

Vorlage		Vorlage-Nr: AVV/0047/WP18
Federführende Dienststelle: Aachener Verkehrsverbund		Status: öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		Datum: 23.02.2022
		Verfasser/in: AVV
Sachstand Digitalisierungsprojekte im AVV		
Ziele:		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
17.03.2022	Mobilitätsausschuss	Anhörung/Empfehlung

Beschlussvorschlag:

Der regionale AVV-Beirat der Stadt Aachen

nimmt die Ausführungen zur Kenntnis und stimmt der beschriebenen Vorgehensweise zu.

Erläuterungen:

Digitalisierungsstrategie im AVV

Verbunden mit dem Ziel, die Attraktivität des ÖPNV verbundweit einheitlich und flächendeckend zu steigern und den Zugang zu umweltfreundlichen Mobilitätsformen zu vereinfachen, haben sich die Partnerunternehmen im AVV inklusive des NVR bereits mit Einführung des Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) auf eine gemeinschaftliche Digitalisierungsstrategie verständigt.

Hierbei gilt es, die tariflich und vertrieblich bestehenden Zugangsbarrieren zur Nutzung des ÖPNV durch die konsequente Digitalisierung abzubauen und somit einen wirkungsvollen Beitrag zur Verkehrswende zu leisten.

Bereits in den Anfängen der Umsetzung des EFM wurde das Konzept einer unternehmensneutralen, diskriminierungsfreien Zentralen digitalen Vertriebsplattform (ZVP) mitgedacht und seitdem konsequent vorangetrieben. Anders als in anderen Regionen wurde sich im AVV gemeinschaftlich darauf verständigt, im Sinne der Fahrgäste eine durch alle Partner gemeinsam getragene zentrale Plattform zu schaffen und keine unternehmensindividuellen Systeme oder Webshops aufzubauen und voranzutreiben.

Die konsequente Umsetzung der bereits manifestierten Digitalisierungsstrategie wurde ebenso als klare Empfehlung im AVV-Gutachten „Untersuchung von Maßnahmen zur Stärkung des ÖPNV im AVV“ herausgearbeitet.

Über den Funktionsumfang und die geplanten Umsetzungsschritte der ZVP wurde im Rahmen der vergangenen Sitzungen des regionalen AVV-Beirates der Stadt Aachen umfassend berichtet.

Neue Marke und zentrale App

Im Fokus der Digitalisierungsstrategie steht bislang, dass die ZVP als Mobilitätsplattform das vernetzende Bindeglied im Hintergrund darstellt, welche die einzelnen Funktionen (Ticketing, Abo-Online, e-Tarif, Job-Ticket Online, multimodale Angebote, Semester-Ticket Online, Schüler-Ticket Online usw.), Systemkomponenten und Services zentral bündelt und diese in die bestehenden oder neu zu entwickelnden Apps der Partnerunternehmen eingebunden werden können.

Mit der Umsetzung der ZVP entsteht eine Lösung, die den Verkehrsunternehmen und der Verbundgesellschaft die Chance bietet, sich neu im Markt und gegenüber den Fahrgästen zu positionieren. Die ZVP soll ein Zeichen für eine einheitliche Mobilitätswelt im AVV und NVR setzen. Bereits im Rahmen der vergangenen Sitzung des regionalen Beirates wurde berichtet, dass sich unter allen Beteiligten auf die Verwendung einer Dachmarke „**naveo**“ verständigt wurde. Der bislang verfolgte Ansatz wurde auf Initiative der an der ZVP beteiligten Partnerunternehmen jüngst davon abgelöst, naveo nicht nur als Dachmarke, sondern als **zentrale, gemeinschaftliche Marke und neue App** für den digitalen Vertrieb von ÖPNV- und multimodalen Angeboten zu nutzen. Hierdurch wird die Einheitlichkeit der ZVP auch nach außen hin im AVV und darüber hinaus im NVR erlebbar und wahrnehmbar.



So mobil warst du noch nie.

Dass sich die Akteure im AVV (und NVR) einheitlich und partnerschaftlich für die Etablierung einer zentralen Marke und App ausgesprochen haben, stellt in der ÖPNV-Landschaft eine bemerkenswerte Besonderheit dar. Ebenso wie in den Entwicklungen rund um das EFM und die ZVP stand und steht stets der Mehrnutzen für den Fahrgast im Zentrum. Durch die gebündelte und zielgerichtete partnerschaftliche Arbeit im AVV werden nicht nur Synergien gebildet, sondern die Digitalisierung gemeinschaftlich nach vorne getrieben, um die Attraktivität verbundweit einheitlich und flächendeckend zu steigern und somit den Zugang zu umweltfreundlichen Mobilitätsformen zu vereinfachen.

Gemeinschaftlich wurde sich darauf verständigt, die bestehende App der Verbundgesellschaft „**avvconnect**“ als zentrale und neutrale App unter dem Namen „**naveo**“ zu etablieren. In "naveo" werden bis 2023 auch die multimodalen Funktionen von „**movA**“ integriert, so dass den Fahrgästen künftig eine zentrale und von allen Partnern im Verbund getragene App für sämtliche Funktionen und Services zur Verfügung steht.

Das Umbranding der **avvconnect** App hat sowohl im Hinblick auf die technische Umsetzung als auch auf die Kommunikationsarbeiten Auswirkungen und somit auch auf den Zeitplan. Ziel ist es, dass sich durch das Umbranding weder technische noch optische Einschränkungen in der Bedienbarkeit der App ergeben.

Anders als in anderen Regionen schafft naveo die Bündelung sämtlicher Funktionalitäten in einer zentralen App. Mit naveo wird die Mobilität im gesamten AVV und NVR für den Fahrgast auch über verschiedene Mobilitätsangebote und (Landes-)Grenzen hinweg nahtlos verknüpft und als ganzheitliches Mobilitätserlebnis wahrgenommen und dadurch so einfach, wie noch nie zuvor. Dies gilt es mit Hilfe einer geeigneten Kommunikationsstrategie und Kampagne zu transportieren und naveo am Markt zu platzieren, welche von den beteiligten Partnern gemeinsam erarbeitet wird. In einer ersten Stufe (Pre-Roll) sollen die bisherigen **avvconnect**-Nutzer darüber informiert werden, dass die App einen neuen Namen, ein anderes Erscheinungsbild und erweiterte Funktionen erhalten wird. Die zweite Stufe der Kommunikation bildet die Einführungskampagne zur Markteinführung der neuen App. Naveo wird als neue App für Bus & Bahn in der Region bekannt gemacht, wozu ein neues Corporate Design genutzt wird. Daran schließt sich eine dritte Stufe mit einer Verstärkerkampagne an. In dieser werden die einzelnen Funktionen der App in den Fokus gerückt. Im Mittelpunkt werden der neue Ticketshop sowie der eTarif stehen.

Umsetzungsplan

Auf Grundlage der im Vorherigen erläuterten Entwicklungen ergibt sich ein voraussichtlicher Umsetzungsplan wie folgt:

April 2022 (avvconnect App)

- Elektronischer Vertrieb des Regeltarifangebotes
 - AVV-Tarif (Einzel-Tickets und Zeitkarten (inkl. Mobil-Ticket geplant))
 - VRS-Tarif (Einzel-Tickets und Zeitkarten)
 - NRW-Tarif (Einzel-Tickets)

Juni 2022 (naveo App)

- Umbranding der App von **avvconnect** in **naveo**
- Aufnahme des eTarif
 - eezy avv
 - eezy vrs
 - eezy vrr
 - eezy westfalen
 - eezy.nrw
- Umsetzung 1. Pilotstufe easyConnect (grenzüberschreitendes Reisen)

In darauffolgenden Stufen werden die weiteren Funktionalitäten der ZVP in die naveo App eingebunden.

Unabhängig von den neuen strategischen Entwicklungen im AVV erfolgt die technische Einbindung des NRW-Systems zur Abbildung des eTarifs weiterhin unter enormer Ressourcenaufwendung und stellt nach wie vor ein für den Umsetzungsplan bestehendes Risiko dar. Auch gilt es, neben der Qualität und Funktionsfähigkeit der ZVP und der App den Datenschutz, die Datensicherheit und Datenintegrität als vorrangiges Kriterium für die jeweiligen Umsetzungsstufen zu beachten. Derzeit finden umfangreiche Arbeiten und Abstimmungen in Bezug auf die datenschutzrechtlichen Vorgaben auf NRW-Ebene statt, welche möglicherweise Einfluss auf den skizzierten Zeitplan haben könnten.

Über den aktuellen Sachstand wird im Rahmen der Sitzung berichtet.