



© Tim Kögler

Bahn frei für die Mobilitätsplattform

Fahrgästen durch Digitalisierung das Leben leichter machen: Das hat sich die Bahnen der Stadt Monheim GmbH (BSM) auf die Fahnen geschrieben. Gemeinsam mit HanseCom entwickelt sie deshalb eine intermodale Reiseplattform. Ein agiles Vorgehen sorgt dabei für maximale Kundennähe.


BAHNEN MONHEIM

Mit der Vision „Wir denken Mobilität ganzheitlich“ entwickelt sich die BSM immer weiter zum modernen kundenorientierten Mobilitätsanbieter. Eine wichtige Rolle bei dieser Transformation spielt die Digitalstrategie des Unternehmens. „Wir wollen unseren Fahrgästen das Leben mit effizienten Lösungen erleichtern“, erklärt Frank Niggemeier-Oliva, Geschäftsführer der Bahnen der Stadt Monheim GmbH. „Deshalb bauen wir eine barrierefreie digitale Plattform auf, die alle unsere Mobilitäts- und Serviceangebote bündelt und die kompletten individuellen Mobilitätsflüsse der Menschen aus einer Hand abdecken kann.“

App für mobiles Ticketing gestartet

Einen ersten Meilenstein auf dem Weg zu dieser Plattform hat das Unternehmen bereits erreicht: Im Juli 2022 startete es eine gemeinsam mit HanseCom entwickelte App für mobiles Ticketing. Mit ihr können die Nutzer die wichtigsten und beliebtesten Fahrscheine der Verkehrsverbünde Rhein-Ruhr (VRR) und Rhein-Sieg (VRS) sowie Ländertickets für Nordrhein-Westfalen digital erwerben. Dabei macht sie es den Usern so einfach wie möglich. Ticket auswählen, Preisstufe und Start eingeben, Kauf bestätigen: in nur drei Schritten kommen sie zu ihren Fahrscheinen.

Für Bürgerinnen und Bürger der Stadt Monheim am Rhein hält die App einen besonderen Clou parat: Besitzen sie den Monheim-Pass, können sie sämtliche Busse und Bahnen in der Stadt Monheim am Rhein und der angrenzenden Stadt Langenfeld kostenlos in Anspruch nehmen. Bürgerinnen

und Bürgern zeigt die App priorisiert alle Fahrscheine an, die für die ÖPNV-Nutzung mit dem Monheim-Pass relevant sind und ermöglicht ihnen damit eine schnelle Orientierung.

„Die App kommt sehr gut an und begeistert bereits viele Kunden“, freut sich Geschäftsführer Niggemeier-Oliva. „Sie hat noch einen beschränkten Umfang, aber das ist auch genau so gewollt. Wir verfolgen beim Aufbau unserer Plattform einen agilen Ansatz und haben erst einmal einen kleinen Teil der geplanten Funktionen umgesetzt. Das gibt uns die Möglichkeit, Erfahrungen zu sammeln, Kundenfeedback einzuholen und die gewonnenen Erkenntnisse in den nächsten Ausbaustufen zu berücksichtigen. Dadurch können wir die tatsächlichen Bedürfnisse unserer Kunden zielgenau treffen.“

Weiterentwicklung zur intermodalen Mobilitätsplattform

In weiteren Schritten wird die BSM die App nun gemeinsam mit HanseCom zu einer intermodalen Mobilitätsplattform weiterentwickeln, die sämtliche Angebote integriert und es Kunden ermöglicht, sie übergreifend zu routen, zu nahtlosen individuellen multimodalen Reiseketten zu verknüpfen und mit einem Gesamtpreis zu bezahlen. Zudem will die BSM die User Experience weiter optimieren. Die App soll sich beispielsweise künftig mit KI-Ansatz automatisch an die individuellen Präferenzen der Nutzer anpassen.

Zu den weiteren Angeboten, die in die Plattform integriert werden, zählt der Bike-Sharing-Dienst, den die BSM in Eigenregie betreibt. Zukünftig soll das bereits vorhandene

„Als wir einen Partner gesucht haben, der uns insbesondere an der Kundenschnittstelle unterstützen kann, haben wir uns für HanseCom entschieden und das hat sich als absolut richtiger Schritt erwiesen.“

Frank Niggemeier-Oliva, Geschäftsführer der Bahnen der Stadt Monheim GmbH

Car-Sharing ebenfalls in die Plattform mit aufgenommen werden. Außerdem wird die BSM auch ihre Abonnements in die Plattform einbinden. Kunden sollen künftig die Möglichkeit haben, sich ihre Abos als digitales Ticket in der App ausgeben zu lassen und ihre Abos mit ihr zu verwalten. Zudem soll die App bei der Planung und Buchung von intermodalen Reisen automatisch berücksichtigen, welche Teile der Strecke bereits durch ein Abonnement abgedeckt sind. Als erstes digitales Abonnementprodukt kann seit Mai 2023 bereits das Deutschlandticket erworben werden.

Die Kombination der BSM eigenen Mobilitätsangebote in einer Plattform mit intermodalem Pricing in Verbindung mit der Fokussierung auf die Customer Journey hebt neue Potentiale eines etablierten Vertriebskanals. Die Mobilitätsplattform wird so zu einer zentralen Schnittstelle zwischen dem Fahrgast und dem Verkehrsunternehmen, die in Zukunft durch weitere Dienstleistungen (wie bspw. Location Based Services and Informations) erweitert werden soll. Auf diese Weise schafft die BSM mittels Digitalisierung einen deutlich größeren Mehrwert für ihre Fahrgäste.

Parallel arbeitet das Verkehrsunternehmen an dem Self-Service-Portal „Meine BSM“ für ihre Kunden und führt die Abo-Online-Module von HanseCom für Privatkunden, Schülerverkehre und Großkunden ein. In drei Projektphasen sollen die Funktionalitäten für die verschiedenen Kundengruppen nacheinander live gehen.

Schülerinnen und Schüler first!

Den Auftakt wird das Modul für Schülerverkehre machen. Eine Lösung, die dem BSM-Geschäftsführer besonders am Herzen liegt: „Monheim am Rhein hat sich unter dem Motto „Hauptstadt für Kinder“ zu einer der kinderfreundlichsten Städte Deutschlands entwickelt“, erklärt Niggemeier-Oliva. „Schülerinnen und Schüler sind deshalb eine unserer wichtigsten Kundengruppen. Die Self-Service-Lösung wird die Bestellung von Schüler-Abos für alle Beteiligten erheblich vereinfachen. Schüler und Eltern können Abos über ein Online-Portal beantragen und die Schulverwaltungsämter

können die Genehmigung der Anträge direkt auf Basis dieser Daten prüfen. Die Schüler haben die Möglichkeit, jederzeit online einzusehen, in welchem Bearbeitungsstatus sich ihre Anträge befinden und erhalten ihre Abos viel schneller, da der manuelle Aufwand deutlich sinkt.“

In der zweiten Projektphase wird die BSM Abo-Online für Privatkunden ausrollen. Diese haben dann die Möglichkeit, ihre Abonnements bequem zuhause am PC oder unterwegs per Smartphone im Internet zu bestellen und zu bearbeiten – rund um die Uhr und ohne den Gang zu einem Kunden-Center. Den Abschluss wird Abo-Online für Großkunden bilden. Mit dieser Lösung können Unternehmenskunden der BSM ihre Firmen-Abos und die Abos ihrer Mitarbeiter zentral verwalten, Rahmenvertragskontingente kontrollieren und auf Standardreports und Auswertungen zugreifen. Dabei haben sie die Möglichkeit, diese Self-Services nahtlos in ihre Intranets zu integrieren und an ihre Corporate Identity anzupassen.

Kundenzentriertes Mindset

Über die Zusammenarbeit mit HanseCom kann der BSM-Geschäftsführer nur Gutes sagen. „Als wir einen Partner gesucht haben, der uns insbesondere an der Kundenschnittstelle unterstützen kann, haben wir uns für HanseCom entschieden und das hat sich als absolut richtiger Schritt erwiesen“, sagt Niggemeier-Oliva. „Wir arbeiten sehr eng zusammen und das nicht zuletzt, weil wir ein ähnliches Mindset haben: nämlich ein kundenzentriertes.“

Außerdem begeistert den Geschäftsführer die fachliche Expertise des Partners. „Es gibt bei HanseCom sehr viele kompetente Menschen, mit denen man auch produktunabhängig sehr gute Diskussionen führen kann. Wir haben beispielsweise mit vielen Spezialisten über die Ausrichtung unserer IT-Architektur gesprochen und dabei auch Mitarbeiter von HanseCom eingebunden. Sie haben uns maßgeblich dabei geholfen, ein Zielbild für die Architektur zu entwickeln.“ „Das alles macht HanseCom zu einem wichtigen IT-Partner der BSM“, resümiert Niggemeier-Oliva. „Er ist für uns gesetzt und wir haben gemeinsam noch viel vor!“

Bahnen der Stadt Monheim

Die Bahnen der Stadt Monheim GmbH (BSM) ist ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der städtischen Monheimer Versorgungs- und Verkehrs-GmbH. Sie beschäftigt über 140 Mitarbeitende und ist Mitglied der Verkehrsverbünde Rhein-Ruhr (VRR) und Rhein-Sieg (VRS). Gemeinsam mit der Rheinbahn AG, Düsseldorf, und der wupsi GmbH, Leverkusen, betreibt die BSM ein Busnetz von 16 Linien mit einer Linienlänge von 187,2 km.