

Einführung eines digitalen Tickets in Würzburg

- Erfahrungen und Praxis-Tipps -

An aerial photograph of Würzburg, Germany, showing the city's dense urban landscape, the Main river, and the Würzburg Residence. A red triangular graphic is overlaid on the bottom left of the image.

Würzburger Straßenbahn GmbH

Kornelia Hock • 28.04.2022

- | | |
|----|--------------------------------|
| 1. | Einführung FAIRTIQ in Würzburg |
| 2. | Marketingaktivitäten |
| 3. | Praxis-Tipps |



Dipl. Betr. (BA DHBW)

Kornelia Maria Hock

Abteilungsleiterin Mobilitätsdienstleistungen
Marketing / Vertrieb

Würzburger Straßenbahn GmbH

- ein Tochterunternehmen der WVV Würzburg

kornelia.hock@wvv.de



Würzburg in Zahlen

*129.000 EinwohnerInnen
(Oberzentrum), davon 30.000 Studierende*

*30.000 PendlerInnen in WÜ täglich
48.000 Ein-PendlerInnen nach WÜ*

*90.000 ArbeitnehmerInnen
Fast 1 Mio. TouristInnen p.a.*

WVV - Wir bewegen Würzburg.

- Mobilitätsdienstleister in der Stadt Würzburg
- Moderne und umweltfreundliche Busse und Straßenbahnen
- 5 Straßenbahn-Linien und 23 Bus-Linien
- **30 Mio. Fahrgäste jährlich**
- Mitglied im Verkehrsverbund Mainfranken mit rd. 54 Mio. Fahrgästen jährlich (Basis: 2019)

FAIRTIQ in Würzburg



Start: März 2021

Pilotprojekt von: WVV und APG (die beiden größten Verkehrsunternehmen)

Medium: FAIRTIQ-App (modulare Software-Lösung)

Geltungsbereich: Großwabe Würzburg (Stadt Würzburg und zwei einwohnerstarke Gemeinden); deckt 60% des Gesamtverkehrs im Verbund ab und gut 80-90% im Stadtgebiet

Ticket-Angebot: günstigster Tagespreis (aus allen Fahrten von Kurzstrecke, Einzelfahrschein, Tageskarte)

Registrierungen: über 15.000 (Stand: 25.04.2022)

Aktive Nutzer: rund 2.600 (in den letzten 28 Tagen ein Ticketkauf)



Chancen:

- ✓ Erstes **digitales Ticketing** in Würzburg
- ✓ **Einfachheit** und Bedienung der App begeistert Würzburgerinnen und Würzburger
- ✓ Digitale Tickets fördern **Umstieg** auf ÖPNV
- ✓ Keine **Tarifkenntnisse** nötig, hohe **Flexibilität** für Fahrgäste
- ✓ **Schnelle Einführung** und Umsetzung durch modulare Software-Lösung (rd. 9 Monate)

Herausforderungen:

- Wegen Pilotprojekt sehr fokussierte Anwendung: „nur“ Großwabe und in Bussen und Straßenbahnen der WVV und APG, schlankes Ticket-Sortiment
- Nicht in eigene WVV-App integriert → Kunde benötigt extra App
- Keine Erfahrungen vorher mit digitalen Tickets, Aufbau der internen Vertriebsprozesse
- FAIRTIQ: Kundendaten nicht bei WVV, kein EU-Recht



Mitarbeiter-Rabatt zum Start der Testphase:

- automatischer Rabatt für erste 50 Nutzer (Wert = Tageskarte)
- Ziel: Testkunden gewinnen; FAIRTIQ bekannt machen
- Bewerbung über Intranet-News und FAIRTIQ-Push-Nachricht

NEU in Würzburg: Testkunden für Fahrschein-App gesucht!
News 7/2021 vom 19.01.2021

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
nachdem viele Mitarbeiter/innen und Fahrgäste bereits sehnsüchtig darauf gewartet haben, ist es nun

Vielen Dank für Ihre Mithilfe! Die **ersten 50 registrierten KollegInnen erhalten ein Guthaben** in der App in Höhe einer Tageskarte (4,30 €).



Aktion mit Stadt Würzburg:

- Teil der Aktion zur **Stärkung des Würzburger Einzelhandels** ("Wir sind wieder da")
- die 333 schnellsten erhalten **5 € Rabatt bei Code-Eingabe: WUERZBURG333**
- Bewerbung über Pressemitteilung, Social-Media-Posts, FAIRTIQ-Push-Nachricht und Marketing der Stadt



Marketingaktivitäten

Verbessertes Busnetz ab 09/2021: BUSNETZ+ Aktionen:

Ziel: neue Fahrgäste mit FAIRTIQ gewinnen
neues BUSNETZ+ testen

- 1) **Gewinnspiel:** Verlosung individueller Gutschein-Codes (Wert: 5 €) über WVV-App
- 2) **Stadtteil-Aktionen** → Bewerbung der Aktion über Postwurfsendung inkl. Gutscheincode
- 3) Kontinuierlich in **Werbung** als leichter Einstieg kommuniziert



Kundenbefragung

Ziele: **Erfahrungen** (positive und negative) der Nutzer ergründen und belastbare **Datenbasis** für weitere Ausbaustufen generieren

Freiwillige Umfrage bei Nutzern und Nicht-Nutzern in 02/2022 durchgeführt

- Meinungsbild der FAIRTIQ-Nutzer / Zufriedenheit insgesamt / Wünsche für die Zukunft

Ergebnis: Fast 1.000 TeilnehmerInnen innerhalb von 4 Wochen

- **Gesamt-Ergebnis sehr positiv:** über 80 % empfehlen FAIRTIQ weiter und möchten, dass die App in Würzburg weitergeführt wird
- **Großer Wunsch nach Weiterentwicklungen der App**, v.a. weitere Tickets, Ausweitung in der Region sowie Mitnahmemöglichkeiten weiterer Mensch, Fahrrad u.ä.
- Verstärkte **ÖPNV-Nutzung:** 58% meinen „ja“; 21% sagen „vielleicht“
- **Verschiebung der Vertriebskanäle** deutlich weg vom Fahrschein-Automat oder Fahrer



So gelingt die Einführung von digitalem Ticketing

- Thema **ganzheitlich betrachten** z.B. auch Online-Abo, Chipkarte, bestehende Vertriebskanäle
- **Klare Projektstruktur** mit einer Projektleitung bei Auftraggeber und Dienstleister
- Die **richtigen Projektmitglieder zur richtigen Zeit** einbinden (aus dem kompletten Prozess d.h. auch Kundenberatung, Buchhaltung, juristische Dienste, Fahrscheinkontrolle, Pressestelle usw.)
- Umgang mit **Kundendaten und Provisionen** klären; Datenschutz gründlich überprüfen und erstellen
- Genügend **Zeit** einplanen mit **Zeitpuffern**



....und wichtig: **wollen und tun!** 😊

Danke für Ihre Aufmerksamkeit! Und viel Erfolg!

