

VRS-eTarif-Pilotprojekt

Erste Erkenntnisse aus dem Kundenakzeptanztest

Ausschuss für Planung und Verkehr
Rhein-Sieg-Kreis
28.01.2020

Überblick

- **Wichtige Eckdaten**
 - Tarifliche Gestaltung des eTarif-Piloten
 - Merkmale der Teilnehmer des Kundenakzeptanztestes
 - Nutzungsverhalten der Teilnehmer
- **Ausgewählte Ergebnisse aus der begleitenden Marktforschung**
 - Befragungsmethodik und -inhalte
 - Kundenzufriedenheit mit dem eTarif
 - Einstellungen der Pilotprojekt-Teilnehmer
- **Räumliche Schwerpunkte der Nutzung**
 - Räumliche Verteilung der Teilnehmer
 - Kurzer Vergleich zum Regeltarif
- **Ausblick und weitere Schritte**

Tarifliche Merkmale

- Startdatum: 08.04.2019 (Registrierung ab dem 02.04.2019 möglich auf www.kvb.koeln/etarif)
- App „FTQ Lab“
- Tarifmodell:
 - Grundpreis: 1,50 Euro je Fahrt
 - Leistungspreis: 0,15 Euro je angefangenem Luftlinienkilometer
 - Preislimit: 15,00 Euro je Tag
 - Fahrdauer je Grundpreis: 180 Minuten
 - Rück- und Rundfahrten sind zulässig.



Methodik der Marktforschung

- Die Marktforschungsabteilung der VRS GmbH führte Onlinebefragungen bei den angemeldeten Testkunden durch.
- Die Befragungen erfolgten in 2 Wellen.

Welle 1:

- **Alle angemeldeten Testkunden mit Marketingfreigabe** erhielten per E-Mail einen Link zur Onlinebefragung.
- Einladungslinks wurden an **vier Terminen** durch die VRS GmbH verschickt (*letztmalig 25.07.2019*).
- Die Onlinebefragung wurde mit einem **Gewinnspiel** verknüpft.
- **2.842 Testkunden** wurden **angeschrieben**.
- **1.504 Kunden** beteiligten sich bis zum **12.08.2019** an der Onlinebefragung.

Rücklaufquote
Welle 1
53%

Welle 2:

- Am **18.09.2019** erhielten **alle Testkunden mit Marketingfreigabe** (erneut) per E-Mail einen Link zur Onlinebefragung.
- Die Onlinebefragung wurde mit einem Gewinnspiel verknüpft.
- **3.255 Testkunden** wurden angeschrieben.
- **1.569 Kunden** beteiligten sich bis zum **07.10.2019** an der Onlinebefragung.

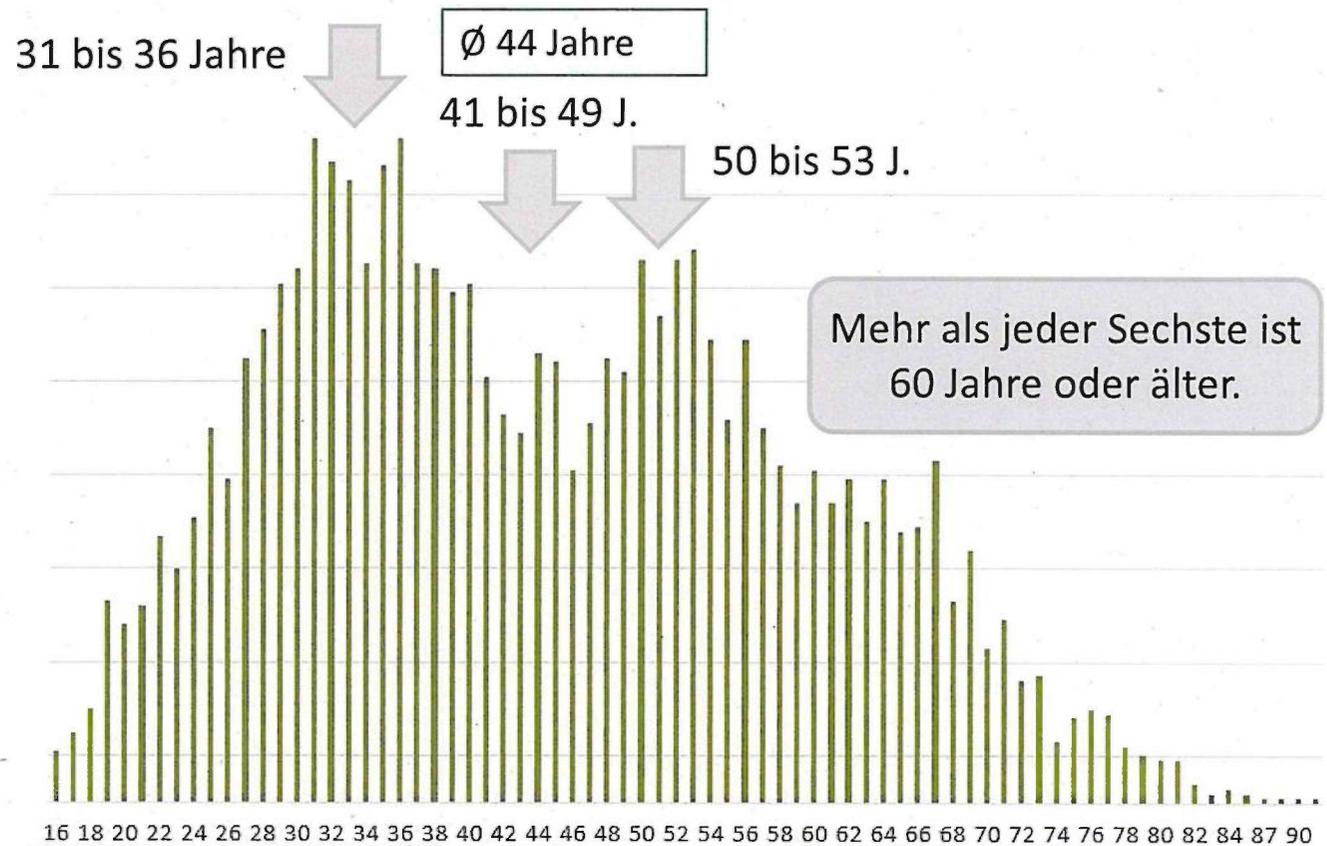
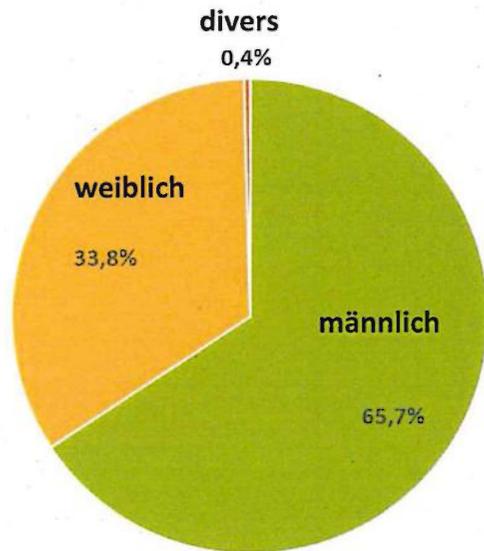
Rücklaufquote
Welle 2
48%

Hauptthemen der Onlinebefragungen

- Wer beteiligt sich am eTarif-Pilotprojekt?
- Wie wurde man auf das Pilotprojekt aufmerksam?
- Akzeptanz der Registrierungsprozesse (Zufriedenheit, Probleme)
- Erfahrungen mit der App „FTQ Lab“
- Wichtigkeit von Vorabinformationen zum Preis der Fahrt
- Gerechtigkeit eines Luftlinientarifs im Vergleich zum klassischen VRS-Tarif
- Für welche Fahrten wird der eTarif genutzt, für welche nicht?

The screenshot shows a survey form with the VRS logo at the top left. The title is 'Marktforschung zum VRS-eTarif'. Below the title, there are two links: 'Später fortfahren' and 'Umfrage verlassen und Antworten löschen'. The survey is divided into sections, with the first being 'A) Allgemeines'. The first question is '1.) Wie sind Sie auf das eTarif-Pilotprojekt aufmerksam geworden?' with a sub-note '(Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.)'. The options are: 'Bekannte/Verwandte', 'Internet', 'Social Media', 'Plakate', 'Presse', and 'Sonstiges' (with a text input field). The second question is '2.) Wie zufrieden sind Sie bisher insgesamt mit dem eTarif-Pilotprojekt?'. Below this question is a horizontal scale of five smiley faces: a green happy face, a yellow neutral face, a yellow neutral face, an orange sad face, and a red angry face. Below the scale is the label 'Zufriedenheit'. At the bottom of the form are two buttons: 'Zurück' and 'Weiter'.

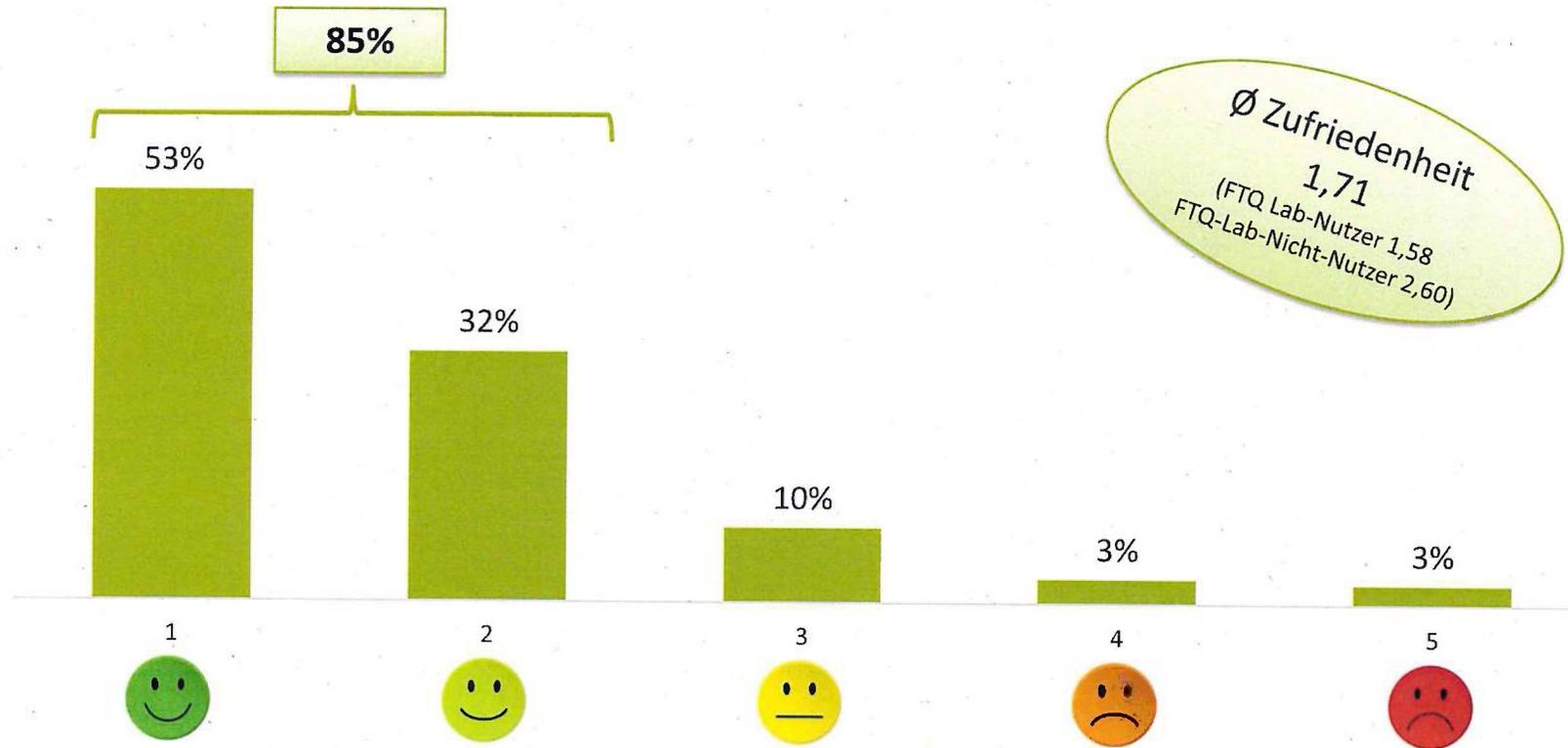
Pilotteilnehmer – Geschlecht und Altersverteilung



Stand: 13.09.19; 4.763 angemeldete Teilnehmer

Allgemeine Zufriedenheit mit eTarif – Welle 1

Wie zufrieden sind Sie bisher insgesamt mit dem eTarif-Pilotprojekt?

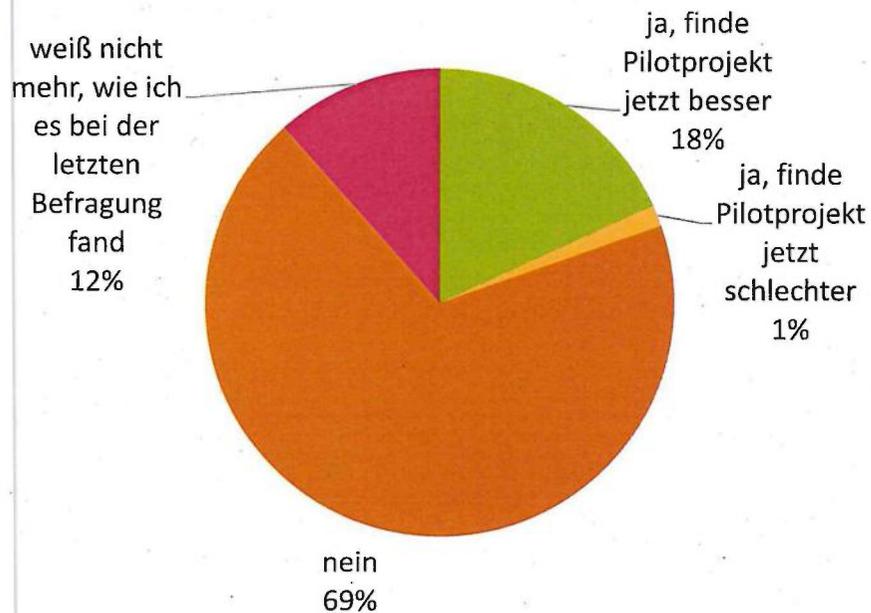


n = 1.504 (Welle 1)

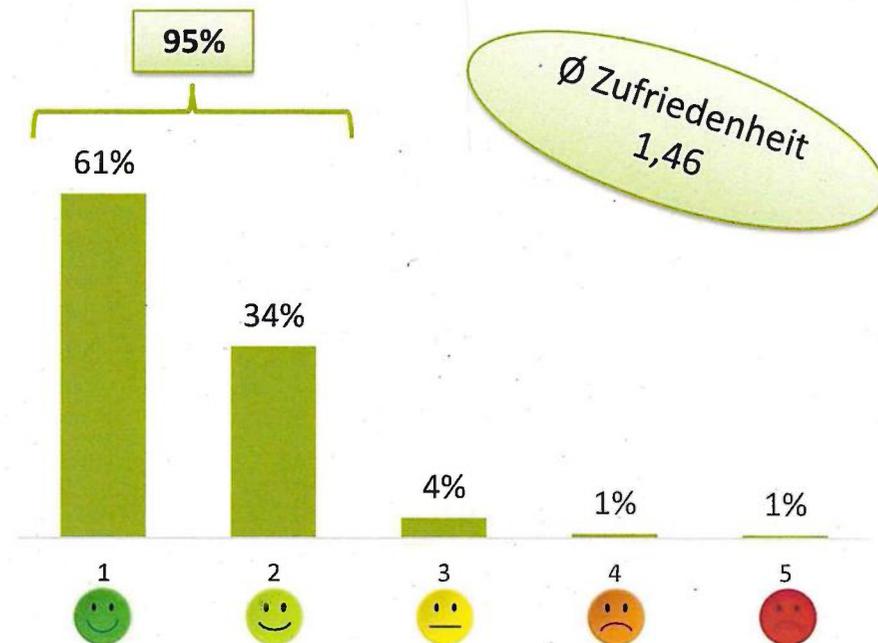
Allgemeine Zufriedenheit mit eTarif – Welle 2

Filter: falls seit letzter Befragung weitere Fahrten gemacht wurden

Hat sich grundsätzlich Ihre Zufriedenheit mit dem eTarif-Pilotprojekt seit Ihrer letzten Befragung geändert?



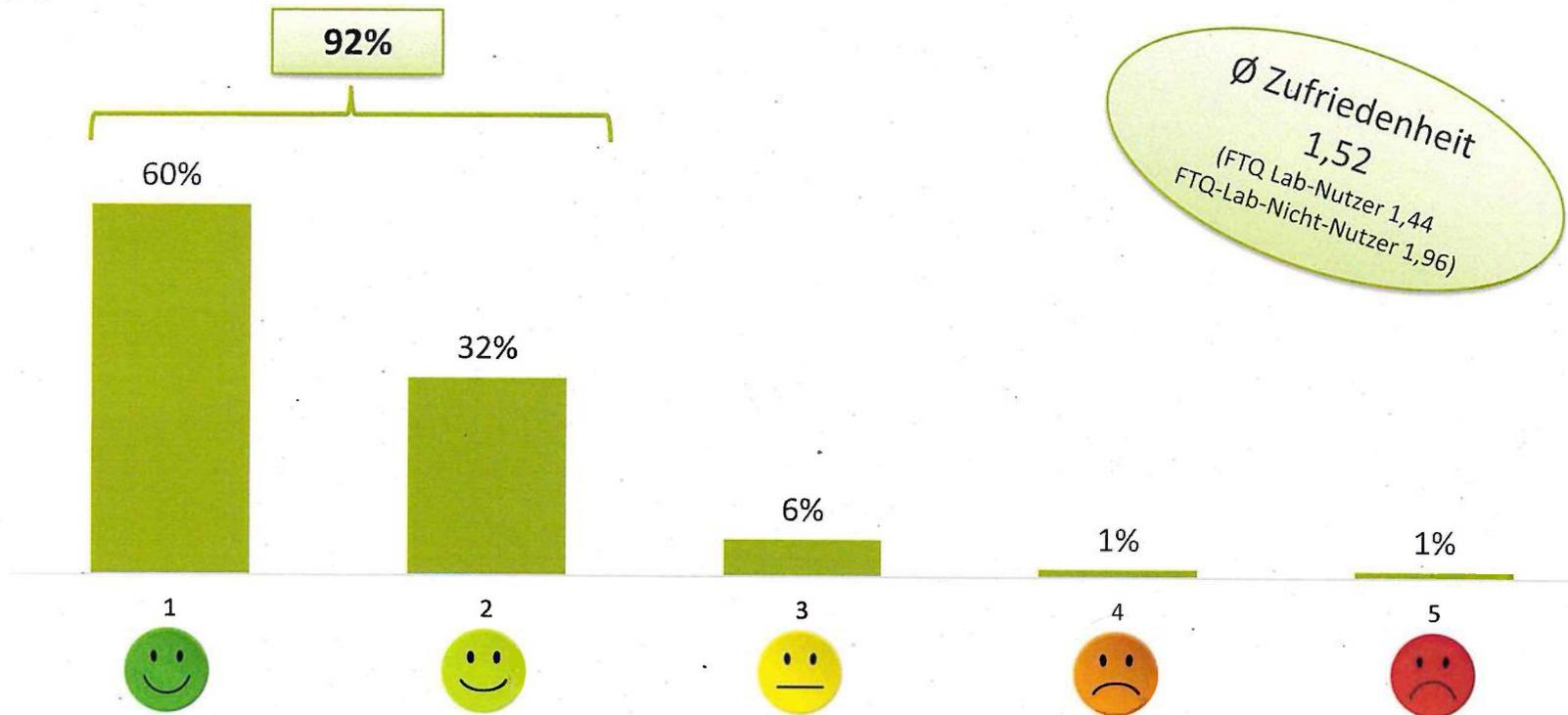
Wie zufrieden sind Sie denn zurzeit insgesamt mit dem eTarif-Pilotprojekt?



n = 745 (Welle 2)

Allgemeine Zufriedenheit mit Registrierungsprozessen – Welle 1

Wie zufrieden waren Sie ganz allgemein mit den Registrierungsprozessen, die Sie vor der ersten Nutzung der App durchgeführt haben?

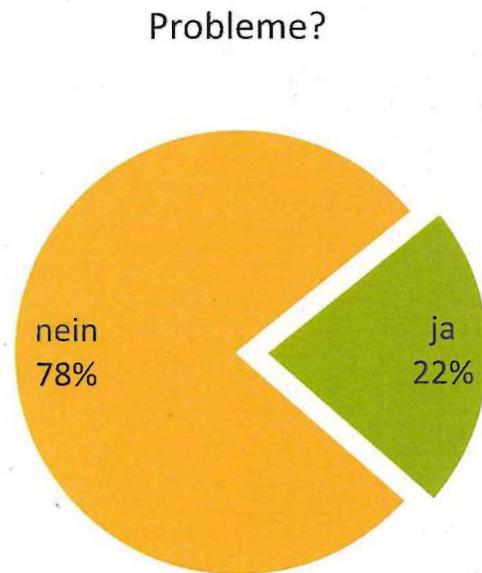


n = 1.504 (Welle 1)

Probleme bei der Nutzung von „FTQ Lab“ – Welle 1

Falls Registrierungsprozess „FTQ Lab“ durchgeführt wurde:

Hatten Sie bei der Nutzung von „FTQ Lab“ schon einmal Probleme? Wenn ja, welche?



Falls „ja“:
Und welche Probleme traten bei Ihnen schon einmal auf?

- Mehrfachnennungen möglich -



Hauptprobleme:

- richtige Haltestelle nur über Auswahlmenü oder gar nicht gefunden
- kein Internet
- kein GPS

z.B.:

- Probleme beim Ein- und Auschecken näher erläutert
- Probleme bei Kontrolle
- Auschecken vergessen

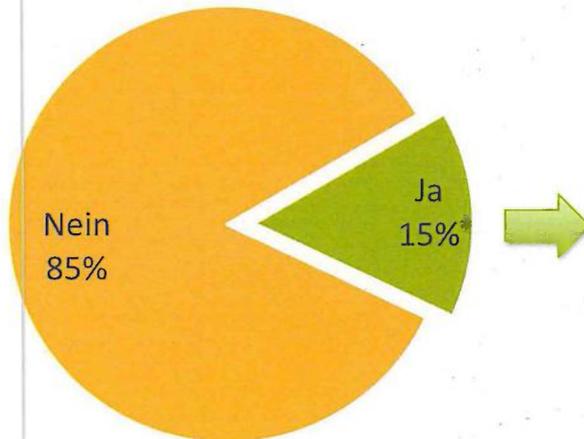
n = 328

n = 1.487 (Welle 1)

Probleme bei der Nutzung von „FTQ Lab“ – Welle 2

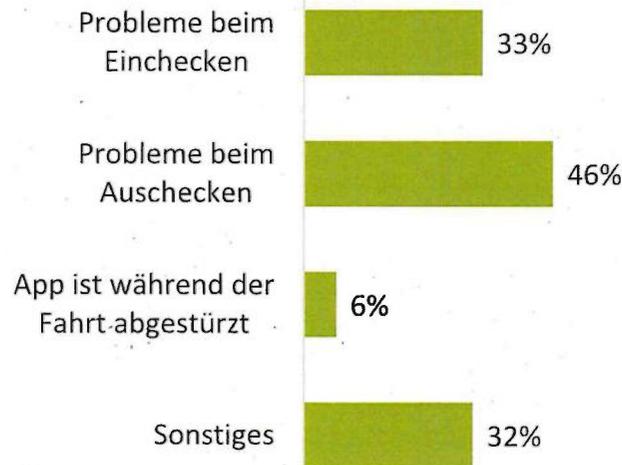
Falls in Welle 1 ein Fragebogen ausgefüllt und weitere Fahrten gemacht wurden:
 Gab es bei der Nutzung von „FTQ lab“ seit der letzten Befragung Probleme? Wenn ja, welche?

Probleme?

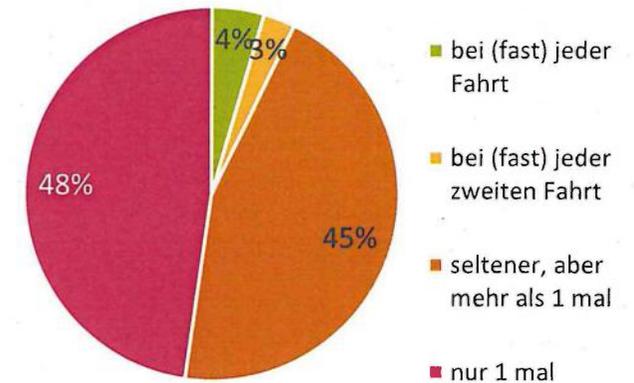


*Von denjenigen, die in Welle 1 Fahrten über „FTQ Lab“ gemacht haben, hatten 24% Nutzungsprobleme.

Falls „Ja“: Und welche Probleme traten bei Ihnen schon einmal auf?
 - Mehrfachnennungen möglich -



Wie häufig traten denn die Probleme mit „FTQ Lab“ auf??



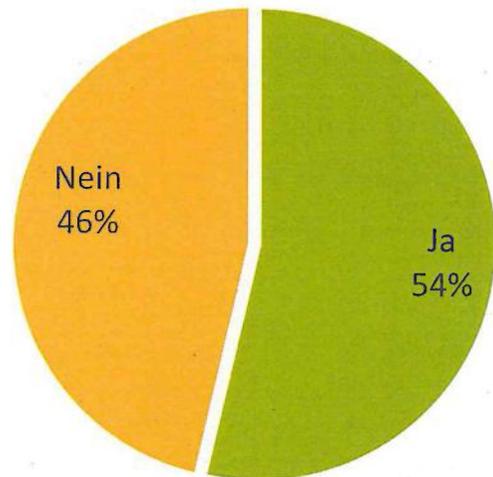
n = 114

n = 745 (Welle 2)

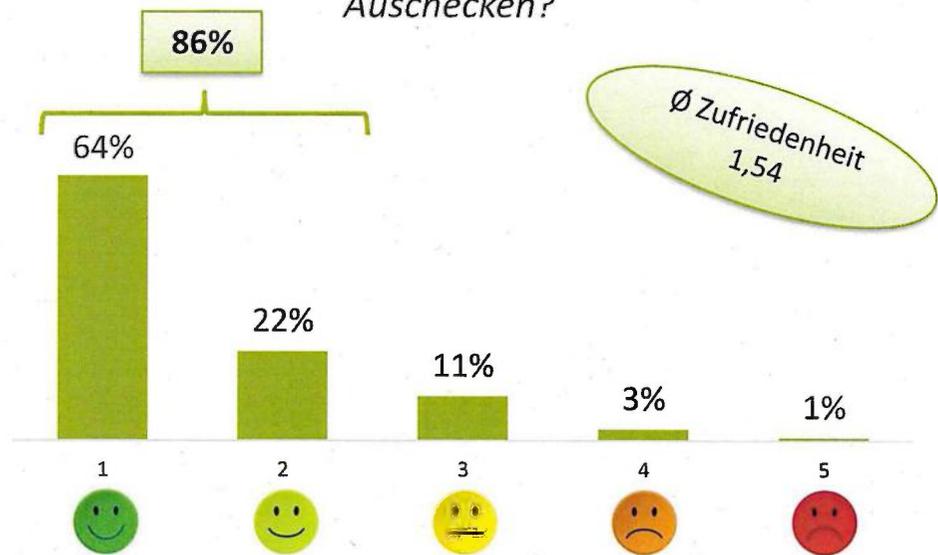
Auscheckerinnerung „FTQ Lab“ – Welle 1

Falls „FTQ Lab“ bereits für ein oder mehrere Fahrten genutzt wurde: „FTQ Lab erinnert Sie daran auszuchecken, sobald „FTQ Lab“ merkt, dass Sie nicht mehr mit Bus oder Bahn unterwegs sind.

Bekamen Sie schon einmal eine solche Erinnerung?



Falls Erinnerung erhalten:
Wie zufrieden sind Sie mit dieser Erinnerung zum Auschecken?

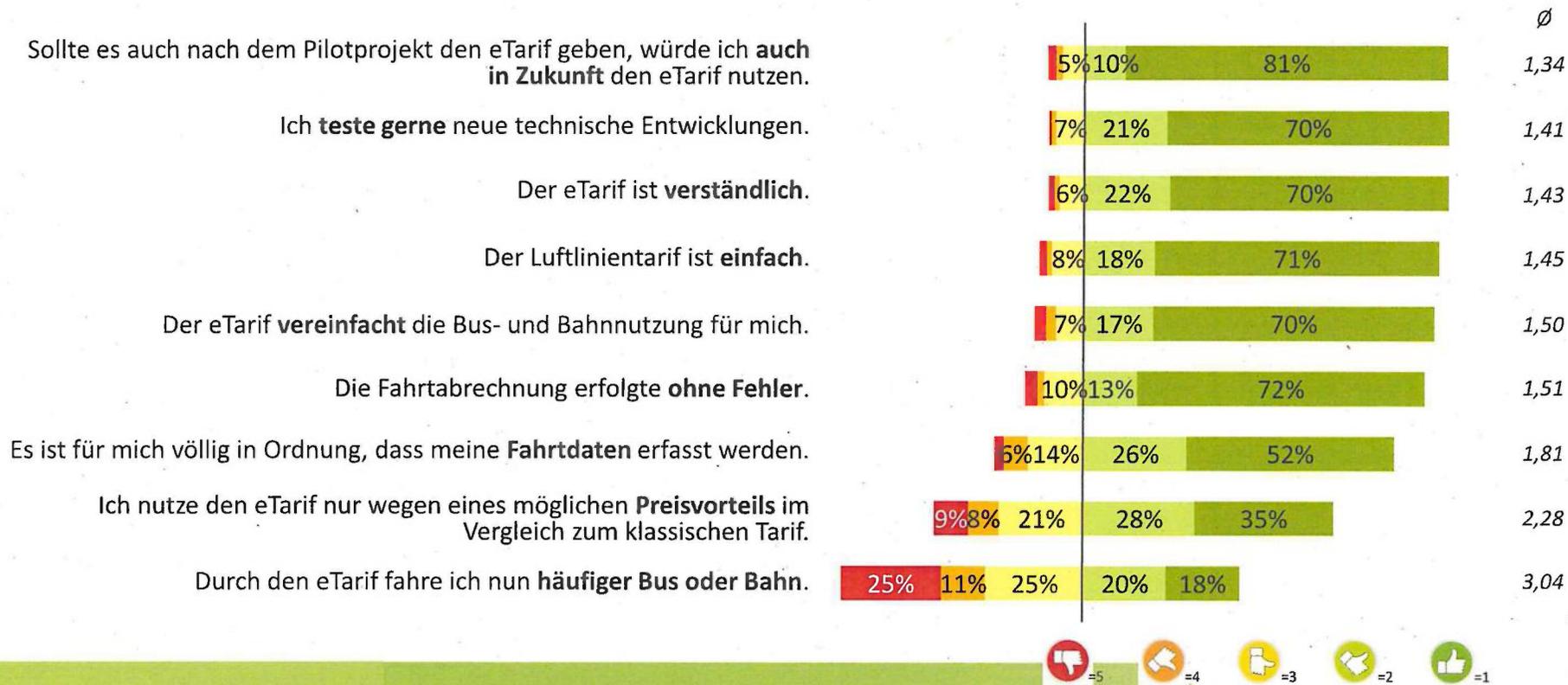


n = 698

n = 1.306 (Welle 1)

Einstellung der eTarif-Pilotprojekt-Teilnehmer zu ausgewählten Aspekten – Welle 1

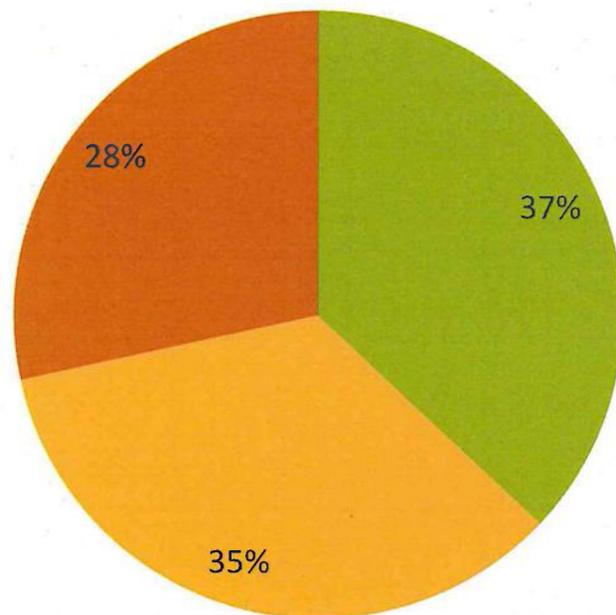
Bitte bewerten Sie jede Aussage jeweils auf einer Skala von „stimme voll und ganz zu“ (=1) bis „stimme gar nicht zu“ (=5).



n = 1.504 (Welle 1)

Wichtigkeit Vorabinformation zum Preis – Welle 1

Ist es für Sie wichtig vorab zu wissen, wie teuer eine Fahrt sein wird, oder reicht Ihnen die Information, dass nach Luftlinienkilometern abgerechnet wird?



■ Eine Vorabinformation über den konkreten Preis ist mir wichtig.

■ Es kommt ganz auf die Entfernung an.

■ Eine Information, dass nach Luftlinienkilometern abgerechnet wird, ist mir ausreichend.

n = 1.504 (Welle 1)

Wichtigkeit Vorabinformation zum Preis – Welle 1

Ist es für Sie wichtig vorab zu wissen, wie teuer eine Fahrt sein wird, oder reicht Ihnen die Information, dass nach Luftlinienkilometern abgerechnet wird?

Nutzung „FTQ Lab“



■ Eine Vorabinformation über den konkreten Preis ist mir wichtig.

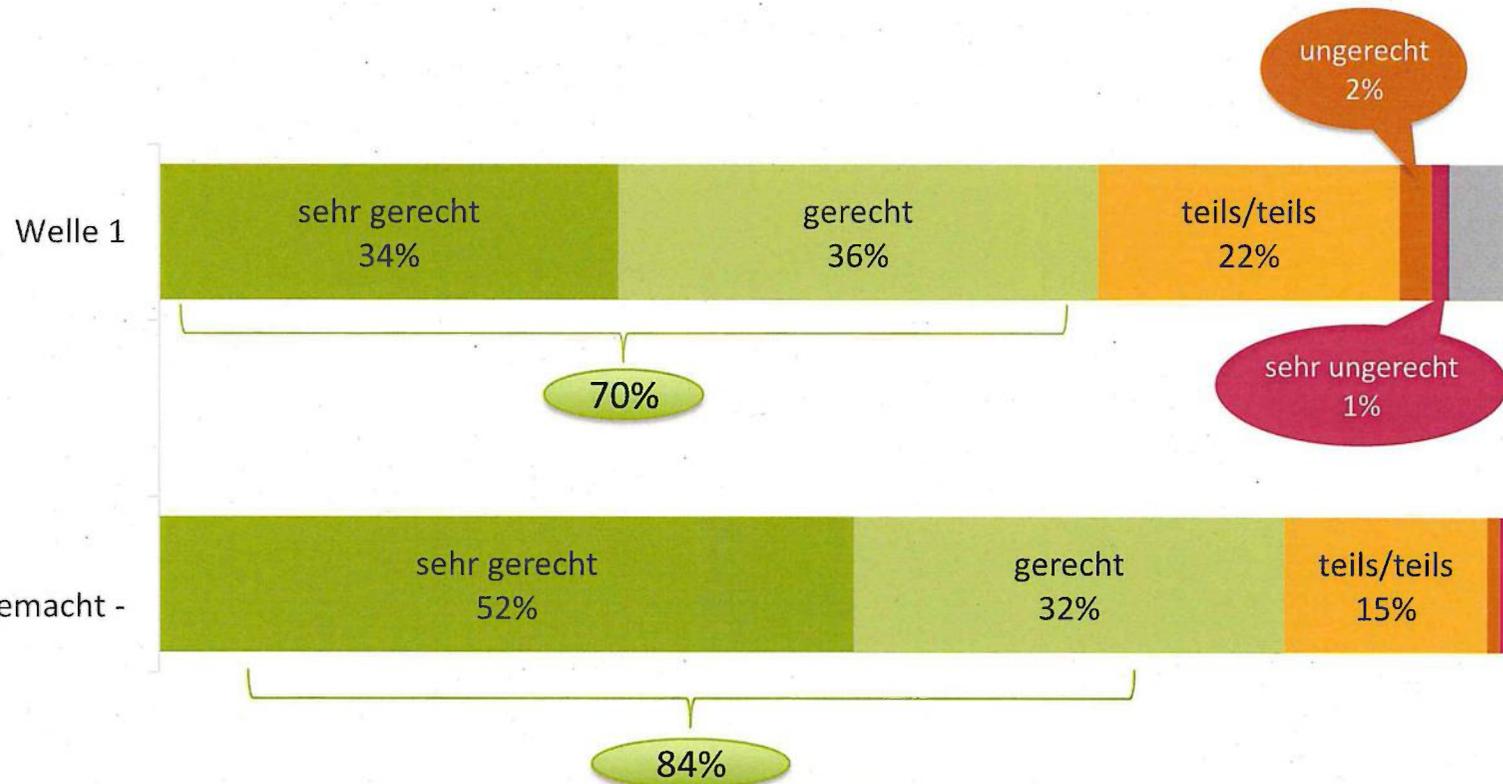
■ Es kommt ganz auf die Entfernung an.

■ Eine Information, dass nach Luftlinienkilometern abgerechnet wird, ist mir ausreichend.

n = 1.504 (Welle 1)

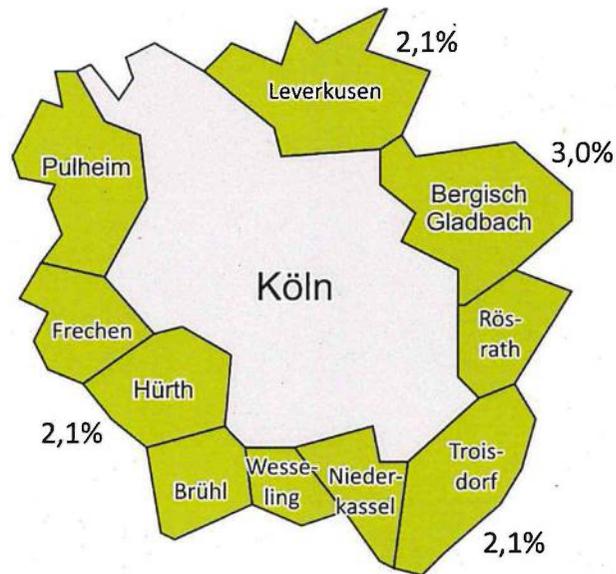
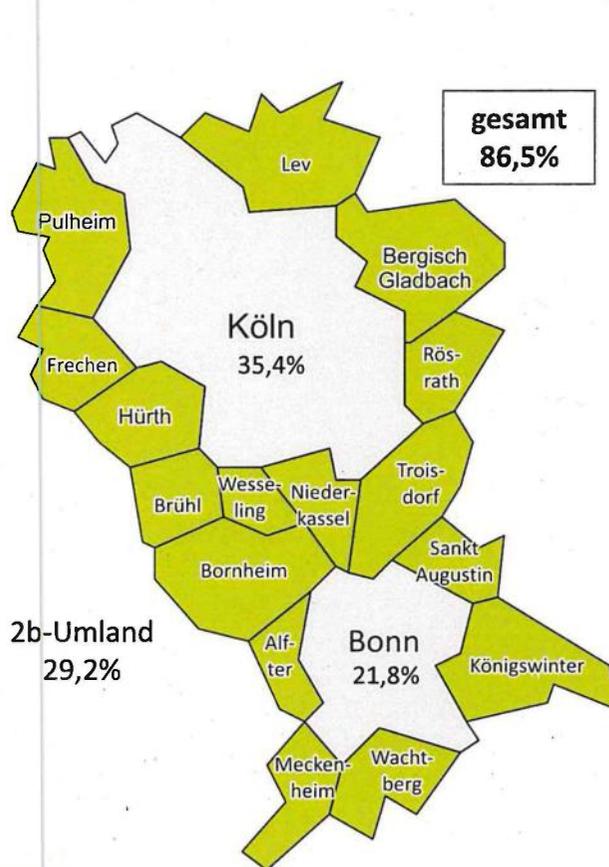
Gerechtigkeit Luftlinientarif

Wie gerecht finden Sie den Luftlinientarif im Vergleich zum klassischen VRS-Tarif?

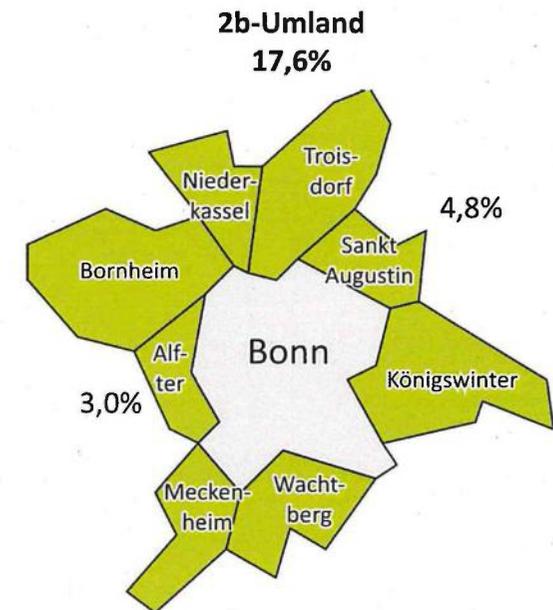


n = 1.504 (Welle 1)
n = 745 (Welle 2 weitere Fahrten gemacht)

Pilotprojektteilnehmer nach Wohnort (1)



2b-Umland 15,1%
2b-Umland-HandyTicket ungefähr gleich*



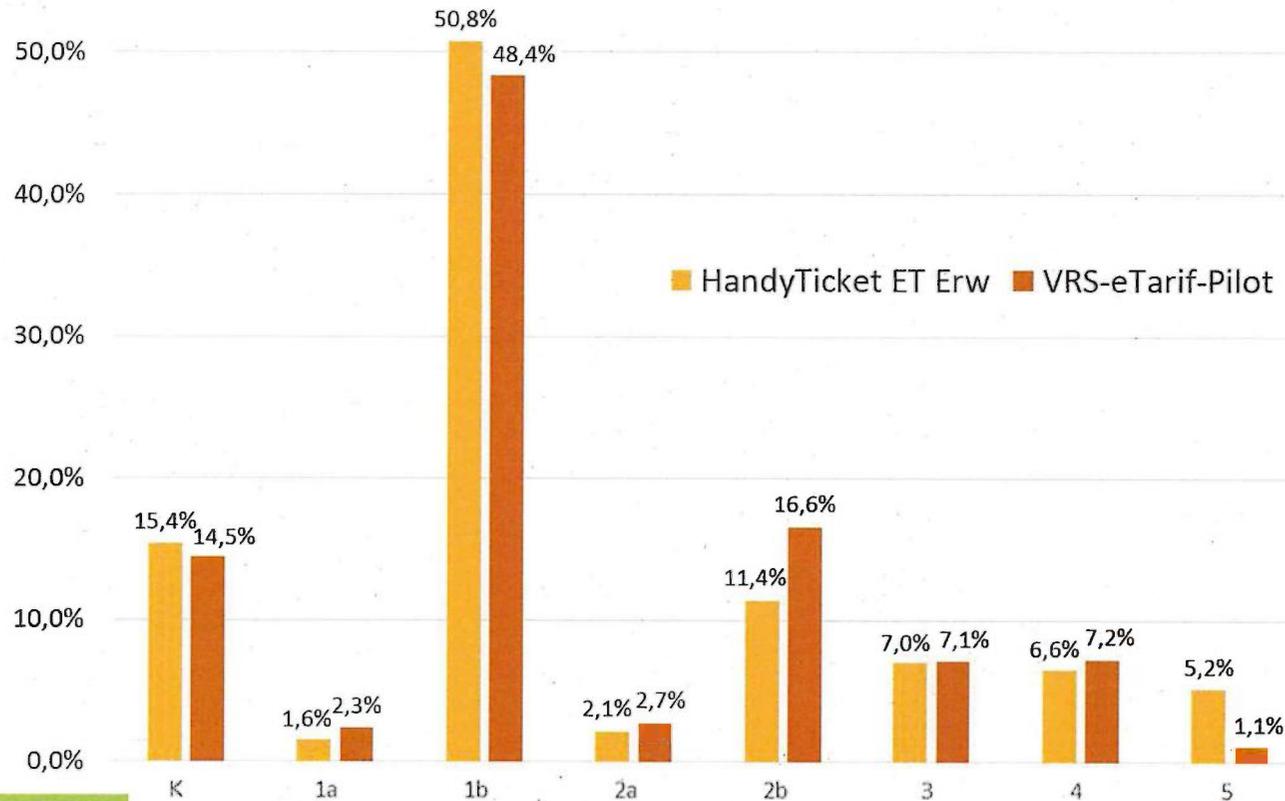
2b-Umland-HandyTicket* deutlich geringer

Basis: 4.517 Kunden mit verwertbarer PLZ im VRS-Verbindungsraum; Stand: 01.10.19

* Basis HandyTicket:
 VRS-HandyTicket-Shop Januar bis August 2019
 DB Navigator: Kunden mit Kauf eines VRS-HandyTickets, Januar bis September 2019
 easyGo: Abschätzung auf Basis der Zahl der registrierten App-Kunden (Anfang Oktober 2019)

Fahrtenanteil nach Preisstufen im Vergleich zum HandyTicket

Preisstufe Regeltarif: Vereinfachte Start-Ziel-Betrachtung



HandyTicket: VRS-Monitor Jan-Jun 2019; EinzelTicket Erw. Handy eTarif: Pilotprojekt 08.04. bis 14.10.2019

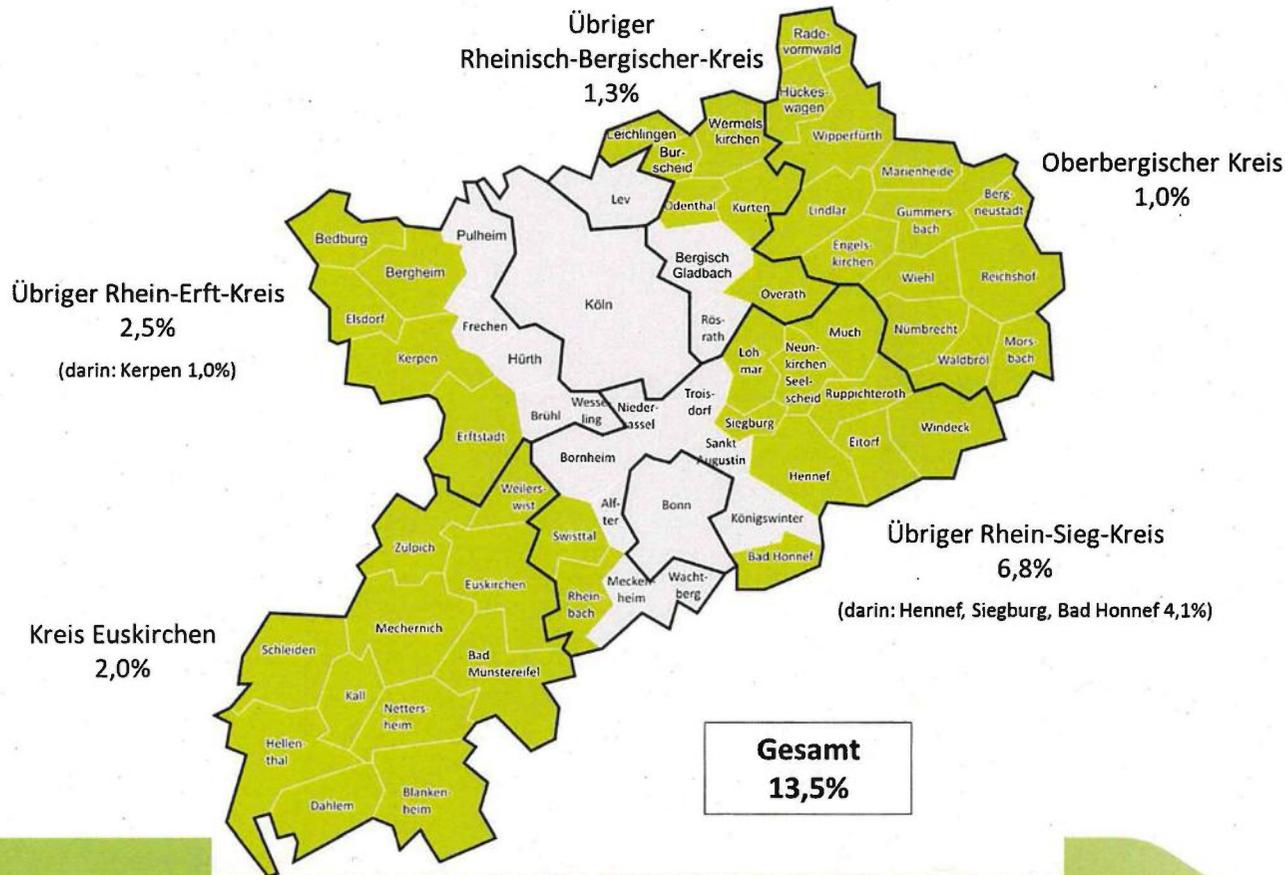
Wie äußern sich die Bonner Umlandkunden (2b-Kommunen)?

Marktforschungsergebnisse Welle 1

	Bonner 2b-Kommunen *	Alle Kunden
Zufriedenheit mit Projekt (Ø)	1,53	1,71
ÖPNV-Nutzung (fast) täglich (4-7Tage pro Woche)	7,3 %	12,6 %
an 1 bis 3 Tagen im Quartal	19,8 %	12,3 %
HandyTicket-Kauf vor eTarif	76,6%	86,0%
Luftlinientarif ist einfach.	81,5%	71,1%
eTarif ist verständlich.	76,1%	69,6%
Durch den eTarif fahre ich nun häufiger Bus oder Bahn.	49,6% (TOP 2) 27,2% (TOP 1)	38,9% (TOP 2) 18,5% (TOP 1)
Ich teste gerne neue technische Entwicklungen.	63,2%	70,4%
Ich nutze mein Smartphone öfters für Online-Einkäufe.	38,8%	48,3%
Der Luftlinientarif ist im Vergleich zum klassischen VRS-Tarif sehr gerecht.	47,8%	34,1%

Marktforschung: Welle 1, Mai bis September 2019
 Bonner 2b-Kommunen: Niederkassel, Troisdorf, St. Augustin, Königswinter, Wachtberg, Meckenheim, Alfter, Bornheim

Pilotprojekt-Teilnehmer nach Wohnort (2)



Ausblick – geplante Verbesserungen

- Einführung eines Tarifrechners auf der Homepage des VRS
- Ergänzung weiterer Zahlungsmittel (Paypal und ggf. Sepa-Lastschrift)
- Einbau von Beacons in einzelnen U-Bahn-Haltestellen
- Optimierung Barcode zu Kontrollzwecken
- Einführung eines tariflichen Rabattmodells
- ...

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH
Glockengasse 37 – 39
50667 Köln

Geschäftsführer der VRS GmbH
Michael Vogel

Köln, Januar 2020