

Nahverkehrs praxis

Fachzeitschrift für
moderne Mobilität

März/April 2016



Von 0 auf 9,2 Millionen Zugkilometer

Abellio Rail Mitteldeutschland schafft neue Infrastruktur für das Elektronetz
Saale-Thüringen-Südharz

Von 0 auf 9,2 Millionen Zugkilometer

Abellio Rail Mitteldeutschland schafft neue Infrastruktur für das Elektronetz Saale-Thüringen-Südharz

Nicolai Jereb,
Fachjournalist,
Essen



Wer eine wahre Mammut-Aufgabe zu stemmen hat, kann sich glücklich schätzen, wenn er dabei auf erfahrene und zuverlässige Partner bauen kann. Ein Paradebeispiel für diese Binsenwahrheit: Die erfolgreiche Zusammenarbeit der Abellio GmbH, deutsche Tochter der niederländischen Abellio Transport Holding B.V. mit der atriga GmbH, Spezialist für Forderungsmanagement. Bei diesem Projekt geht es um das Elektronetz Saale-Thüringen-Südharz (STS), für das Abellio im Oktober 2012 den Zuschlag erhielt. Mitte Dezember 2015 hat die Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH dort den Betrieb aufgenommen und sorgt nun auf zehn Linien, 120 Bahnhöfen und einem 575 km langen Streckennetz für die Mobilität von 8,5 Mio Reisenden in Thüringen, Sachsen-Anhalt, Sachsen, Hessen und Niedersachsen. So kommen, laut Geschäftsführer Dirk Ballerstein, pro Jahr stolze 9,2 Mio Zugkilometer im größten privaten Netz Deutschlands zusammen.



Zehn Linien, 120 Bahnhöfe und ein 575 Kilometer langes Streckennetz sorgen für die Mobilität von 8,5 Millionen Reisenden.

Hohe Investitionen in neue Infrastruktur

Für den reibungslosen Start war der Aufbau einer komplett neuen Infrastruktur notwendig, darunter auch die Beschaffung von 35 neuen Triebfahrzeugen. Nicht zuletzt hat Abellio in Mitteldeutschland 350 Arbeitsplätze geschaffen und einen zweistelligen Millionenbetrag in die neue Betriebswerkstatt in Sangerhausen investiert. Aber auch alle technischen und organisatorischen Strukturen für den Verkauf und die Abrechnung von Fahrausweisen, also die Bereiche Tarif und Erlösmanagement, mussten quasi ‚auf der grünen Wiese‘ geschaffen werden. Jörg Kunsleben, Leiter Tarif, Vertrieb und Erlösmanagement mit Sitz in Halle an der Saale, kann sich dabei im Bereich Forderungsmanagement auf einen bewährten Partner verlassen, der schon bei der Zusammenarbeit in Nordrhein-Westfalen überzeugen konnte: die atriga GmbH in Langen.

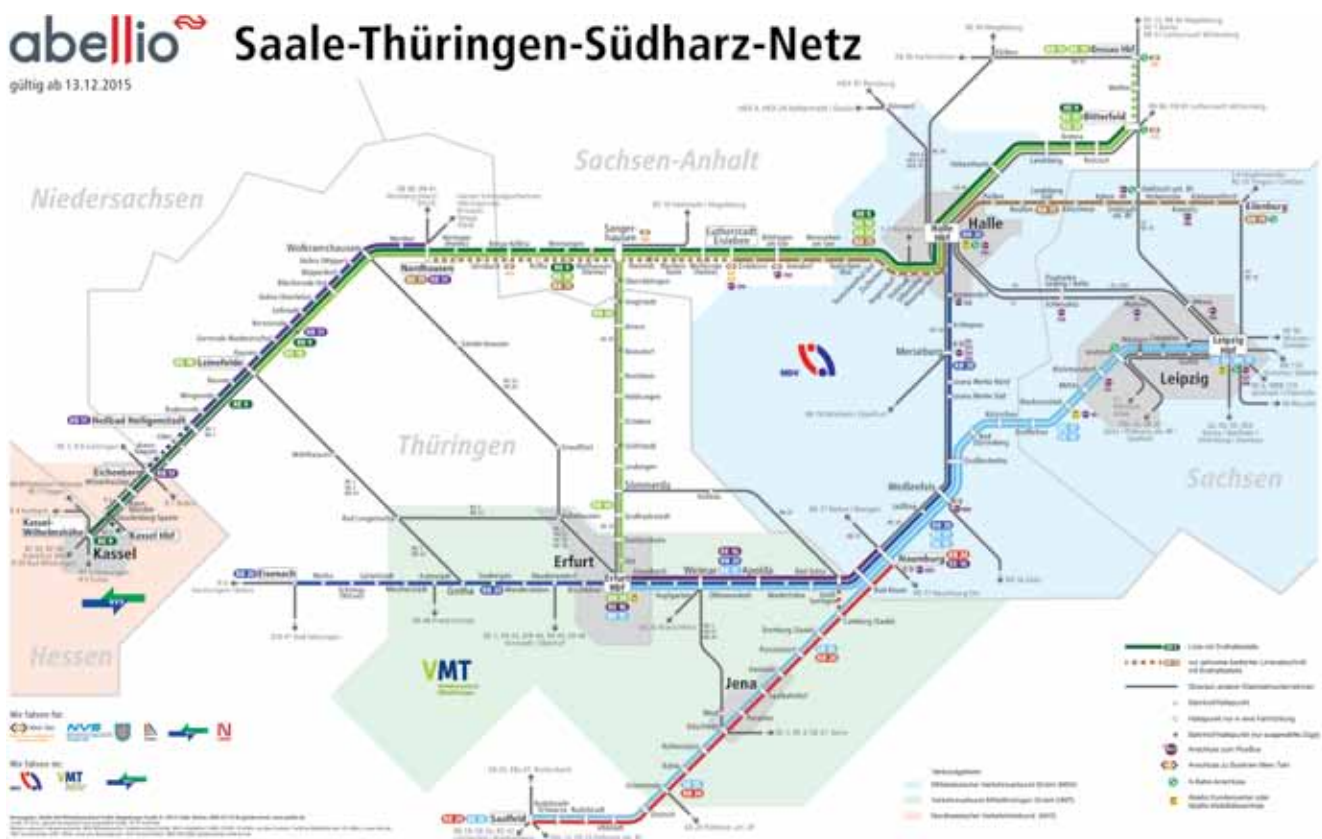
Mammutaufgabe erfolgreich gestemmt

Jörg Kunsleben hatte eine Menge zu tun in den letzten Monaten, mussten doch umfangreiche Vertriebsstrukturen neu aufgebaut, organisiert und koordiniert werden. Dazu gehörten die Abellio-eigenen Kundencenter in den Hauptbahnhöfen in Leipzig, Erfurt Halle, der Mobilitätszentrale in Markranstädt sowie der Fahrkartenverkauf über 15 Agenturen. Hinzu kam eine innovative Generation von Ticketautomaten, die zusammen mit dem Hersteller und Fahrgästen entwickelt wurde. Aber damit nicht genug: Zur Betriebsaufnahme mussten den Nutzern alle nötigen Kanäle zur Verfügung stehen, also auch Handytickets, E-Tickets und zukünftig der Webshop samt Abo-Bereich und Reservierungssystem.

Die Kundenbetreuer in den Zügen bieten heute dank mobiler Datenerfassungs-Geräte einen bargeldlosen Zahlungsverkehr über Pinpad an. Fahrgäste können aber auch im Zug am Automaten ihr Ticket lösen. Kunsleben gibt einen kleinen Einblick in die Komplexität der Aufgabe: „Wir mussten fünf unterschiedliche Tarife abbilden, verarbeiten und im Hintergrundsystem einpflegen. Denn natürlich müssen sowohl alle Automaten als auch alle Mitarbeiter jederzeit feststellen können, wo sie sich gerade befinden und welche Fahrkarten verkauft werden können.“

Eine ‚Sorge‘ weniger dank Partner im Forderungsmanagement

Bei rund 8,5 Mio Fahrgästen wird es – trotz flächendeckender und kundenfreundlicher Angebote für den Fahrkartenkauf – erfahrungsgemäß auch zahlreiche Schwarzfahrer geben, dessen ist sich Jörg Kunsleben bewusst. Dank seiner langjährigen Erfahrung aus Nordrhein-Westfalen, wo Abellio bereits seit 2005 unterwegs ist, weiß er auch, wie anspruchsvoll sich die Bearbeitung von EBE-Fällen gestalten kann (EBE = erhöhtes Beförderungsentgelt). Gesucht wurde also ein Forderungsmanager, der sowohl zu 100 % zuverlässig als auch überaus flexibel ist, der zudem mehr abbilden kann als (nur) das kaufmännische Mahnverfahren bis hin zum Inkasso. Nach intensiven Gesprächen und Testläufen konnte die atriga GmbH aus Langen überzeugen und wurde Mitte 2012 zum Abellio-Partner in NRW. Für Jörg Kunsleben war die Ausdehnung der Zusammenarbeit nach Mitteldeutschland demnach nur folgerichtig: „Wir hatten in NRW sehr gute Erfahrungen mit





Mit der Übernahme des Elektronetzes Saale-Thüringen-Südharz (STS) durch Abellio wurden auch 350 neue Arbeitsplätze geschaffen (Bilder: Abellio).

atriga gemacht. Zudem waren alle Schnittstellen zu unserem Hintergrundsystem vorhanden, was die Integration enorm erleichterte.“ Was Kunsleben besonders schätzt, ist der Automatisierungsgrad der zukunftssicheren atriga-Lösung: „Hier muss keiner mehr manuell eingreifen und wir können jederzeit webbasiert auf Daten wie Statistiken oder Zahlungseingänge zugreifen.“

Viel mehr als nur Inkasso: Kontrolle und Kundenservice

Schaut man sich den gesamten Prozess einmal genauer an, so wird klar, dass es bei dieser Kooperation um viel mehr geht als eine EBE-Bearbeitung nach ‚Schema F‘: Hat der Kontrolleur die Daten des Schwarzfahrers aufgenommen, erhält dieser eine Quittung, der Vorgang wird in das Abellio-Hintergrundsystem übertragen und per Schnittstelle an atriga übermittelt. Hat der betroffene Kunde nun telefonische Rückfragen oder Einwände, landet er beim EBE-Center von atriga, das er natürlich auch über alle anderen denkbaren Kommunikationskanäle wie E-Mail, Telefax oder SMS erreichen kann. In Langen bei Frankfurt sind speziell geschulte Mitarbeiter in einer Fachabteilung mit dem Kundenservice für Abellio beschäftigt – in enger Abstimmung mit dem Mandanten und ausgestattet mit allen relevanten Tarifinformationen.

Die ausgehändigte Quittung erlaubt es dem Zahlungspflichtigen, das erhöhte Beförderungsentgelt gleich auf mehreren Wegen zu bezahlen, wenn er im Zug nicht dazu in der Lage ist: direkt an ausgewählten stationären Ticketautomaten über den aufgedruckten QR-Code, klassisch per Überweisung, über den atriga-Webservice als Sofortüberweisung oder per Barzahlung über den sogenannten atriga ÖPNV-Desk in den Abellio-Kundencentern. Der Clou daran: Die beiden von der atriga-eigenen IT-Entwicklungsabteilung realisierten zusätzlichen Zahlungsangebote – die Onlineüberweisung und das Barzahlungsangebot – kann der säumige Fahrgast während des gesamten Mahnprozesses nutzen. Also auch dann, wenn die Forderung schon ins Inkasso übertragen wurde. Jörg Kunsleben schätzt diesen besonderen Ansatz, geht er doch weit über die reine Geldeingangskontrolle hinaus: „Wir nutzen diese spannenden Synergien, die sich schon in NRW dauerhaft bewährt haben. Denn wir wissen ja, dass atriga jederzeit Anwendungen individuell und zeitnah entwickeln kann, wenn wir diese benötigen. Diese besondere Mischung aus Dienstleister und IT-Entwickler macht die Zusammenarbeit mit atriga so wertvoll!“

Wo wohnt eigentlich Schneewittchen?

In der Schneewittchenstraße, das ist doch klar! In unserem Fall geht es aber um ärgerliche Postretouren. Denn die Angabe von Phantasieadressen und Personendaten, die sich ertappte Schwarzfahrer manchmal auf die Schnelle ausdenken, ist keine Seltenheit. Deshalb ist es auch sinnvoll, dass die Adressangaben der mit Absender Abellio von atriga verschickten kaufmännischen Mahnungen vor dem Versand automatisch intensiv auf Plausibilität und korrekte Schreibweise überprüft und im Nachgang postoptimiert werden. Aber das ist eigentlich ein Standard-Vorgang, der unverzichtbarer Teil eines aktiv gelebten Qualitätsmanagements sein sollte. Interessant wird dieser Prozess durch die zusätzliche Plausibilitätsprüfung der Anschrift direkt im Moment der Datenerfassung im Zug. Hierzu ist in den mobilen Terminals der Kundenbetreuer eine Adress-Datenbank hinterlegt, die schon im ersten Schritt „Märchenadressen“ ausschließt. Dieses häufig genutzte Modul spart bares Geld und ist zu einem wichtigen Faktor innerhalb des Gesamtsystems geworden.

Wenn gewünscht: Lösungen ‚à la carte‘

Auch wenn die hier beschriebenen Lösungen für Abellio Rail Mitteldeutschland sehr umfangreich und komplex sind, sollte ein moderner Forderungsmanager in der Lage sein, seinen Auftraggebern einen modularen Aufbau anzubieten. Das gilt dann, wenn eben nur eine Teillösung – wie zum Beispiel klassisches Inkasso – gefordert ist. Aber auch darüber hinausgehende Leistungsangebote wie die Bereitstellung von Personal zur Fahrkartenkontrolle oder von Geräten zur mobilen Karten- und Datenerfassung können den Ausschlag für oder wider einen Partner geben. Jörg Kunsleben zieht ein Fazit: „Mit atriga haben wir einen Partner gefunden, der individuelle und modulare Lösungen für innovatives Forderungsmanagement entwickeln und liefern kann. Hinzu kommt mit Bernd Heimer ein erfahrener Ansprechpartner mit fundierten Marktkenntnissen und einer ausgewiesenen Expertise in den Bereichen ÖPV und SPV, der uns – so wie seine Kollegen in den Fachabteilungen bei atriga – schon seit vielen Jahren kompetent berät und begleitet.“

Dieser Sonderdruck wird Ihnen überreicht durch
atriga GmbH
Pittlerstraße 47
63225 Langen

atriga

Kontakt:

Bernd Heimer
Telefon: +49 (0)6103 3746-214
Telefax: +49 (0)6103 3746-100
Mobil: +49 (0)151 52621851
b.heimer@atriga.com
www.atrigo.com