dieser Entwicklung Rechnung getragen. Mit deren Ansiedlung jeweils bei einem Verkehrsverbund bzw. Zweckverband hält das Land an den regionalen Zuständigkeiten fest, löst gleichzeitig aber die überregionalen Aspekte zur Zufriedenheit der Kunden und Verkehrsunternehmen, indem das vorhandene regionale Know-how auch überregional genutzt wird. Eines dieser Kompetenzzentren ist das KCM beim Verkehrsverbund Rhein-Sieg, das vor zehn Jahren am 1. Januar 2002 seine Arbeit in Köln aufgenommen hat. Hier sind alle Tarif-, Vermarktungs- und Marktforschungsaktivitäten gebündelt, die vom Land und von den Kooperationsräumen raumübergreifend in Angriff genommen werden. Das Kompetenzzentrum steht für zehn Jahre gelungene ÖPNV-Kooperation. Und die Erfolge können sich wirklich sehen lassen: Der NRW-Tarif mit dem SchönerTagTicket NRW und dem SemesterTicket NRW, die NRW-einheitlichen Beförderungsbedingungen, das periodisch durchgeführte NRW-Kundenbarometer, der NRW-Wanderführer mit Manuel Andrack, die Kampagne 3:0 für Bus und Bahn mit Mani Breuckmann sowie die Aktionen zu mehr Zivilcourage mit Fatih Çevikkollu sind einige der Highlights aus der Arbeit des KCM in diesem Jahrzehnt.

Im Namen des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr NRW gratuliere ich dem KCM zum zehnjährigen Bestehen und bedanke mich für den unermüdlichen Einsatz zum Wohle der Kunden von Bussen und Bahnen in NRW. Das Ministerium wird sich auch in Zukunft bei seinen politischen Aufgaben fachlich auf die kompetente Arbeit der Kompetenzzentren stützen. Für das gemeinsame Anliegen aller in NRW agierenden Personen und Gruppen, die nachhaltige Mobilität durch Busse und Bahnen zu stärken, wünsche ich dem KCM auch für die Zukunft weiterhin kreative Ideen und Projekte, den Verkehrsunternehmen das Erreichen ihrer Unternehmensziele und den Fahrgästen allzeit gute Fahrt in Nordrhein-Westfalen.



Ministerialdirigentin Karin Paulsmeyer

Leiterin der Abteilung Grundsatzfragen der Mobilität, Luftverkehr, Schifffahrt, Logistik, Eisenbahnen, ÖPNV des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen

Vom **Kirchturmdenken** zur **Landesstrategie**

Bereits mit der Gründung der Verkehrsverbände seit Anfang der 80er Jahre wurde öffentlicher Nahverkehr in NRW in größeren Räumen gedacht und organisiert als in den historisch gewachsenen lokalen und kommunalen Strukturen. *Ein Fahrplan, ein Preissystem, ein Fahrschein* für ein Verbundgebiet erleichterten den Fahrgästen den Zugang zum ÖPNV erheblich. Allerdings wurde schnell deutlich: Die Mobilitätsbedürfnisse der Kunden enden nicht an den Verbundgrenzen. Unkomplizierte Fortbewegung muss landesweit möglich sein. Seit 2002 koordiniert das KCM im Auftrag des Verkehrsministeriums die Zusammenarbeit zwischen den Verkehrsverbänden in landesweiten Gremien, vor allem innerhalb des Landesarbeitskreises Nahverkehr NRW, in denen das regionale Know-how für die Gestaltung landesweiter Mobilität genutzt wird. In den vom KCM durchgeführten Strategieklausuren treffen Vertreter aller Nahverkehrsakteure in NRW richtungsweisende Entscheidungen.

2005 wurde der NRW-Tarif per Kooperationsvertrag als »gemeinsame Leitwährung« eingeführt. Mit ihm wurden nicht nur NRW-weite Fahrten von Tür zu Tür erleichtert, sondern auch Beförderungsbedingungen landesweit vereinheitlicht, Serviceleistungen wie die Schläue Nummer eingerichtet, ein Regionalverkehrsplan aufgelegt und die Mobilitätsgarantie NRW erarbeitet. Hier kommen politische Veränderungen dem Fahrgast unmittelbar zugute und sind heute die Basis dafür, dass seine Fortbewegung mit Bussen und Bahnen in NRW Schritt für Schritt grenzenlos wird.

» *Wie, du hast kein **SemesterTicket NRW?***
*Wo **studierst** Du noch mal?* «



Vom **Tarifdschungel** zur **Kulturlandschaft**

Wer vor 1980 aus dem Leverkusener Stadtgebiet in die Kölner Innenstadt fahren wollte, sah den Wald vor lauter Bäumen nicht: bis zu drei verschiedene Tarife betrafen die Strecke von gerade einmal 19 km. Insgesamt gab es in NRW mehr als 100 Einzeltarife. Kein Wunder, dass die meisten Fahrten mit dem ÖPNV »Routinefahrten« waren. Die beste Verbindung und den günstigsten Fahrschein zu recherchieren lohnte sich für die tägliche Fahrt zur Arbeit, doch für den Museumsbesuch am Wochenende? Bis heute sind die bis 2000 gegründeten Verbundtarife stark von (beruflichen) Vielfahrern und Zeitkarteninhabern geprägt, die ihre Abonnements natürlich auch für Freizeitfahrten innerhalb des eigenen Verbundgebietes nutzen. Der NRW-Tarif spricht seit 2005 hingegen besonders Gelegenheits- und Freizeitfahrer an. Gerade die Systematik der NRW PauschalpreisTickets der SchönerTagTicket-Serie erschließt sich selbst dem ÖPNV-Ungeübten unmittelbar. »Zugangshemmnisse abbauen« ist eine zentrale Zielsetzung des KCM.

Der vom KCM betreute NRW-Tarif ist ein wichtiger Schritt, den öffentlichen Nahverkehr für die Bevölkerung attraktiv zu machen; die angestrebte Reduzierung der ehemals neun Verbundgebiete auf drei bis zum Jahr 2015 ist ein weiterer. Ein landesweiter ÖPNV-Tarif aus einem Guss – vor zehn Jahren noch eine Vision, heute ein realistisches Ziel.

» *Es wird **höchste Zeit**, dass ich mit **einem Ticket überall in NRW fahren kann.** «*



Vom **Pappfahrschein** zum **HandyTicket**

Es gibt sie schon, die Mobilität der Zukunft – zumindest in ersten Ansätzen. Wenn Kunden, wo auch immer sie gehen und stehen, ihren Fahrschein per Handy ordern, bekommen sie heute schon eine Ahnung davon, wie sie in Zukunft unterwegs sein werden. Bereits seit 2005 werden Online-tickets zum Selbstausdrucken angeboten, und doch erscheinen die Papierfahrschein angeichts von Chipkarte und Handyticket fast schon wieder altmodisch. Systeme, die wie die kleinen rechteckigen Pappstreifen, die Edmondson’schen Fahrausweise, mehr als 140 Jahre lang bis in die 1980er Jahre im Gebrauch waren, dürften wohl buchstäblich der Vergangenheit angehören. Die Weiterentwicklung des elektronischen Fahrgeldmanagements verläuft in einem rasanten Tempo und geht längst weit über Fragen des Vertriebs hinaus.

Kontrollierbarkeit und Fälschungssicherheit sind wichtige Aspekte bei der engen Zusammenarbeit des KCM mit dem KCEFM, dem Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement in NRW. Die Hauptmotivation für die Entwicklung von Check-in-Check-out- oder sogar Be-in-Be-out-Systemen, bei denen der Fahrgast nicht mehr aktiv »ein- und auscheckt«, sondern automatisch erfasst wird, ist allerdings der Komfort für den Fahrgast. Bei aller Vielfalt der Innovationen ist es die Aufgabe des KCM als produktverantwortlicher Partner des NRW-Tarifs und des KCEFM, Standards zu setzen bzw. einzuhalten: Die sogenannte VDV-Kernapplikation stellt sicher, dass sämtliche Vertriebs- und Kontrolllösungen deutschlandweit kompatibel sind. Das KCM arbeitet an der Standardisierung des Vertriebs mit und stellt Vertriebs-hilfen zur Verfügung. Zukunftsgestaltung ganz konkret!

» Super, **ad hoc** und **immer griffbereit!** «



Von **bilateralen Vereinbarungen** zum **zentralen Clearing**

Seit der Regionalisierung des SPNV im Jahr 1996 sind neben den rund 100 kommunalen und privaten Verkehrsunternehmen des straßengebundenen öffentlichen Verkehrs auch Eisenbahnverkehrsunternehmen – zurzeit elf – an der Betriebsdurchführung und dementsprechend auch an den Einnahmen des NRW-Tarifs beteiligt. Ihre Aufteilung soll transparent, fair, wirtschaftlich und leicht umsetzbar sein. An diesen Forderungen müssen sich die Arbeiten des KCM als neutrale Clearingstelle für den NRW-Tarif, die unter seiner Federführung entwickelten Verfahren und die Ergebnisse messen lassen. Wurden die Einnahmen früher noch auf Basis bilateraler Vereinbarungen und aufwendiger Verkehrserhebungen verteilt, so hat das KCM in den vergangenen Jahren ein vertriebsdatenbasiertes Verfahren entwickelt. Indem es die Möglichkeiten der elektronischen Fahrplansysteme und der Vertriebstechnik im Zusammenspiel mit der elektronischen Datenverarbeitung nutzt, minimiert es den Aufwand, liefert schnell genaue Ergebnisse und kann für den klar abgegrenzten NRW-Tarif isoliert von anderen Aufteilungsverfahren eingesetzt werden. Darüber hinaus regelt es die Einnahmenaufteilung nachfragegerecht, sowohl für große als auch für kleine Verkehrsunternehmen. Die Neukonzeption der Einnahmenaufteilung hat ihr wichtigstes Ziel erreicht: Die Einnahmen aus dem NRW-Tarif werden transparent, nachvollziehbar und gerecht aufgeteilt. Aufwendige Verkehrserhebungen gehören der Vergangenheit an. Eine Methode, die auch auf zukünftige Aufgaben vorbereitet ist.

» *Lästige **Verkehrserhebungen** in der Bahn? Habe **ich** schon lange **nicht mehr erlebt.*** «



Von der **Vermarktung** zur **Imagearbeit**

Den NRW-Tarif und seine Ticketangebote bekannt zu machen war zunächst die wichtigste Kommunikationsaufgabe des KCM. PauschalpreisTickets wie die SchönerTagTickets NRW sprechen Zielgruppen an, die dem ÖPNV eher fern stehen und ihn nur gelegentlich nutzen. Bereits ihre Konzeption baut »Zugangshemmnisse« ab; ihre Kommunikation bringt das Thema Nahverkehr in die breite Öffentlichkeit. Allerdings bestätigen die seit 2002 im Zweijahres-Rhythmus durchgeführten Kundenbefragungen: Das Image des ÖPNV ist verbesserungswürdig. Fahrgäste beurteilen das Miteinander in Bus und Bahn, Sicherheit und Sauberkeit und nicht zuletzt den Service im ÖPNV immer wieder kritisch. Das KCM übernimmt hier eine wichtige Aufgabe für alle Verkehrsunternehmen in NRW, die über das Verbessern des Images deutlich hinausgeht: Die Kampagne »Misch dich ein: Wähle 110!« beispielsweise nahm 2010 und 2011 mit konkreten Handlungsempfehlungen Einfluss auf das Verhalten von Fahrgästen.

Auch Kampagnen wie »Sorry, das nervt« im Jahr 2008 oder »Jetzt oder nie – mehr Harmonie« im Jubiläumsjahr 2012 sind nicht nur öffentlichkeitswirksam, sondern rufen zu Sauberkeit und Rücksichtnahme in Bus und Bahn auf. Fahrgäste sollen sich wohl und sicher fühlen. Doch wie könnte das Image des ÖPNV leichter verbessert werden als mit der konkreten Weiterentwicklung seiner Angebote und Rahmenbedingungen? Kampagnen wie »Mehr RE für NRW«, ein Programm, das den Fahrgästen »Mehr Takt. Mehr Platz. Mehr Zug.« bringt, oder »Faire Sache« über die Verbesserung der Mobilitätsgarantie NRW sind Ergebnisse der Zusammenarbeit aller Verkehrsakteure im Sinne des Fahrgastes und sorgen für beides: komfortableres Vorankommen mit Bussen & Bahnen NRW und – gewissermaßen als Konsequenz – ein besseres Image des ÖPNV.

» **Schöner Tag** von Anfang an: mit **Bus**
und **Bahn** zum **Wanderstart**. «



Vom »Beförderungsfall« zum **Kundenwunsch**

Wer Mobilität der Zukunft gestalten möchte, muss wissen, was Kunden sich wünschen. Die Zeiten, in denen der Kunde als »Beförderungsfall« behandelt wurde, sind längst vorbei. Mit umfassender Marktforschung unterstützt das KCM alle, die öffentlichen Nahverkehr in NRW gestalten. Besonders das alle zwei Jahre durchgeführte Kundenbarometer stellt eine detaillierte Datenbasis für die Konzeption von Angeboten und die Weiterentwicklung des ÖPNV dar. Die Daten werden auch unter regionalen Gesichtspunkten ausgewertet und stehen allen Verkehrsverbänden und -unternehmen zur Verfügung, ebenso wie generelle statistische Informationen, etwa zur Bevölkerungsentwicklung in NRW, die das KCM recherchiert, analysiert und aufbereitet.

Erfahren die Verkehrsakteure in NRW schon über das Kundenbarometer, ob ihre Aktivitäten die richtigen sind, sprich: zu mehr Zufriedenheit unter den Fahrgästen führen, so sind es außerdem die seit 2009 intensiv durchgeführten Konzeptions- und Akzeptanzanalysen, die richtungweisend sind: Wie kommt das SemesterTicket NRW an, wo muss es verbessert werden? Inwiefern lässt sich die »Quer-durchs-Land-Systematik«, die neben einem Basispreis Aufpreise für bis zu vier Mitfahrer vorsieht, auf die SchönerTagTickets NRW übertragen? Seit der Gründung des KCM sind die Themen immer vielfältiger geworden und verzahnen sich zunehmend mit anderen Bereichen. Die Ergebnisse der Marktforschung fließen heute unmittelbar in die Tarifkonzeptionen ein. Mit dem Wissen, was der Kunde sich heute wünscht, die Mobilität von morgen gestalten!

*» Ganz **unkompliziert** mit **5 Personen** durch **NRW** reisen. «*



Die **Zukunft** des ÖPNV in NRW **gestalten!**

Unkompliziert, flexibel, preisoptimiert, transparent, allzeit und überall verfügbar: So stellt sich der moderne Mensch die Befriedigung seiner Mobilitätsbedürfnisse vor. Die Antwort ist »Managed Mobility«, nach Meinung von Mobilitätsforschern die Fortbewegung der Zukunft: Der Fahrgast steuert selbst und ad hoc den multimodalen Fahrzeugeinsatz und seinen Übergang vom einen zum anderen individuellen oder öffentlichen Verkehrsmittel. Gelingen kann das durch den Einsatz elektronischer Hilfsmittel.

Längst hat die Elektronik in Busse und Bahnen Einzug gehalten: elektronisches Ticketing, automatische Raumerfassung, elektronisches Fahrgeldmanagement, elektronische Fahrplan- und Tarifauskunft, Buchungs- und Bezahlssysteme, automatisierte Preisfindung, Interoperabilität, Smartphone, mobiles Internet, GPS, 2D-Barcode und QR-Code sind auch im ÖPNV auf dem Vormarsch und oftmals über das Experimentierstadium schon hinaus. Die Werkzeuge sind also vorhanden, die Grundsteine längst gelegt, um den Zukunftsmarkt zu bedienen.

»Der beste Weg, die Zukunft vorauszusagen, ist, sie zu gestalten«. Im Sinne dieses Zitats von Willy Brandt (1913–1992) liegt es an uns, mit den zur Verfügung stehenden Instrumentarien die vor uns liegenden Aufgaben anzugehen und dem Fahrgast, unserem Kunden, beste Bedingungen für die Befriedigung seiner Mobilitätsbedürfnisse zu schaffen.

Das KCM wird diesen Prozess nicht nur begleiten, sondern gemeinsam mit den ÖPNV-Akteuren in NRW aktiv und kreativ angehen. Auf dem Weg zu einer zukunftsfähigen NRW-Nahverkehrslandschaft ist unsere Rolle das raumübergreifende »Mobility Management«, das die Interessen der Verkehrsunternehmen und -verbände, der Zweckverbände und der Politik mit den Bedürfnissen der Fahrgäste bestmöglich koordiniert.



