

Use Case 3

# Effizienzsteigerung in einem regionalen DRT-Service

Persona: Markus, Verkehrsplaner im suburbanen Raum

Im Landkreis wurde ein On-Demand-System eingeführt. Für das aktuelle Jahr hat Markus die Aufgabe erhalten, die vorhandenen Ressourcen effizienter einzusetzen.

Pro Kommune wurde ein Bediengebiet angelegt. Die Nachfrage ist in den verschiedenen Gebieten sehr unterschiedlich und die jeweils eingesetzten Fahrzeuge dadurch nicht immer ausgelastet. Eine Analyse historischer Betriebsdaten durch das ioki Mobility Analytics & Consulting Team hat ergeben, dass Fahrzeuge zeitweise bediengebietsübergreifend eingesetzt werden sollten, um möglichst kosteneffizient unterwegs zu sein.

1 Tagsüber sollen Fahrten weiterhin nur innerhalb der einzelnen Bediengebiete ermöglicht werden. Neu ist, dass abends hingegen auch bediengebietsübergreifende Fahrten erlaubt sein und bisher wenig genutzte AST/ALT Angebote gestrichen werden sollen. Inklusion spielt für

den Landkreis ebenfalls eine große Rolle, sodass Markus überlegt, wie man den Service dahingehend aufsetzen könnte. 2 Menschen mit körperlichen Behinderungen sollen umsonst fahren, genauso wie eine Begleitperson. 3 Das zu regulieren ist aber gar nicht so einfach, denn darauf, dass die Fahrer die Schwerbehindertenausweise kontrollieren, ist kein Verlass. Zudem kostet eine Kontrolle wertvolle Zeit. Daher überlegt Markus welche Möglichkeiten es noch gibt den Schwerbehindertensstatus zu hinterlegen und die Ausweise zu verifizieren. 4 Zudem stellen Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer eine wichtige Nutzergruppe dar, was bei der Konzeptgestaltung und Fahrzeugkonfiguration besonders berücksichtigt werden soll. Obwohl nur ein kleiner Anteil der Fahrzeuge einen Rollstuhlplatz anbieten kann, soll bei Anfragen so gut wie immer ein Angebot dargelegt werden können.



## Wie wird die Herausforderung konkret gelöst?

1 Einrichtung einer übergreifenden Vermittlungskonfiguration, die mehrere Bediengebiete enthält. Diese Vermittlungskonfiguration wird durch alle Fahrzeuge genutzt. Durch die Nutzung von "Verbotenen Strecken" werden tagsüber nur Fahrten innerhalb der Bediengebiete (Zonen) erlaubt. Abends wird das Verbot aufgehoben und es sind bediengebietsübergreifende Fahrten möglich.

Verbotene Strecken

2 Hinzufügen einer adäquaten Passagieroption wie z.B. Schwerbehindertenausweis. Programmierung des Pricings für Auswahl der Option (auch Pricing für Begleitpersonen berücksichtigen).

Passagieroptionen

3 Durch die Nutzung des Features Ermäßigungen muss die Legitimation durch einen Schwerbehindertenausweis nur initial digital erfolgen, sodass das Fahrpersonal die Ausweise nicht mehr kontrollieren muss.

Ermäßigungen (nicht-kaufbare Rabatte)

4 Fahrzeuge mit verfügbaren Rollstuhlplätzen entsprechende Plätze in der Fahrzeugkonfiguration zuweisen. Allen Fahrzeugen, die einen Rollstuhlplatz anbieten können, wird der Vermittlungsrang 2 zugewiesen, allen anderen Rang 1. So werden zunächst Fahrzeuge ohne Rollstuhlplätze ausgelastet und die Fahrzeuge mit Rang 2 für Anfragen seitens Rollstuhlfahrer „vorgehalten“. Sie kommen erst zum Einsatz, wenn Nachfragen durch andere Fahrzeuge nicht bedient werden können.

Innenraumkonfiguration

Vermittlungsränge



# Effizienzsteigerung in einem regionalen DRT-Service

## Ausgangslage

- mehrere Bedingebiete
- unterschiedliche Nachfr. + Ausstattung
- Abends übergreifende Bedingeb.
- Fokus mobilitätsbeeinträchtigt Kunden

## Zielvorstellung

- ein Gebiet
- kostenfreie Fahrt + Begleitperson automatisch hinterlegt und Vorweg
- verbesserte Einbindung in ÖPNV
- Unbeschr. Kundeninformation

## Wie wird die Herausforderung konkret gelöst?

- 1) Gebiet => zusammenführen + tags robotere Strecken  
*Vorgangsvariante*  
~~Teilgebiete~~: Teilgebiete in Fahrzeugzuordnung
- 2) Basisreifeit => Fahrzeugdefinition  
 => Buchung nachrangig bzw. nur bei entsprechender Kunden  
 => Kunden nachweis + Hintergrundinfos (kostenfrei) + Begleitperson  
 => Neupositionierung der Fahrzeuge
- 3) Effizienz => ~~Integration~~ Integration Linienverkehr  
 => Kundeninformation

### Betriebseingriff

- Fahrzeug-Neupositionierung
- Verbotene Strecken *Teilgebiete*
- Sperrbereiche
- Push-Nachrichten an Fahrpersonal
- Vermittlungsränge
- Subunternehmer- und Betreibermanagement

### Buchung

- Mehrere Buchungslösungen
- Fahrgastanpassung (Passagiere)
- Sonderziele
- Stornierungsgründe
- Serienbuchung
- Passagieroptionen

### Fahrpersonal und Fahrzeug

- Fahrtenbuch
- Fahrer-Notfallknopf
- Fahrgastanpassung (Fahrpersonal)
- Trinkgeld
- Linien
- Innenraumkonfiguration

### Kundenkommunikation

- Massen-Push-Nachrichten
- In-App Banner
- SMS-Kundenkontakt

### Guthaben und Rabatte

- Guthaben
- Promo-Codes
- Pässe (kaufbare Rabatte)
- Ermäßigungen (nicht-kaufbare Rabatte)
- Freunde werben Freunde

### ÖPNV

- Multimodale Verbindungen
- Parallelfahrtenverbot
- ÖPNV-Anschlussinformationen
- Intermodal
- Linien
- Ticketing

# Effizienzsteigerung in einem regionalen DRT-Service

## Ausgangslage

## Zielvorstellung



## Wie wird die Herausforderung konkret gelöst?

- 1) Bediengebiet limitieren zeitlich  
↳ verbotene Strecken
- 2) Kostenfreie Beförderung Menschen mit Behinderungen
- +3) Kontrolle beschleunigen (Schwerbehinderten Ausweis)  
↳ Passagieroptionen  
↳ Ermässigungen
- 4) Verfügbarkeit rollstuhlgerechtes Fahrzeug  
↳ Innenraumkonfiguration  
↳ Vermittlungsstrategie

### Betriebseingriff

- Fahrzeug-Neupositionierung
- Verbotene Strecken
- Sperrbereiche
- Push-Nachrichten an Fahrpersonal
- Vermittlungsstränge
- Subunternehmer- und Betreibermanagement

### Buchung

- Mehrere Buchungslösungen
- Fahrgastanpassung (Passagiere)
- Sonderziele
- Stornierungsgründe
- Serienbuchung
- Passagieroptionen

### Fahrpersonal und Fahrzeug

- Fahrtenbuch
- Fahrer-Notfallknopf
- Fahrgastanpassung (Fahrpersonal)
- Trinkgeld
- Linien
- Innenraumkonfiguration

### Kundenkommunikation

- Massen-Push-Nachrichten
- In-App Banner
- SMS-Kundenkontakt

### Guthaben und Rabatte

- Guthaben
- Promo-Codes
- Pässe (kaufbare Rabatte)
- Ermässigungen (nicht-kaufbare Rabatte)
- Freunde werben Freunde

### ÖPNV

- Multimodale Verbindungen
- Parallelfahrtenverbot
- ÖPNV-Anschlussinformationen
- Intermodal
- Linien
- Ticketing