



Einnahmensicherung in Zeiten von Flatrateangeboten und des Personalmangels

Deutscher Nahverkehrstag; Koblenz, 16.04.2024

Zu den Vortragenden



Stefan Stoppel

Bereichsleiter
Einnahmensicherung und Mobilitätsservice
Fon: +49 69 27307-474
stefan.stoppel@rms-consult.de



Michael Battenfeld

Senior Consultant
Einnahmensicherung und Mobilitätsservice
Fon: +49 69 27307-333
michael.battenfeld@rms-consult.de

Überblick Portfolio



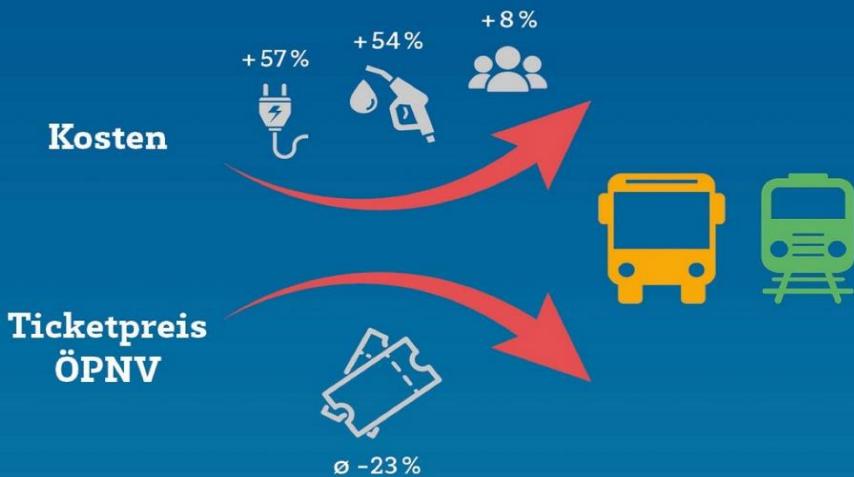
Aktuelle Herausforderungen

- Inflation und steigende Kraftstoff-, Energie- und Personalkosten
- Fachkräftemangel
- Branche unterfinanziert durch fehlende Einnahmen
- Herausfordernde Kunden

Vorrangiges Ziel

- Finanzierungslücke durch Mehreinnahmen schließen

Lücke zwischen Ticketeinnahmen und Kostenentwicklung wird größer



ÖPNV-Bilanz 2023 im Vergleich zu 2020
(Quelle: Statistisches Bundesamt / VDV)

Einnahmen: Wer sorgt dafür?

Wer schafft das positive Nutzererlebnis, den tollen Service, den Anreiz, ein Ticket zu lösen?

- Fahr- und Prüfpersonal, Servicekräfte in Mobilitätszentralen: die Menschen vor Ort!
- Aber: Wie gut ist die Beratung? Wie gut ist die Verständigung? Sind die Personale dort, wo Sicherheit gebraucht wird?
- Welche Möglichkeiten der neuen Arbeitswelt stehen ggf. auch diesen Personalen offen?



New Work auch im Prüfdienst?



- Auftraggeber bestimmt Servicezeiten
- I.d.R. sehr viele familienunfreundliche Spätdienste
- Wunschdienste (Früh/Spät), Einsätze z. B. bei Sportevents im TV abstimmen und so Krankmeldungen vermeiden
- Teilzeit möglich
- Ausstattung mit neuster Technik, moderne Aufenthaltsräume
- Selbstorganisation im Prüfdienst schwierig
- Befristete Arbeitsverhältnisse in der Sicherheitsbranche nicht ohne Grund: Bei Entfristung steigt Krankenstand stark an
- Selbstorganisation samt Auswahl der eigenen Kollegen kann in der Praxis zur Bildung von ethnischen Gruppen führen
- Transparenz von Entscheidungen, Prüfer mit einbeziehen, regelmäßige Team-Meetings

Attraktivere Tätigkeit dank (technischer) Hilfsmittel

- **Die Tätigkeit erleichtern**
→ App-Steuerung, digitale Routenplanung
- **Mehr Sicherheitsempfinden schaffen**
→ Bodycam, stichsichere (Unterzieh-)Weste
- **Mehr Kompetenz ausstrahlen**
→ Adressvalidierung in Echtzeit
- **Mehr Service bieten**
→ Mobile Zahlungsmöglichkeiten/Fahrscheinverkauf
- **Mehr Fragen beantworten können**
→ Eigenes GPT

Erlösherkunft bei Verkehrsunternehmen im BPNV



Der Einsatz des Prüfdienstes steigert
den Umsatz um durchschnittlich 95 %

Vertriebsstellen
(Servicestelle,
Automat,
Handy-Ticket)

74 %

+95 %

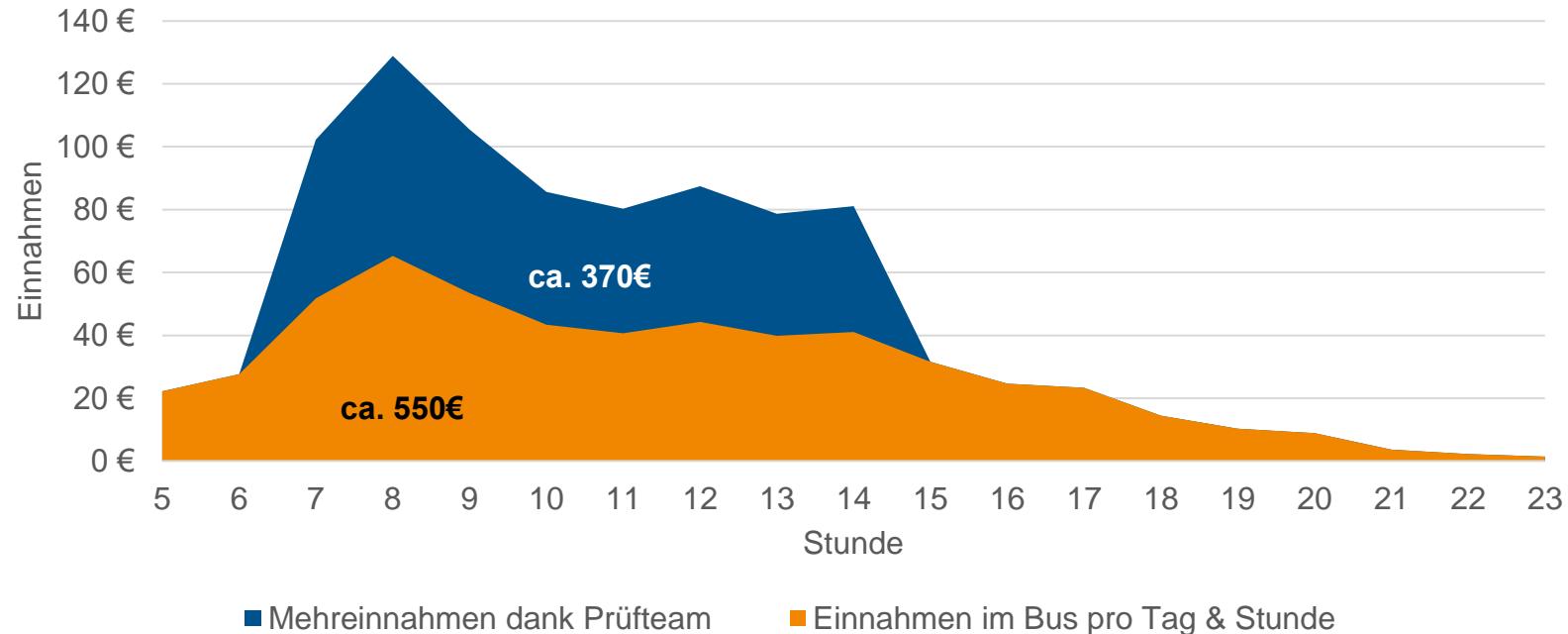
Verkauf
im Bus
rückläufig
26 %



Mehreinnahmen Fahrscheinverkauf dank Prüfdienst im Bus

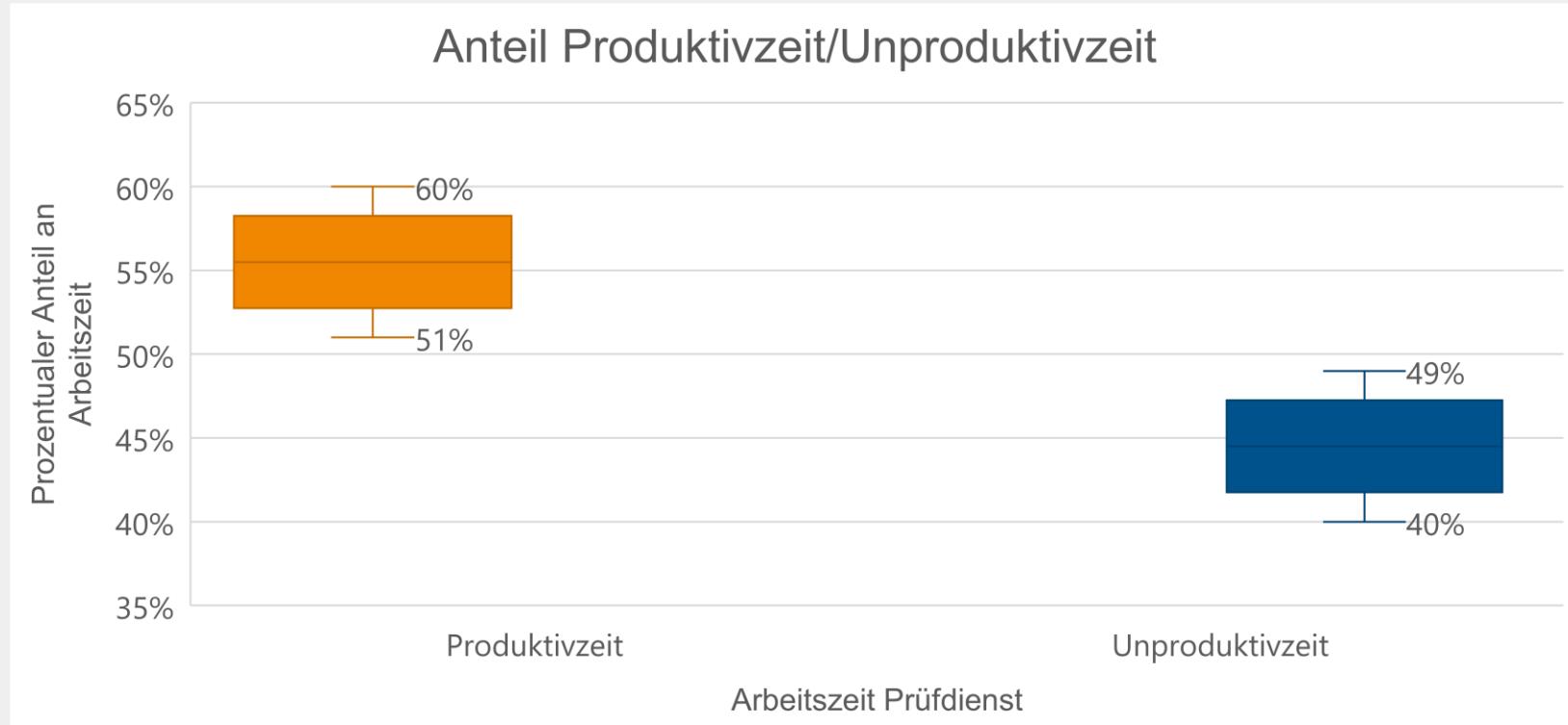


Mehreinnahmen im Bus in der relevanten Prüfzeit (+ 95 %)



Datenquelle: Umsätze aus Busdruckern bei unseren Kooperationspartnern

Anteil Produktivzeit/Unproduktivzeit an Arbeitszeit



Datenquelle: Erkenntnisse Fahrscheinprüfungen im RMV

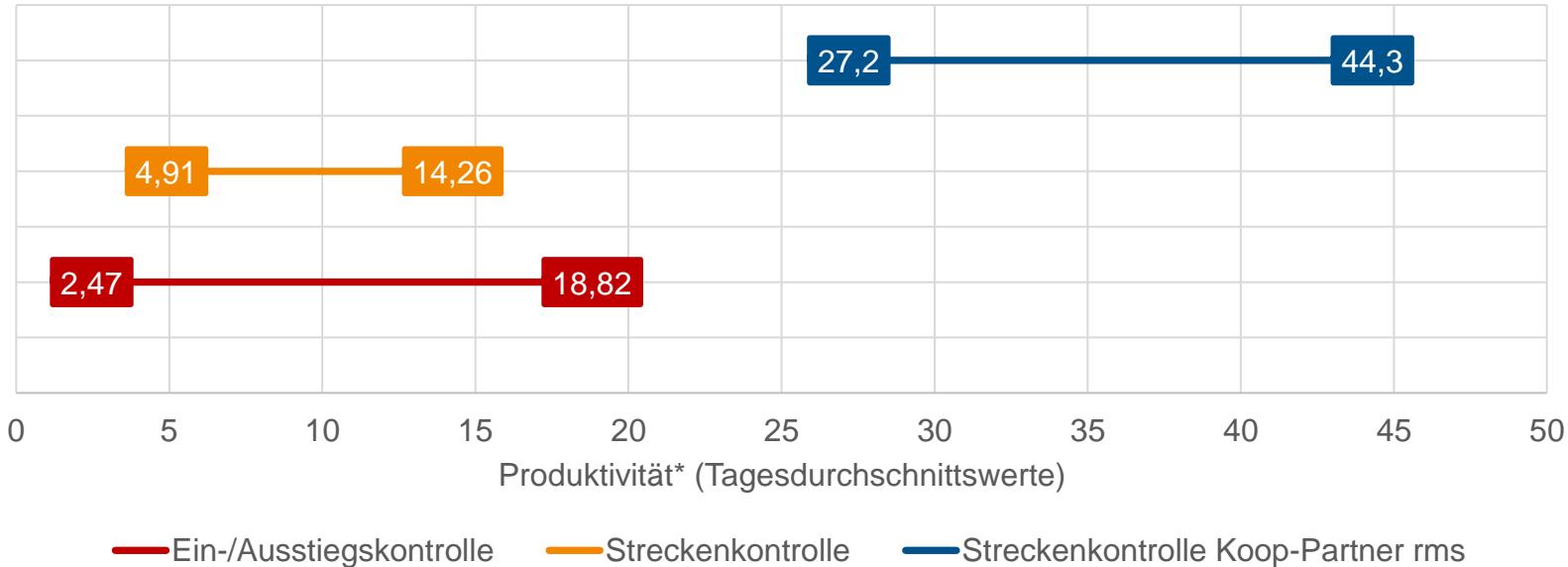
Produktivität eines Prüfers mit und ohne Steuerung



Datenquelle: Erkenntnisse Fahrscheinprüfungen im RMV

Produktivität nach Kontrollart

Streuung Produktivität Strecken- und Stationskontrollen BPNV



Datenquelle: Von uns beratene VUs & gesteuerte Prüfdienste 2020 - 2023

*Kontrollen / Arbeitsstunde

- Prüfung Fahrkarten
- Service leisten, Auskünfte geben, Hilfestellung
- Schnelle Übernahme artverwandter Tätigkeiten (z. B. Reisendenlenkung)
- Sicherheitsempfinden der Fahrgäste erhöhen
- Ortskenntnis
- Serviceorientierung
- Sprachvermögen, Kommunikationsfähigkeit
- Relevante Orte müssen gezielt mit Prüfzeit bedacht werden

Bewertung der Skills zur Zielerfüllung

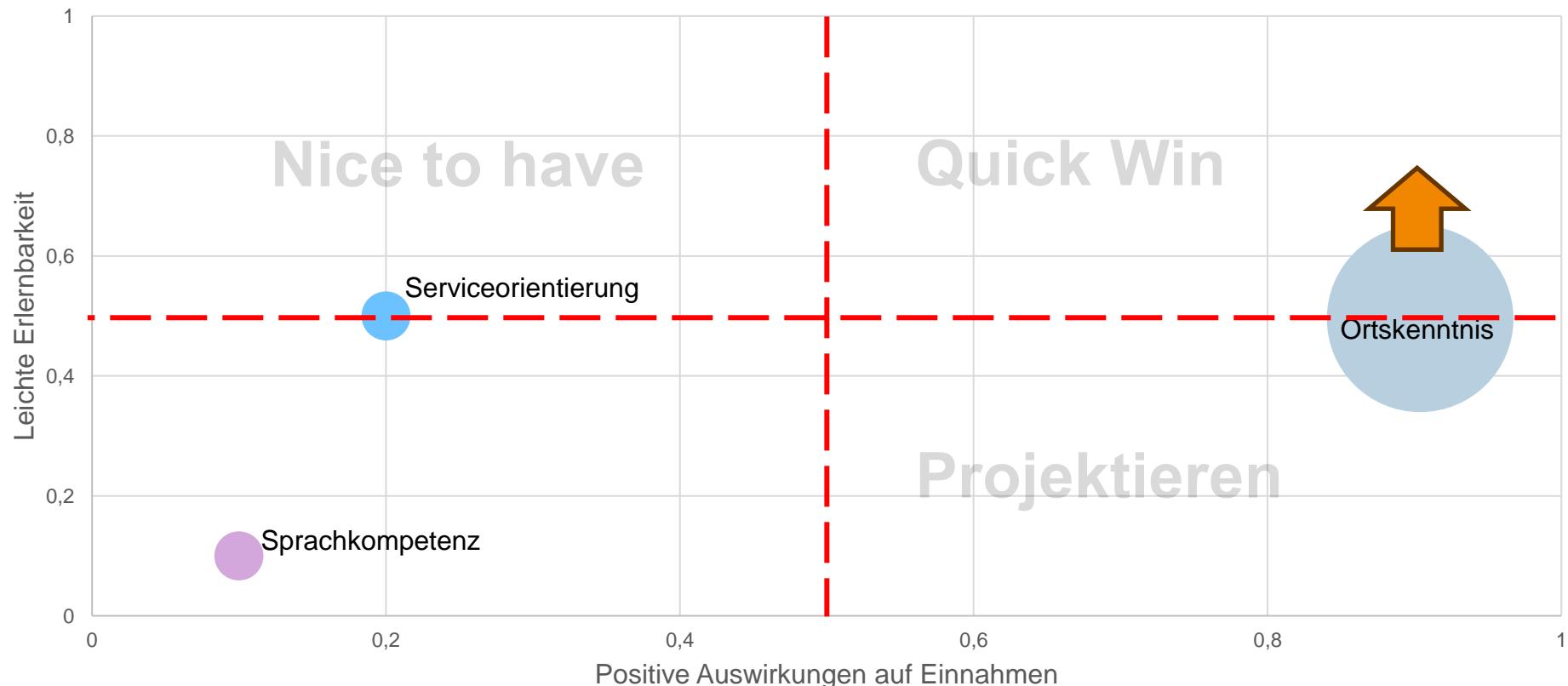


Was sind Ihre Ziele beim Personaleinsatz?

- Einnahmensicherung?
- Sicherheitsempfinden steigern?
- Serviceempfinden steigern?
- Flexibilität für artverwandte Aufgaben?

	Schwierigkeitsgrad Erlernbarkeit	Steigerung der Einnahmen	Höheres Sicherheitsempfinden	Mehr Serviceempfinden	Flexibilität für artverwandte Aufgaben	Wert	Wichtigkeit für Zielerreichung
Gewichtung in Bezug auf Ziele		9	5	1	1		
Serviceorientierung	1	1	1	9	5	28	16%
Ortskenntnis	1	9	5	5	5	116	67%
Sprachkompetenz	5	1	1	5	9	28	16%

Schwierigkeit Erlernbarkeit vs. Auswirkung auf Einnahmen



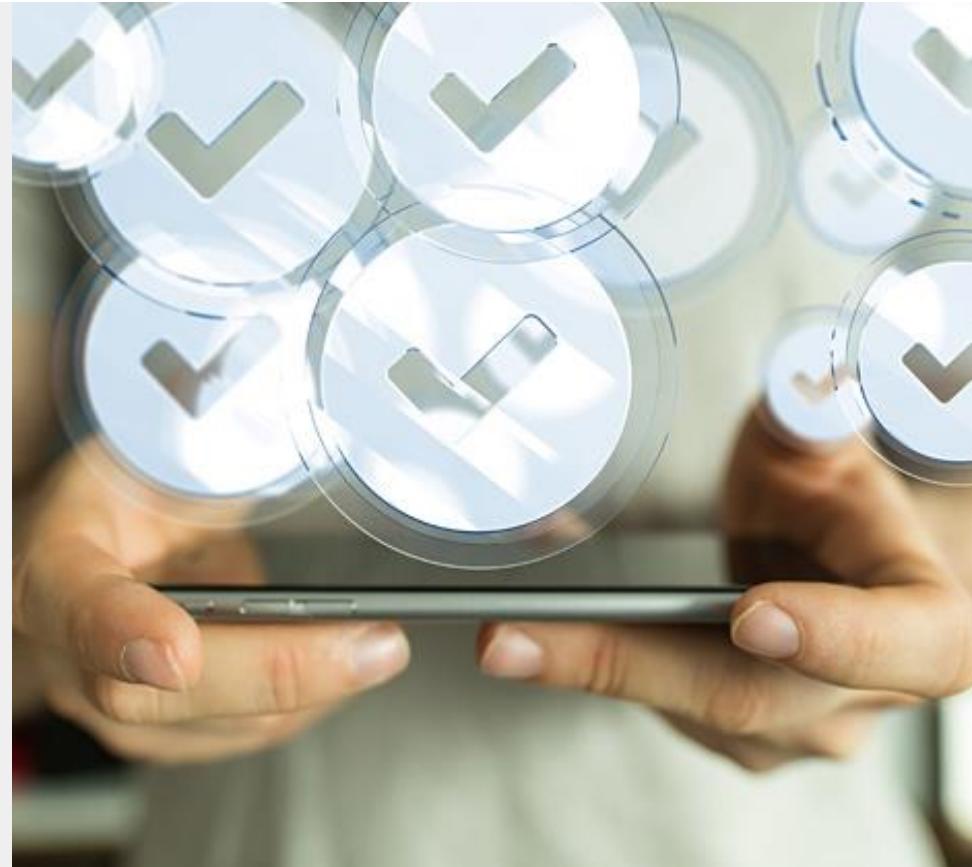
Ziele in Bezug auf den Personaleinsatz

EBE-Quote senken

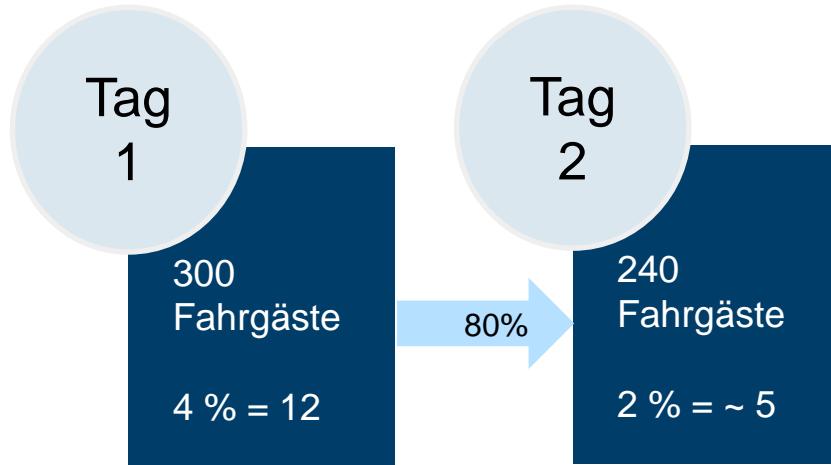
- Wie geht das?
- Wie viel Personal brauche ich für meinen Verkehrsraum?

Einfache Lösung:

- Alle Fahrten/Haltepunkte im Prüfgebiet müssen im optimalen Intervall mit einer Prüfung bedacht werden.



Optimales Prüfintervall



Annahme: 80 % der Fahrgäste nutzen den gleichen Bus jede Woche zur etwa gleichen Zeit (ausgenommen Ferienzeiten)

Ein Unterschied von 2 Prozentpunkten
EBE-Quote ist messbar

Wir haben die These mit **2.728** Prüffahrten
überprüft und statistisch ausgewertet!

Wirkung der Flatrate-Angebote

Kaufen mehr Fahrgäste einen Fahrschein?

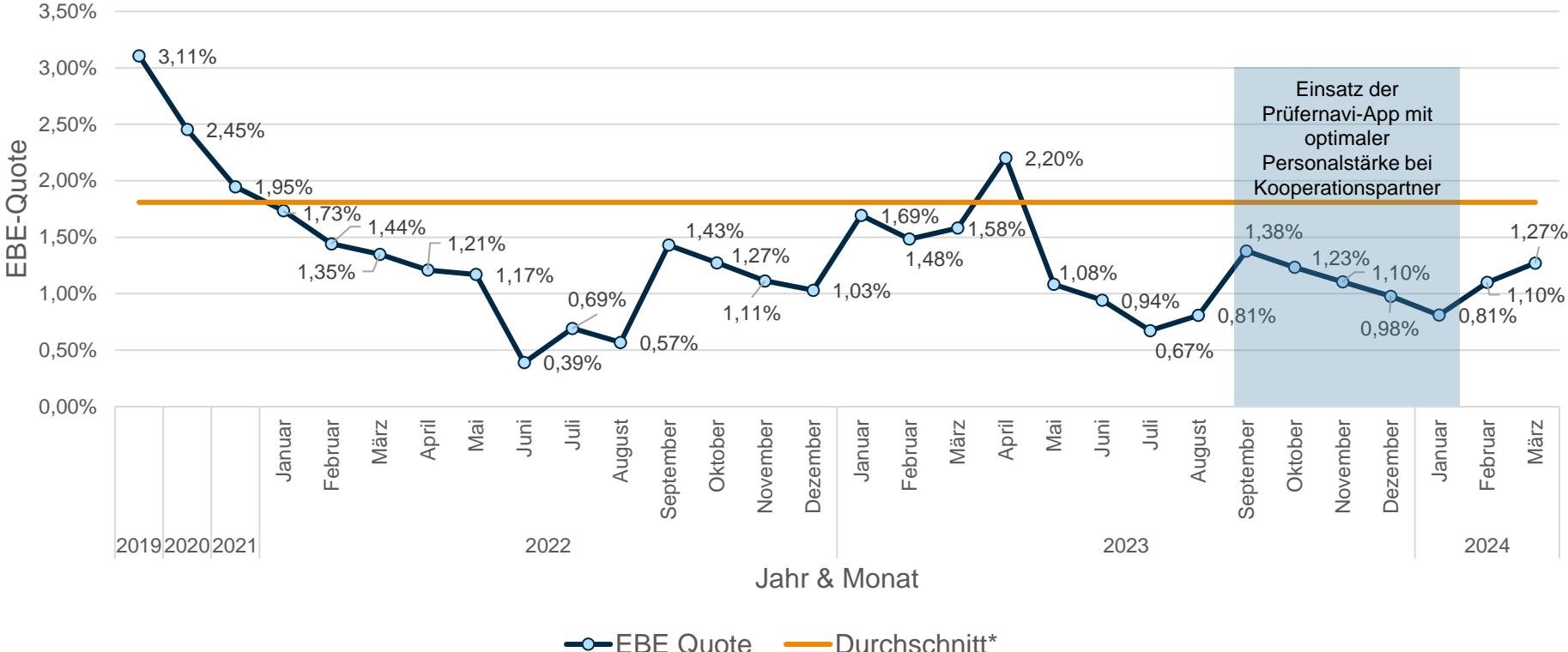
- Ja – laut VDV 8 % Neukunden durch D-Ticket gewonnen

Fahren mehr Fahrgäste, die vorher keinen (gültigen) Fahrschein hatten, nun mit Fahrschein?

- Augenscheinlich ja ...



EBE-Quote



Datenquelle: Erkenntnisse Fahrscheinprüfungen im RMV

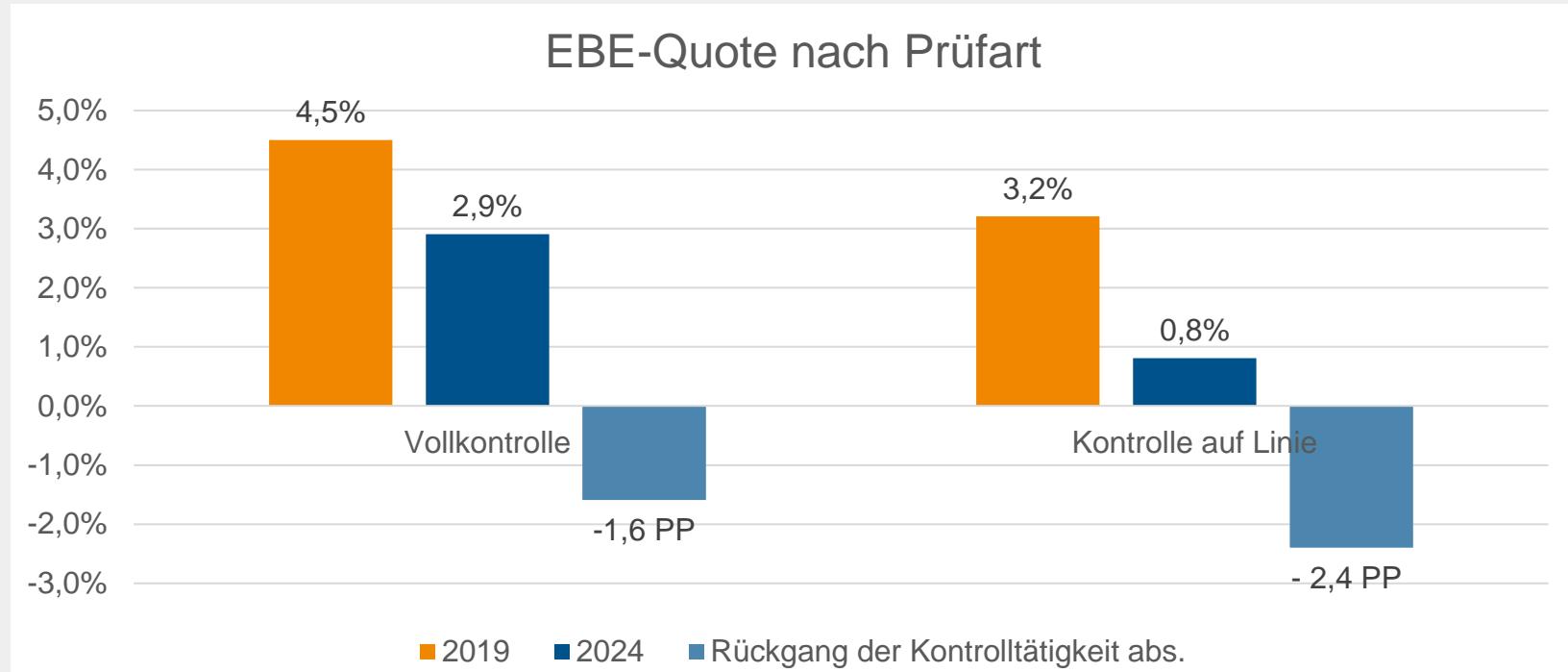
*Durchschnitt EBE-Quote 2019 bis 2024: 1,81%

Rückläufige EBE-Quote

- Auch sozialpsychologische Faktoren spielen beim Einbruch der EBE-Quote eine Rolle.
- „Was nichts kostet, ist auch nichts wert“
... und dafür setzt man sich nicht mit aller Kraft ein.
- Fahrkartenkontrolleure bilden in ihrem Engagement beim derzeitigen Blick auf die Servicequalität im Dienstleistungsbereich leider keine Ausnahme.

Wie hoch ist die EBE-Quote wirklich?

Liegen die Gründe nur darin, dass weniger Fahrgäste ohne Fahrschein fahren?



Datenquelle: Prüfdienst bei LNO mit regelmäßigen SPK und LK

Um die Einnahmen sowie das Sicherheits- und Serviceempfinden zu maximieren, brauchen Sie:

- Gut ausgebildete Mitarbeiter
(Tarif, Erkennen von Fälschungen, Serviceorientierung)
- Eine gute Werkzeugausstattung für Ihre Mitarbeiter
- Einen Experten, der die Hinweise zu Hotspots bezüglich Sicherheit und Service erhält und den Prüfdienst entsprechend steuert
- Die Auslastungsdaten Ihrer Fahrzeuge und eine entsprechende Planung Ihrer Prüfeinsätze
- Eine optimale Personalstärke für Ihren Verkehrsraum
- Technische Hilfsmittel für mehr Einnahmen und Senkung der Betriebskosten
(App-Steuerung, Tool für fahrgastfreundlichen und energiesparenden Fahrstil)

Kontrolle noch notwendig?

- Deutliches Ja – es gibt immer noch die Notwendigkeit, die zahlenden Fahrgäste in ihrem Verhalten zu bestätigen, da die Gruppe der Nichtzahler nicht verschwunden ist.

Mehr Kontrollen? Oder weniger Kontrollen?

- Das hängt davon ab, wie „gesättigt“ der Verkehrsraum ist.
Ausführung: Optimaler Einsatz = optimales Prüfintervall und alle Fahrten abgedeckt.
 - Wir können Ihnen das sagen! (Ergebnisse unserer Abstandstests)

Qualitative Änderungen?

- Definitiv ja! Was ist zu tun?
 - Messbarkeit schaffen, Einsatzstärke optimieren, Planung der Einsätze

