

Vollständiges Vertriebssystem im Verkehrsverbund



zvg PostAuto Schweiz AG

DER KUNDE

Der Tarifverbund Nordwestschweiz (TNW) wurde 1987 als erster integraler Tarifverbund der Schweiz gegründet. Sechs Verkehrsunternehmen sorgen seither in fünf Kantonen für ein attraktives ÖPNV-Angebot mit einem einheitlichen Tarifsysteem. Wichtigstes Produkt ist dabei das Umweltschutz-Abonnement (U-Abo), das während seiner Gültigkeit ohne räumliche und zeitliche Einschränkung im gesamten Verbund genutzt werden kann. Durch grenzüberschreitende Tarifkooperationen erstreckt sich das Verkehrsgebiet des TNW bis nach Deutschland und Frankreich. Insgesamt nutzten im Jahr 2008 rund 204 Millionen Fahrgäste den öffentlichen Verkehr im TNW.

DIE AUFGABE

Nach rund 20 Jahren hatte das alte Vertriebssystem des TNW die maximale Nutzungsdauer erreicht und war nicht weiter entwicklungsfähig. Die neue integrale Gesamtlösung soll demnach nicht nur die Vertriebskosten des TNW optimieren, sondern auch allen Partnerunternehmen eine zukunftssichere, erweiterbare Distributionsplattform bieten, die heute schon für zukünftige Anforderungen im Fahrgeldmanagement vorbereitet ist. Mit dem neuen System möchte der TNW außerdem seinen Kunden mehr Komfort beim Ticketkauf bieten.

DIE VERBUNDPARTNER

- BVB Basler Verkehrs-Betriebe
- BLT Baselland Transport AG
- SBB Schweizerische Bundesbahnen
- AAGL Autobus AG Liestal
- WB Waldenburgerbahn AG
- PostAuto Schweiz AG



DIE LÖSUNG

Ein Hintergrundsystem für alle Verbundpartner

Basis des neuen Vertriebssystems ist das mandantenfähige Hintergrundsystem ATRIES, das von allen Verbundpartnern gemeinsam genutzt wird. Die zentrale Pflege gemeinsamer Daten (z.B. Tarife, Bildschirmgestaltung der Frontend-Geräte) reduziert den Administrationsaufwand für das einzelne Verkehrsunternehmen und stellt gleichzeitig sicher, dass diese Daten immer für alle Mandanten konsistent sind. Jedes Verkehrsunternehmen hat ausschließlich Einblick in seine eigenen Daten, die nur von ihm bearbeitet werden können. Die Trennung zwischen den Mandanten ist dabei vollständig gewährleistet, sodass ein Zugriff auf mandanteneigene Daten durch andere Unternehmen ausgeschlossen ist.

Neue Ticketautomaten für mehr Komfort

Mit der Einführung des neuen Vertriebssystems wurden alle alten Ticketautomaten im TNW durch moderne ATRON Automaten AFA 490 ersetzt. Erstmals kann nun das gesamte Tarifangebot, inklusive komplexer Tickets wie Gruppenbillette, auch außerhalb von Kundencentern erworben werden. Der Informationsaustausch an den neuen, benutzerfreundlichen Geräten erfolgt über Touchscreen. Die Kunden des TNW können dabei zwischen den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch wählen. Die Benutzeroberfläche (MMI) des AFA 490 ist von den Verantwortlichen im TNW individuell gestaltbar. Sondertexte oder Spezialtickets, wie beispielsweise zu sportlichen Großereignissen, können so problemlos integriert werden.

Neben Schweizer Franken und Euro akzeptiert der AFA 490 auch bargeldlose Zahlungsmittel wie Maestro-Card und Schweizer Postcard. Ein weiteres Novum ist die Möglichkeit, das U-Abo über eine berührungslose Schnittstelle und mit Hilfe einer Kundenkarte (U-AboCard) direkt am Ticketautomaten zu verlängern. Damit entfällt für die Kunden das allmonatliche Anstehen an den Verkaufsschaltern der Kundencenters.



Fahrscheinkauf am ATRON AFA 490

PROJEKTÜBERSICHT

- Implementierung einer ganzheitlichen Vertrieblösung für alle im Verbund beteiligten Verkehrsunternehmen
- Austausch aller stationären Ticketautomaten gegen neue ATRON Automaten AFA 490
- Ausstattung der Busse mit ATRON Fahrzeugrechnern AFR touch
- Ausrüstung der Vorverkaufsstellen mit AFR touch
- Online-Datenübertragung zu allen Frontend-Geräten über GPRS
- Optimierte Serviceprozesse durch die Systemkomponenten-Managementsoftware ASYST



ATRON

Ticketverkauf in den Fahrzeugen

Bei den Verbundpartnern AAGL, BLT und PostAuto Schweiz wurden die Fahrerverkaufssysteme in den Bussen erneuert und der ATRON AFR touch installiert. Die Fahrgäste können nun, mit Ausnahme des U-Abos, jedes Ticket aus dem Angebot des TNW in den Fahrzeugen lösen. Zusätzlich zum Ticketing übernimmt der AFR touch auch Bordrechnerfunktionen: Er stellt die Online-Kommunikation mit dem Hintergrundsystem sicher und steuert Peripheriegeräte wie Innenanzeigen, Sprachansagen und Entwerter.

Kundencenter und Kioske

In den Kundencentern der BVB und BLT ermöglicht der AFR touch den Verkauf der gesamten Produktpalette des TNW, inklusive U-Abo. Gleichzeitig können die Kunden dort ihre personalisierte Kundenkarte, die U-AboCard, erstellen lassen. Damit die Karte gedruckt werden kann, werden Daten aus der U-Abo-Datenbank und dem neuen Vertriebssystem zusammengeführt und aufbereitet, wobei die Verwaltung der Karten im Hintergrundsystem ATRIES geschieht.

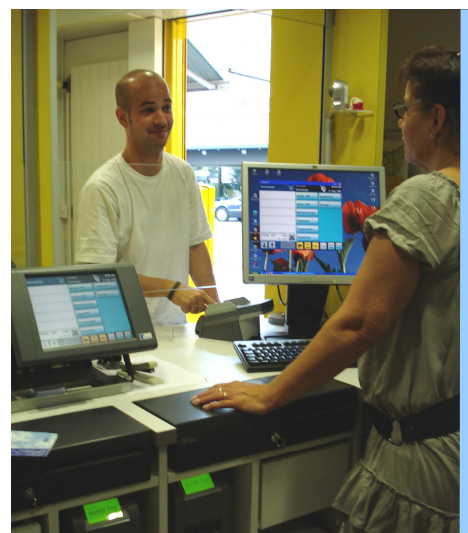
In den kleineren Vorverkaufsstellen (Kiosken) bieten die beiden Verkehrsunternehmen ein eingeschränktes, standortabhängiges Angebot an relevanten Tickets. Welche Tickets wo verkauft werden können, wird durch Konfigurationen im Hintergrundsystem ATRIES geregelt.

Online-Kommunikation

Sämtliche Frontend-Geräte sind über GPRS an das Hintergrundsystem ATRIES angebunden. Abrechnungsdaten gelangen so zeitnah zu den Verkehrsunternehmen, wo sie u.a. buchhalterisch weiterverarbeitet werden. Vorteil der Online-Anbindung ist zudem, dass die Geräte zügig und ohne personellen Aufwand mit aktuellen Softwaredaten versorgt werden können. Durch die Übertragung von differenziellen Updates werden dabei die Datenmengen erheblich reduziert und Kommunikationskosten eingespart.

PROJEKTUMFANG

- 610 stationäre Automaten AFA 490
- 190 Fahrerverkaufssysteme AFR touch
- 110 Vorverkaufssysteme AFR touch
- Hintergrundsystem ATRIES



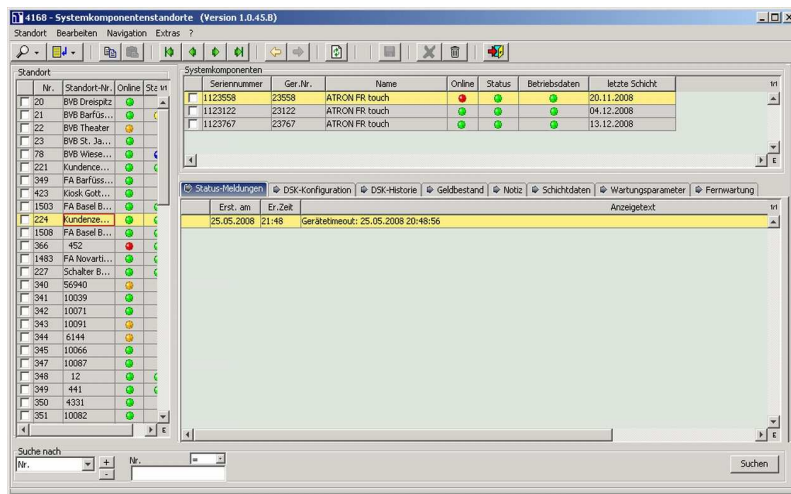
Vorverkaufsstelle an der Heuwaage, Basel



Der ATRON Fahrzeugrechner AFR touch

Optimierter Serviceeinsatz

Das neue System unterstützt den TNW dabei, Servicearbeiten gezielt und damit kostenoptimiert durchzuführen. Über GPRS melden die Geräte sowohl in zyklischen Abständen als auch bei auftretenden Fehlern ihren aktuellen Status an ASYST, die Systemkomponenten-Managementsoftware im Hintergrundsystem ATRIES. Die Verantwortlichen in den Verkehrsbetrieben können damit online per Fernwartung auf das Gerät zugreifen oder im konkreten Bedarfsfall einen Techniker vor Ort schicken. Zur weiteren Optimierung der Prozesse kann das Servicepersonal im TNW über den ASYST Web-Client gezielt Arbeitsaufträge erhalten, diese verwalten und selbst neue service-relevante Meldungen anlegen.



Überblick über die Systemkomponenten-Managementsoftware ASYST

Zukunftssicher durch Erweiterbarkeit

Durch den modularen Aufbau des Systems sind Erweiterungen jederzeit möglich. Sollte sich der TNW zu einem späteren Zeitpunkt dazu entschließen, kann beispielsweise E-Ticketing als zusätzlicher Vertriebsweg in die bestehende Infrastruktur integriert werden.

Auf Basis des neuen Vertriebssystems realisiert ATRON für den TNW darüber hinaus ein Rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL/ITCS). Das RBL-System liefert einen umfassenden Überblick über die aktuelle Verkehrslage und erlaubt dem Leitstellenpersonal das betriebliche Geschehen zu optimieren. Mit einem Dynamischen Fahrgastinformationssystem sorgt ATRON zudem dafür, dass die Fahrgäste im TNW zuverlässig über die tatsächlichen Abfahrtszeiten informiert sind.

Durch die übersichtliche, prägnante Darstellung der Meldungen können diese auch auf jedem internet-fähigen PDA oder Handy eingesehen und bearbeitet werden. Außerhalb der regulären Arbeitszeit (Rufbereitschaft) werden die Servicetechniker bei Einsatzbedarf automatisch per SMS benachrichtigt. Hierfür steht in ASYST ein Einsatzplanungstool zur Verfügung, in das die Diensterteilung der einzelnen Techniker mit Datum und Dauer ihrer Rufbereitschaft eingetragen wird. Ist ein Serviceeinsatz erforderlich, generiert ASYST eine service-relevante Meldung und versendet diese automatisch an den diensthabenden Techniker.

Insgesamt sind die Systeme und Komponenten so vernetzt, dass das Servicepersonal im TNW jederzeit aktuell über die anstehenden Meldungen informiert werden kann.