

nextTicket - Feldtest für einen eTarif im VRR Nutzungsanalyse und Marktforschungsergebnisse

Andrea Wirth, Rheinbahn AG

Verkehrsausschuss Kreis Mettmann, 15.11.2018



nextTicket – Feldtest für einen eTarif im VRR

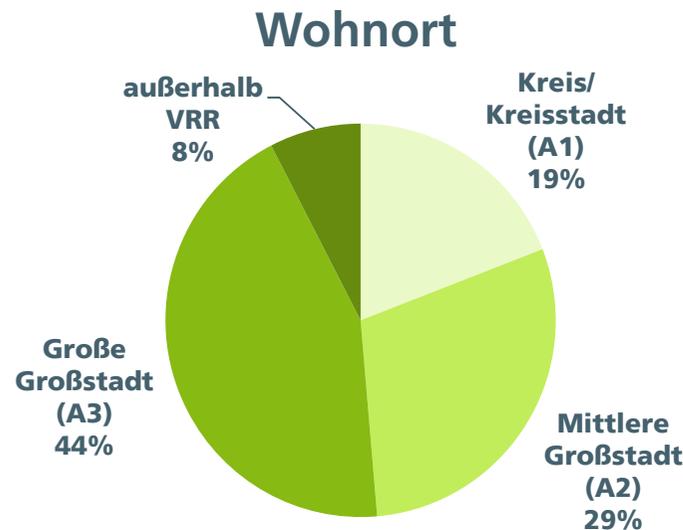
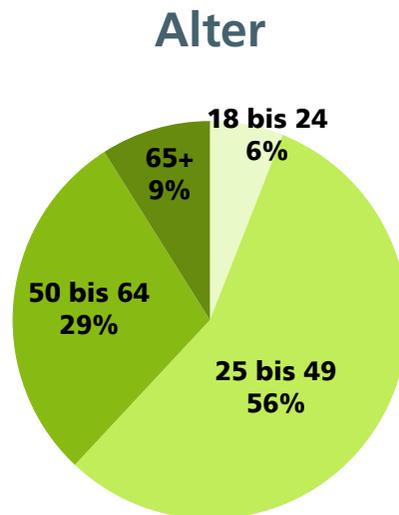
- **Phase 1**
Bestpreis-Abrechnung mit aktuellem Tarif
EinzelTicket, 4erTicket, 24-StundenTicket und 10erTicket in allen Preisstufen in einer Monatsabrechnung (01.03. bis 31.5.2018)
- **Phase 2**
Streckenbasierte Abrechnung mit neuem Tarif
Grundpreis (1,40 – 1,45 €/Fahrt) plus km-Preis (0,20 €/Linien-km), Pauschalpreis für Kinder, 50 % Zuschlag für 1. Klasse (01.06. bis 31.08.2018)





Teilnehmer am Feldtest nextTicket (Anmeldungen)

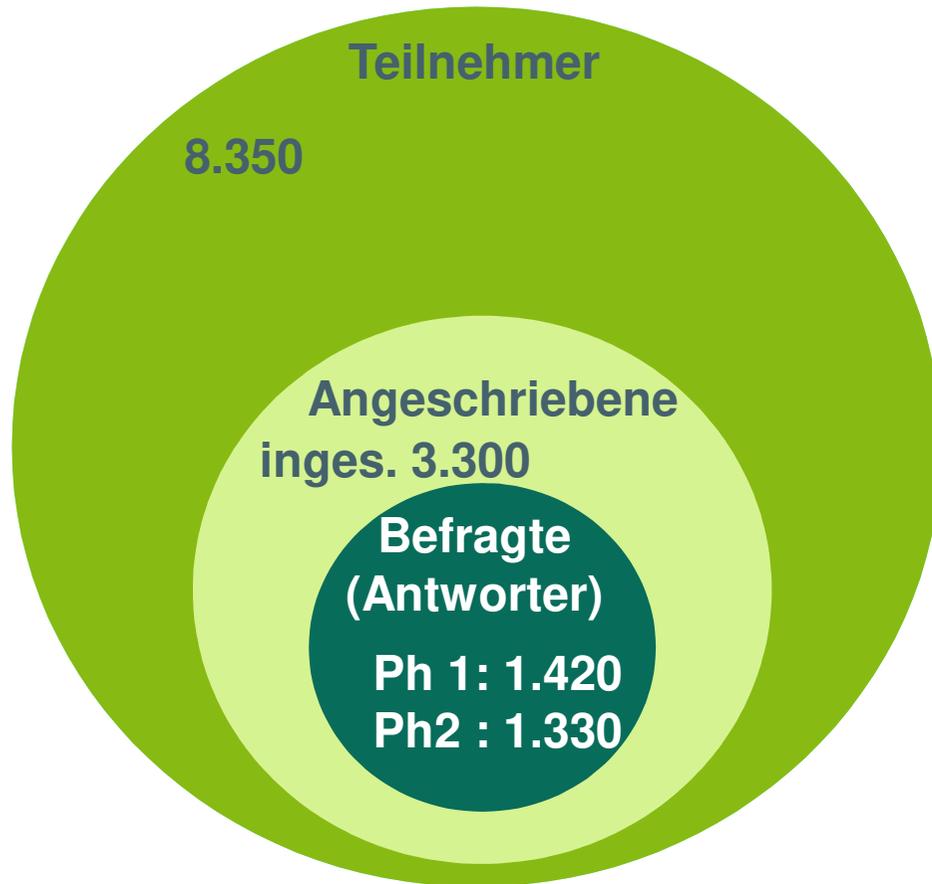
8.350



- nextTicket wurde auch von älteren Personen genutzt.
- Herkunft der Teilnehmer entspricht weitgehend der von sonstigen Barsortiment-Käufern.

Quelle: Verkaufsdatenbank nextTicket, abgeglichen mit Mafo rms

Feldtestteilnehmer, Angeschriebene, Rücklauf



Quelle: Verkaufsdatenbank nextTicket, Mafo rms

740 Befragte haben sowohl in Phase 1 als auch in Phase 2 ihren Fragebogen ausgefüllt.

Rücklaufquoten:

Phase 1	ca. 50%
Phase 2	ca. 40%

Sehr gute Rücklaufquoten (normalerweise <20%)
Hohes Engagement der Testenden

Teilnehmer: örtliche Verteilung

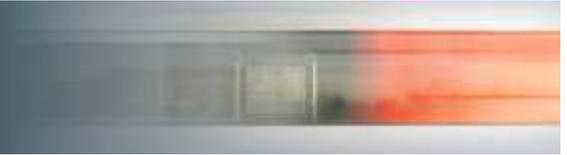
Stadt/Kreis	TN
Düsseldorf	1324
Essen	809
Dortmund	714
Bochum	556
Kr. Mettmann	500
St. Neuss	428
Kr. Neuss	352
Duisburg	322
Kr. Recklinghausen	289
Kr. Ennepe-Ruhr	273

Stadt/Kreis	TN
Wuppertal	253
Herne	233
Mülheim/R.	221
Gelsenkirchen	206
Oberhausen	190
Mönchengladbach	167
Krefeld	155
Kr. Viersen	152
Kr. Wesel	138
Bottrop/Gladbeck	120

Stadt/Kreis	TN
Solingen	97
Hagen	94
Kr. Kleve	68
Remscheid	57

- alle Gebietskörperschaften vertreten, ca. 22% im Bedienungsgebiet der Rheinbahn
- von außerhalb: 632 TN (von Unna bis Hamburg, München, Sachsen...)

Quelle: Verkaufsdatenbank nextTicket



Teilnehmer am Praxistest (Nutzer)

45% aller Nutzer haben an beide Phasen teilgenommen.

Düsseldorf: 53%

Kreis Mettmann: 42%

23% aller Nutzer haben nur an der Phase 1 teilgenommen.

Düsseldorf: 28%

Kreis Mettmann: 25%



32% aller Nutzer haben nur an der Phase 2 teilgenommen.

Düsseldorf: 18%

Kreis Mettmann: 33%

- **Gute Vergleichbarkeit bei Modellkalkulationen durch hohe Teilnahme an beiden Phasen.**

Quelle: Verkaufsdatenbank nextTicket



nextTicket – abgerechnete Fahrten je KW



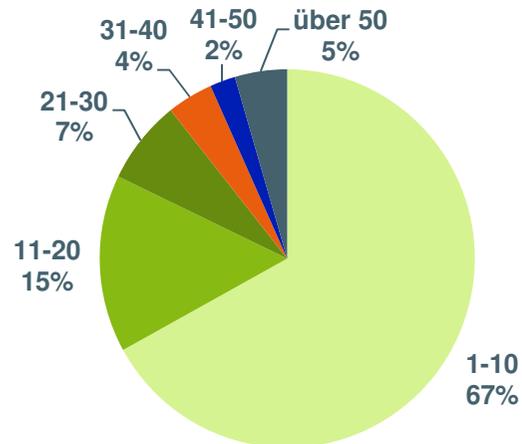
- Zu Beginn der Phase 2 etwas stärkeres Interesse mit durchschn. 2.500 Fahrten pro Woche



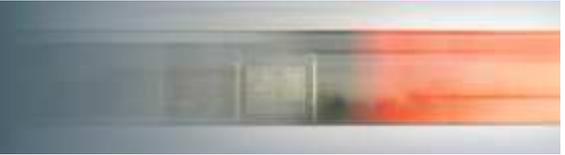
Teilnehmer am Praxistest (Nutzer)

- Fast jeder Vierte hat das nextTicket nur an einem Tag ausprobiert.
- Etwa die Hälfte der Nutzer war über drei Monate oder länger aktiv.
- Immerhin jeder Sechste ist in allen Projektmonaten gefahren.

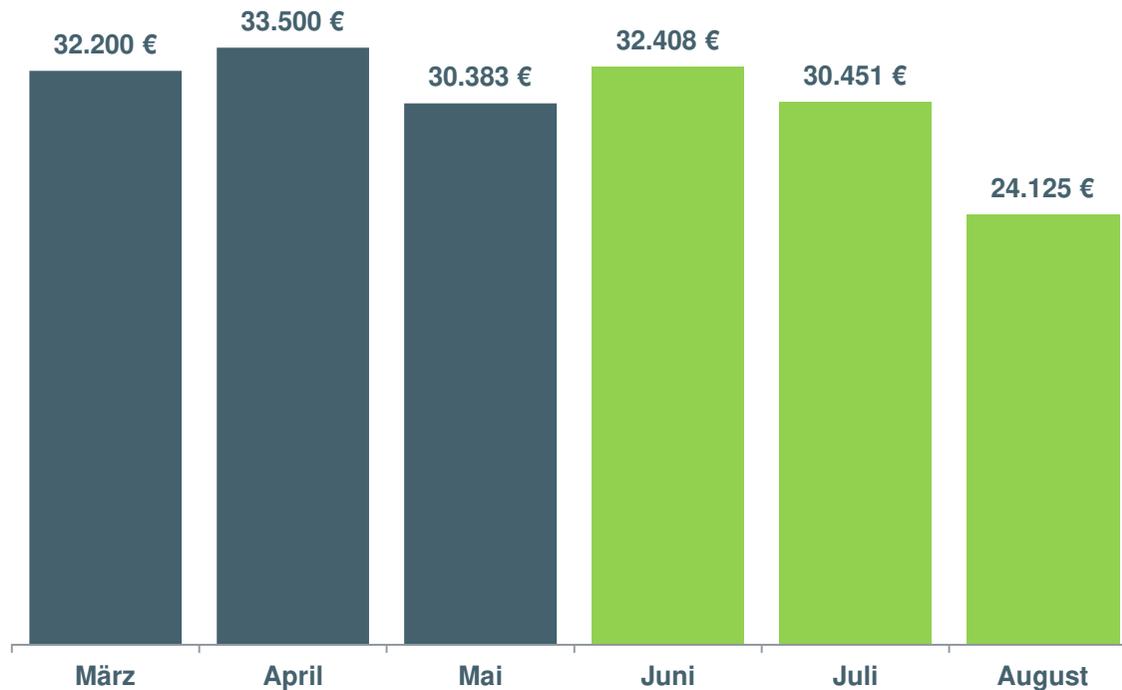
Nutzer nach Fahrtenhäufigkeit



- Das nextTicket wurde hauptsächlich von der Zielgruppe der Gelegenheitskunden genutzt.

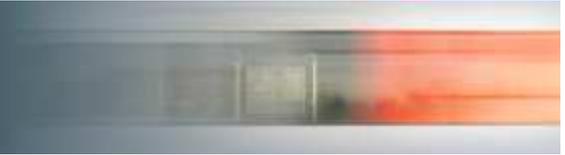


Umsatzentwicklung VRR-nextTicket insgesamt



- Der monatliche Gesamtumsatz ist über beide Phasen nahezu konstant.
- Im Monat August wurde aufgrund der Ferien weniger gefahren.

Quelle: Verkaufsdatenbank nextTicket



Tarifliche Besonderheiten bei nextTicket: Rabatte

	Methode	Ø-Rabatt
Phase 1	Best-Preis	10,5 %
Phase 2	5. Fahrt gratis	16,0 %

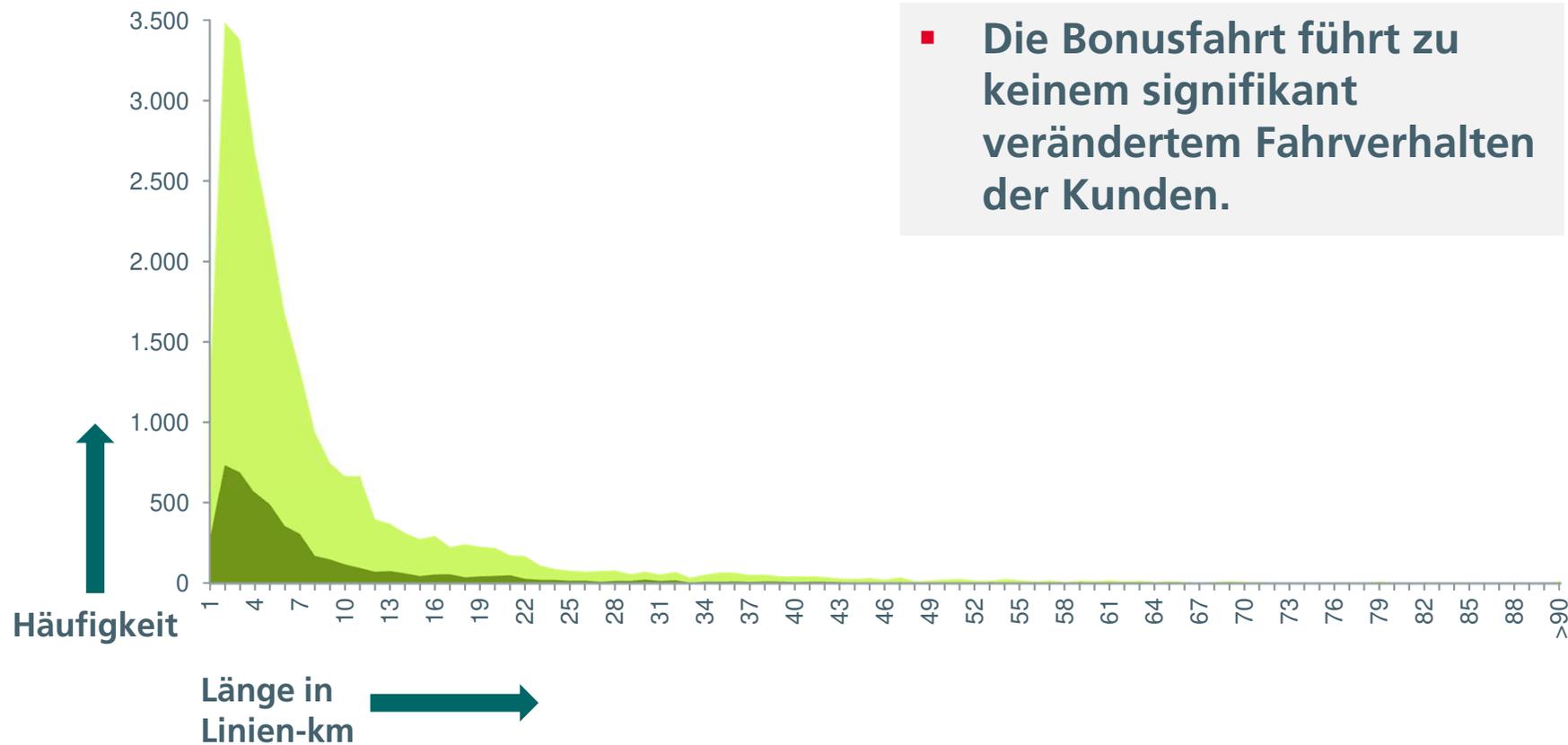
Rabatt im analogen Tarif zwischen 5,6 % und 36,6 %

- Rabatt durch Best-Preis sowie durch die Bonusfahrt entspricht den sonstigen Rabatten im analogen VRR-Tarif.

Quelle: Verkaufsdatenbank nextTicket



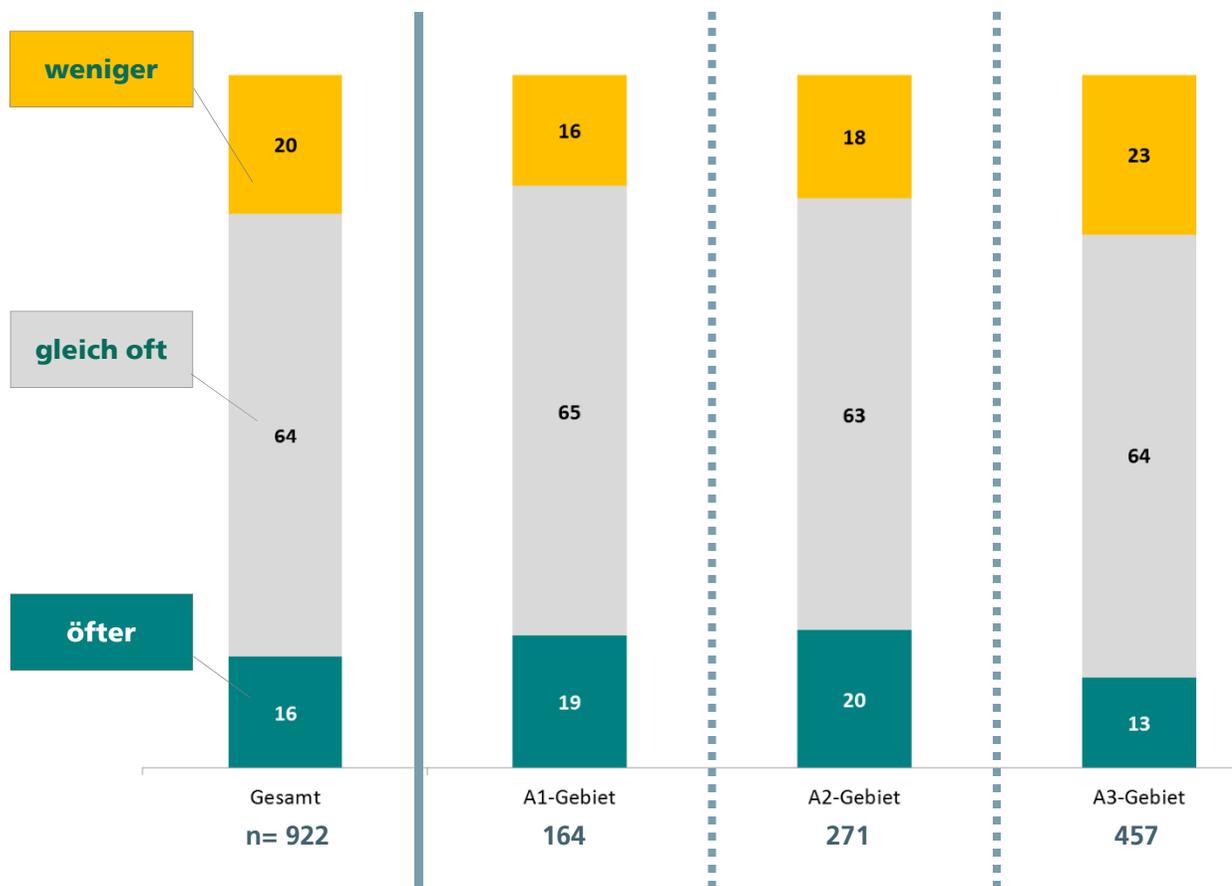
Tarifliche Besonderheiten bei nextTicket: Kostenlose Bonusfahrt (jede 5. Fahrt, Phase 2)



Quelle: Verkaufsdatenbank nextTicket

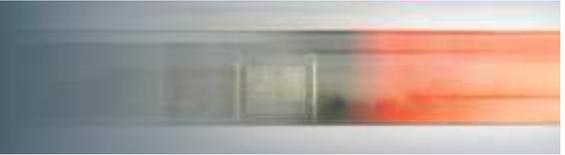


nextTicket – Veränderung Nutzungshäufigkeit Phase 1 >> Phase 2

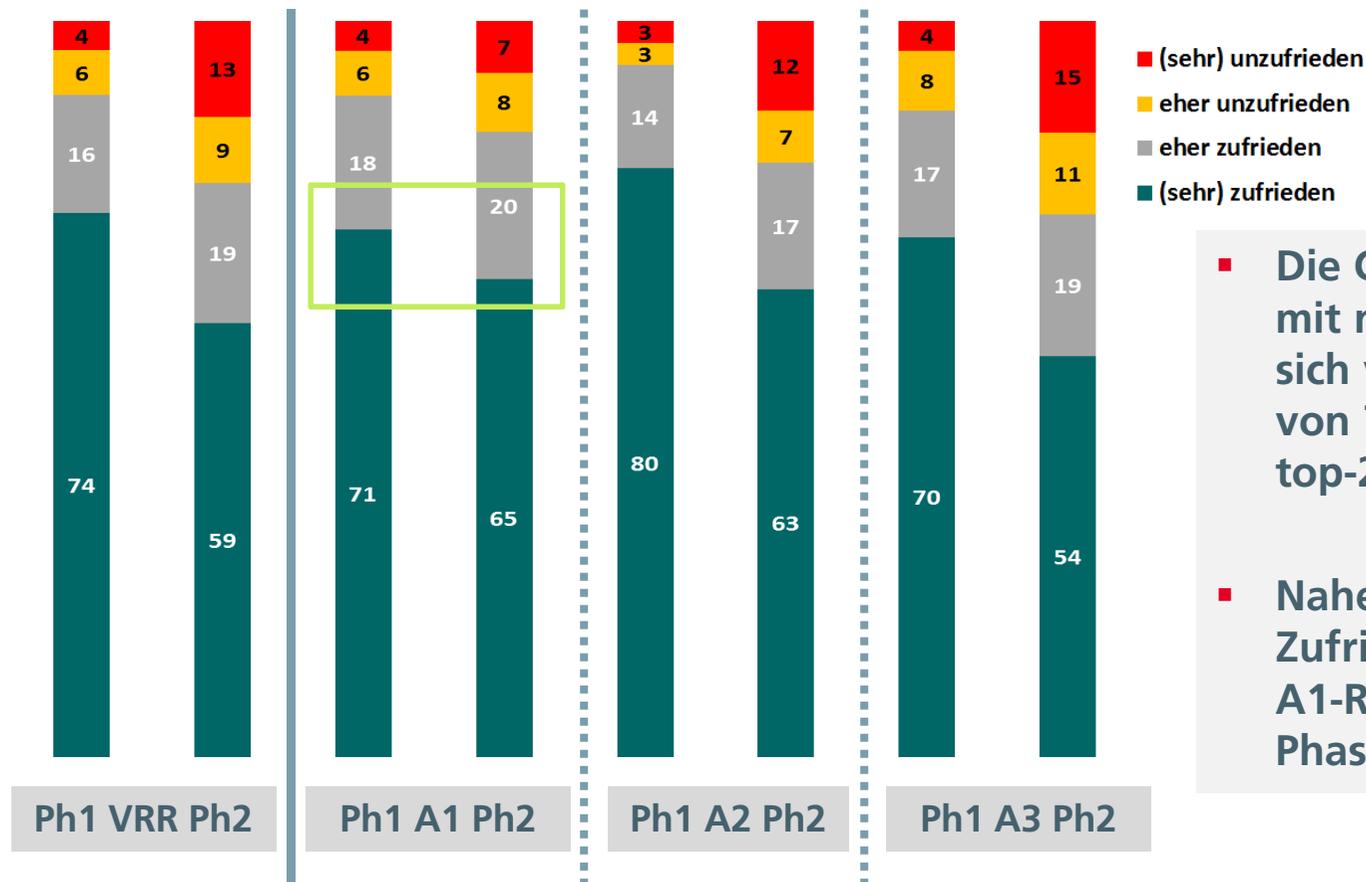


Quelle: Tabellen rms, Darstellung VRR

- km-Tarif hat für ca. 2/3 der Befragten keine Auswirkung auf die Nutzungshäufigkeit von nextTicket.
- A1, A2: Mehrnutzung nextTicket überwiegt Wenigernutzung.
→ Potential für ÖV-Mehrnutzung gegeben.
- Inbes. in A3-Gebieten geht nextTicket-Nutzung mit km-Tarif anteilig zurück.



Zufriedenheitswerte nextTicket Phase 1 >> Phase 2



- Die Gesamtzufriedenheit mit nextTicket verändert sich von Phase 1 nach 2 von 74% auf 59% in den top-2-Boxes.
- Nahezu gleich hohe Zufriedenheitswerte in A1-Regionen in beiden Phasen.

Quelle: Tabellen rms, Darstellung VRR

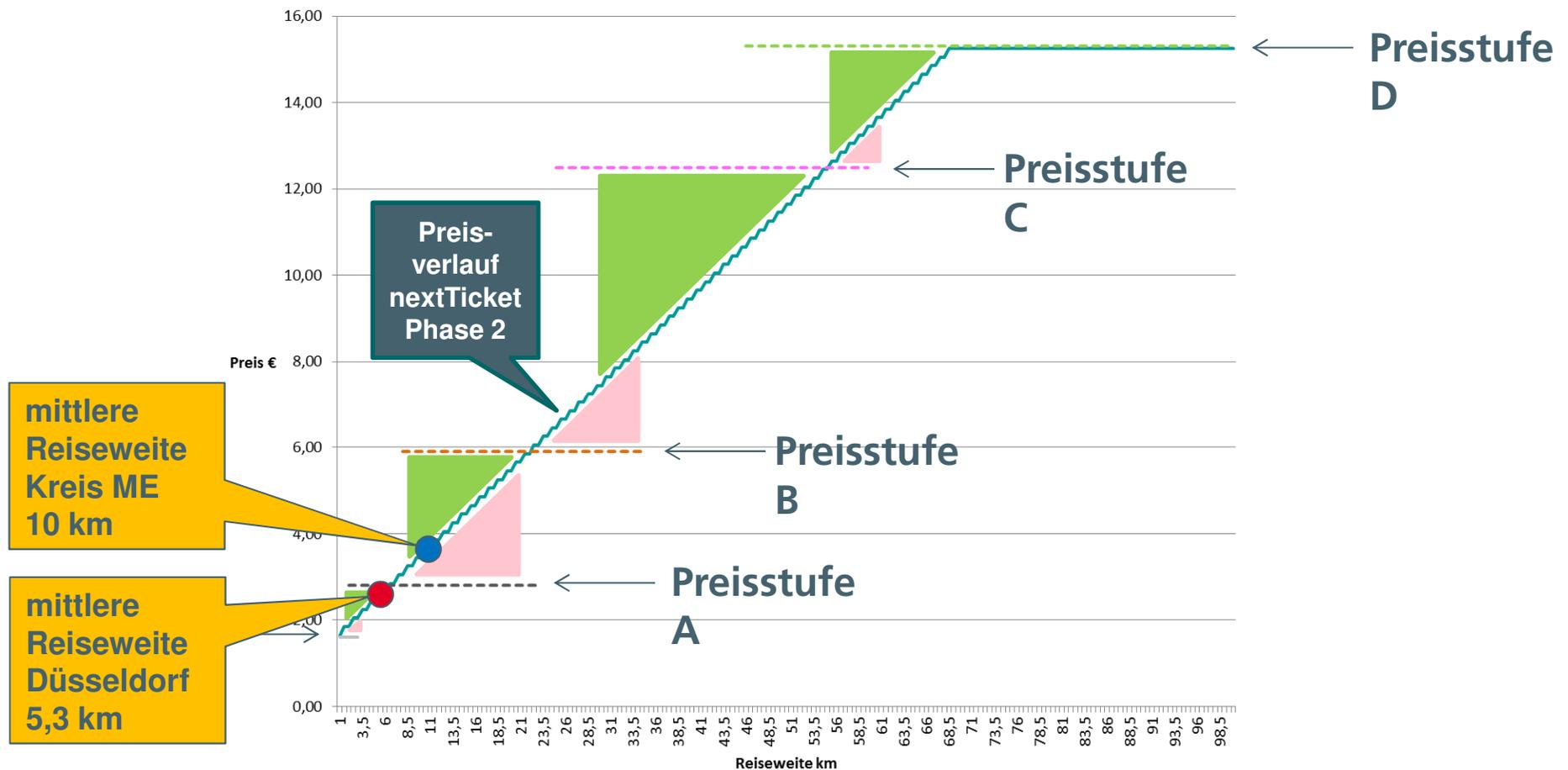
nextTicket – Zufriedenheitswerte

Zufriedenheit mit...	Rückmeldung „sehr zufrieden“ / „zufrieden“	
	Phase 1	Phase 2
nextTicket insgesamt	74%	59%
Transparenz Abrechnung und Tarif	89%	89%
Fairness km-Tarif (grundsätzlich)	---	72%
Zufriedenheit km-Tarif im Test	---	46%
Verständlichkeit km-Tarif	---	70%
Weiterempfehlungsbereitschaft	84%	68%

- Der km-Tarif der Phase 2 wird im Kern als gerecht(er) angesehen, polarisiert aber noch.
- Feedback wird zur ganzheitlichen Weiterentwicklung genutzt (Tarif, Nutzererlebnis etc.).



nextTicket – Preisverlauf Phase 2 (km-Tarif)





nextTicket – Phase 2, beliebteste Relationen (ME)

Check-In Haltestelle	Check-Out Haltestelle	Preis*	Regeltarif	Ersparnis gegenüber ...	
				Einzelticket	10er-Ticket
Heiligenhaus Dorfkrug	Heiligenhs. Hetterscheidt Kuhs	1,93	2,70	28%	12%
Heiligenhaus Konserheider Weg	Heiligenhaus Dorfkrug	2,05	2,70	24%	7%
Monheim, Robert-Bosch-Straße	Langenfeld Berghausen S	1,71	2,70	37%	22%
Hilden Gabelung	Haan Waldfriedhof	2,20	2,70	19%	0%
Hilden Gabelung	Haan Robert-Koch-Str.	2,55	2,70	6%	-16%
Ratingen Ost S	D-Rath S	1,96	2,80	30%	11%
Ratingen Lintorf, Kirche	D-Heinrichstraße	3,29	5,90	44%	25%
ME-Zentrum S	Mettmann Bollenhöhe	1,56	2,70	42%	29%
Ratingen Am Rosenkothen	D-Derendorf S	2,86	5,90	52%	35%
Langenfeld Feldhauser Weg	Hilden Weidenweg	2,47	2,70	9%	-12%
Heiligenhaus Otterbeck	Heiligenhaus Alte Post	1,60	2,70	41%	27%
Wülfrath Kastanienallee	Wuppertal Dornap Postamt	1,93	2,70	29%	13%
Velbert Peibst	Velbert Deller Straße	1,35	2,70	50%	39%
Hilden Niedenstraße	D-Heinrich-Heine-Allee U	3,19	5,90	46%	28%
Düsseldorf Hbf	Erkrath Nord Bf	2,79	2,80	1%	-27%
Ratingen Ost S	Ratingen Bechemer Straße	1,46	2,70	46%	34%
ME-Neanderthal S	D-Flingern S	3,13	2,80	-12%	-42%

weitere Analysen:

- Metroverkehr
- Häufigkeiten der Fahrten
- sonstige Rabatte im analogen Tarif
- ...

* = durchschn. Preis pro Person



nextTicket – Phase 2 (km-Tarif)

Stärkeres Interesse am km-Tarif in A1/A2-Gebieten:

- Im Kreis Mettmann 13 % mehr Nutzer und 25% mehr Fahrten in Phase 2.
- In Düsseldorf 12% weniger Nutzer und Fahrten in Phase 2.

km-Tarif passt auch für lange Reiseweiten:

- Bei nur 0,3% aller Fahrten in Phase 2 griff der „Preisdeckel“ (Begrenzung auf den Preis eines EinzelTickets Preisstufe D, 15,30 €)
Kreis Mettmann: 0,4%



Neue Horizonte durch den Feldtest

Was man bisher kennt

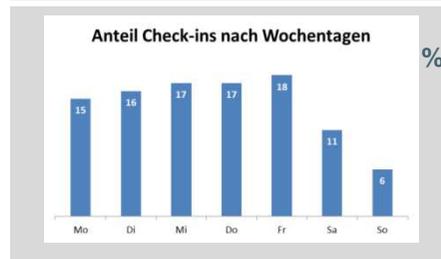
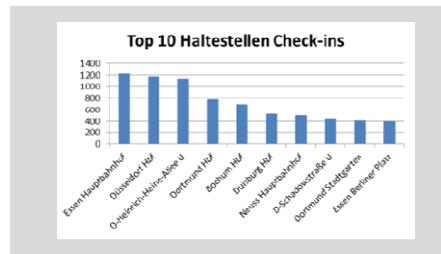
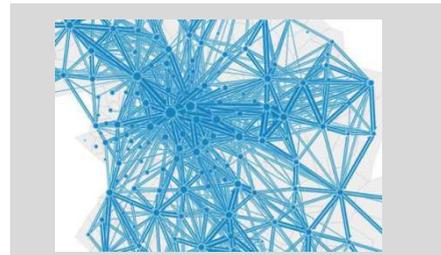
Absatz
Umsatz
Preisstufe

Mit nextTicket zusätzliche Analysemöglichkeiten, z.B.

Nutzungsmuster,
Verkehrsströme

Haltestellen-
frequenzen

Nutzungshäufigkeit
(z.B. Verkehrsmittel,
Linien, Zeiten),
Fahrtweiten u.v.m



nextTicket-Verfahren liefert Datenschatz für

- Marketing
- Kundenbeziehungsmanagement (CRM)
- Leistungsplanung



nextTicket – Zusammenfassung

- **8.350** Teilnehmer, **63.000 Fahrten** mit nextTicket:
in beiden Phasen fast gleich viele Fahrten in **allen Regionstypen**
- Gesamtumsatz in beiden Phasen nahezu **konstant**,
45 % der Teilnehmer haben in **beiden Phasen** teilgenommen.
- Der **km-Tarif** der Phase 2 verursacht **erwartungsgemäß „Gewinner“ und „Verlierer“**, die sich in unterschiedlicher Zufriedenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft und Rückmeldungen widerspiegeln.
- **Hohe Rücklaufquoten** bei Online-Befragung und sonstigen Dialogformaten
- Durch **Best-Preis (Phase 1)** und **5. Bonusfahrt (Phase 2)** bewegen sich die erfahrenen Rabatte in der **gleichen Größenordnung wie im „Normal-Bartarif“** des heutigen analogen VRR-Tarifs.
- Der anonymisierte **Datenschatz** aus dem Praxistest eröffnet **neue Dimensionen der Analyse** – im „klassischen“ Verkauf (wenn überhaupt) nur mit kostspieligen Erhebungen denkbar



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Rheinbahn AG
Andrea Wirth
Bereichsleiterin Marketing & Vertrieb
Prokuristin
Lierenfelder Straße 42
40231 Düsseldorf

