



Vom einfachen Ticketverkauf zur „echten“ Mobilitätsberatung

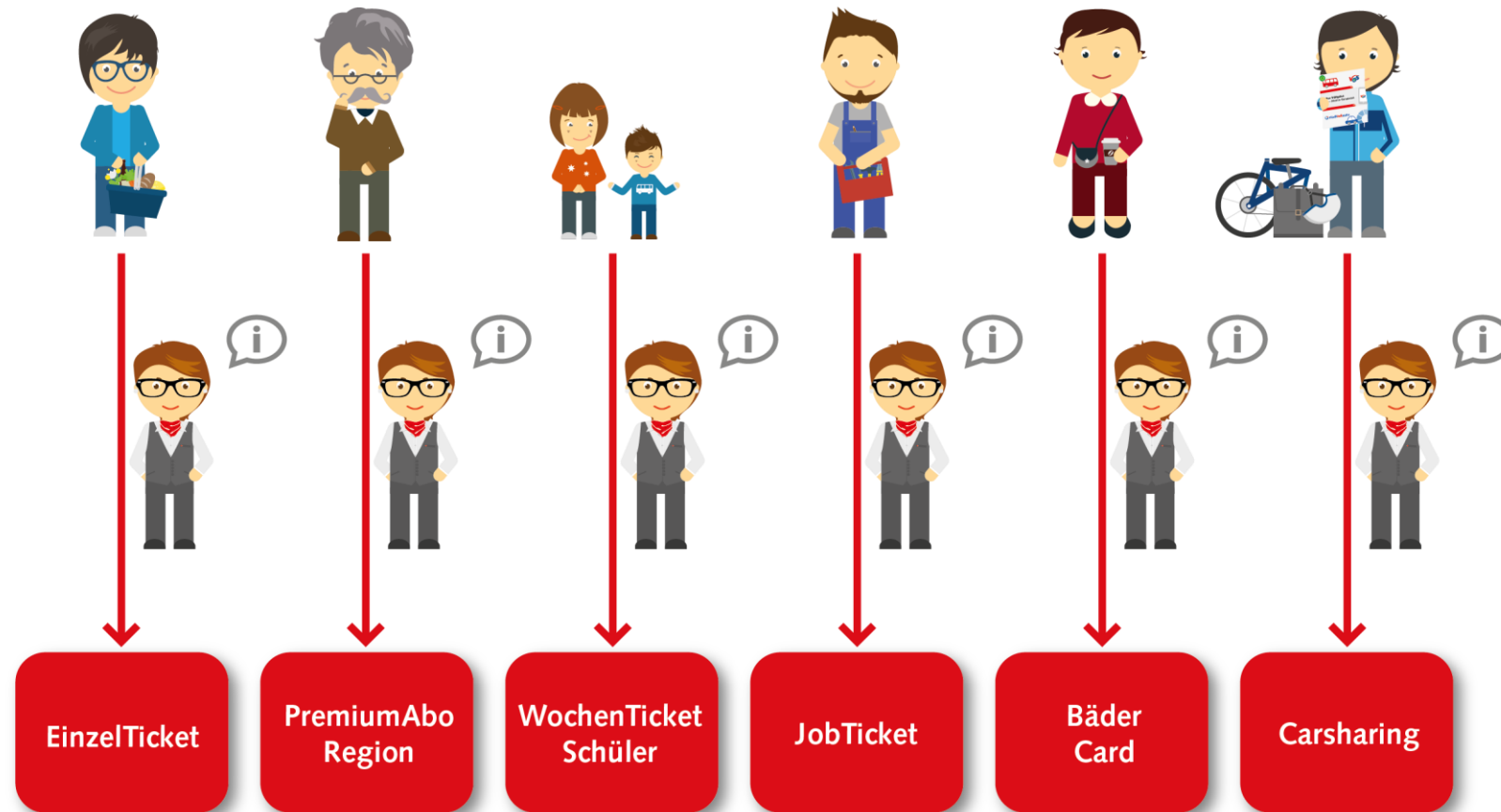
31. Januar 2024

Maik Blome

Agenda

1. Von wo wir kommen: der klassische Ticketverkauf
2. Förderprogramm Verbesserung der Stadt-/Umlandmobilität im ÖPNV
3. Digitalisierung als ein Schlüssel
4. Zukünftige Mobilitätsberatung

Aktuell: klassische Produktberatung im Mobilitätszentrum



Förderprogramm der EFRE

Verbesserung der Stadt-/ Umlandmobilität im öffentlichen Personennahverkehr (Mobilitätszentralen)

- Reduzierung des CO₂-Ausstoßes:
 - Stärkere Nutzung der Verkehrsmittel des Umweltverbundes
 - Verbesserung des Zugangs und Abbau von Hemmschwellen
 - Verbesserung der Effizienz des gesamten Verkehrssystems
 - Reduzierung des Verkehrs
- Gefördert durch:



EUROPÄISCHE UNION



Zielstellungen des Projektes für Osnabrück:

- Aktive „Kundenansprache“ **vor Ort** auf diversen Messen und Märkten in Stadt und Landkreis Osnabrück
- Mobilitätsberatung an wichtigen Verkehrsknotenpunkten
- Entwicklung eines Umfragetools für große Verkehrserzeuger
- Individuelle Mobilitätsberatung im Mobilitätszentrum



Beispiel: Mobilitätsberater entschärfen die Neumarkt-Sondersituation

Schulung & Betreuung
von Promotoren

Einsatz: 3 Wochen
mit 10 Personen/Tag

Täglich von
5:15 – 19:30 Uhr



Verteilung von
über 30.000 Flyern

Positive
Kundenresonanz
durch verstärkte Präsenz

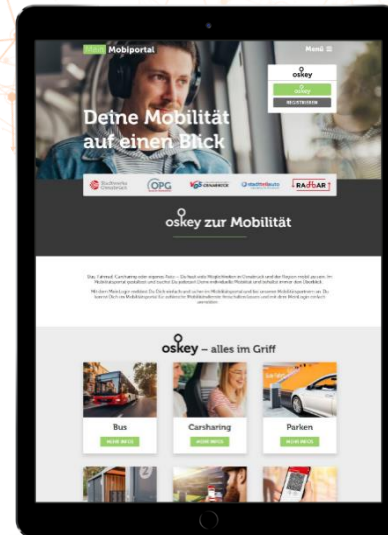
Dankbare Fahrgäste

Die Mobilität der Zukunft in Osnabrück ist ...

individuell



plattformbasiert



vernetzt



elektrisch



digital



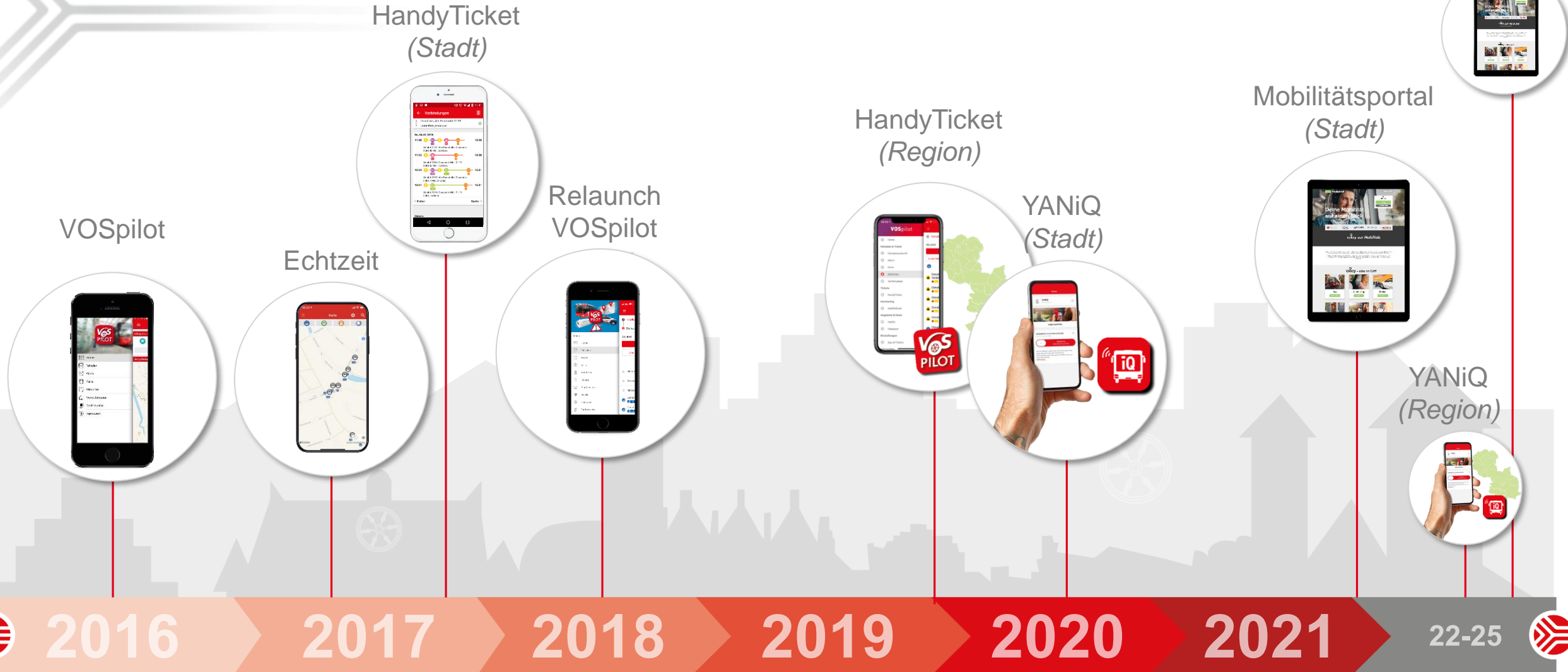
flexibel



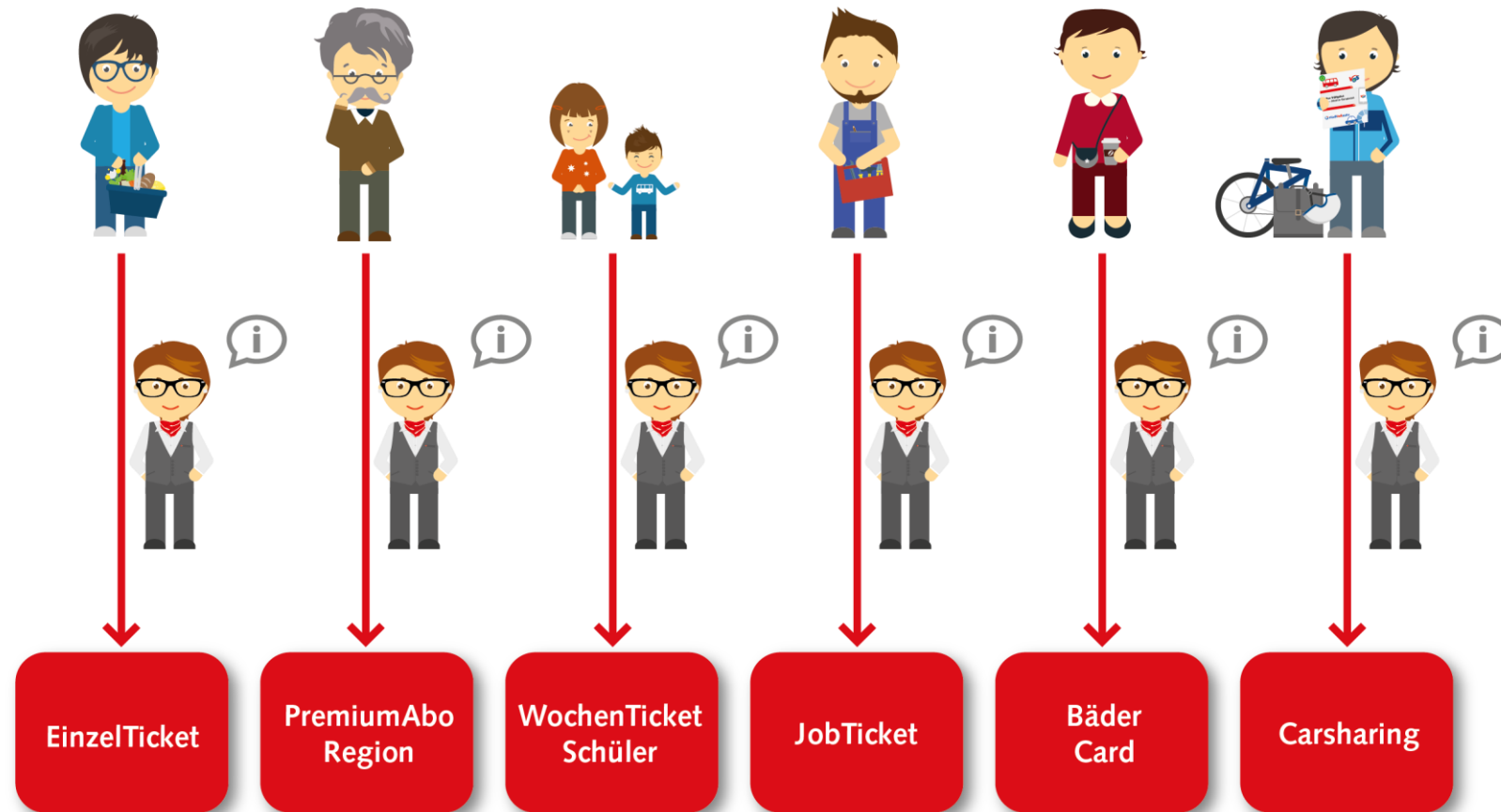
autonom



Digitalisierung als ein Schlüssel

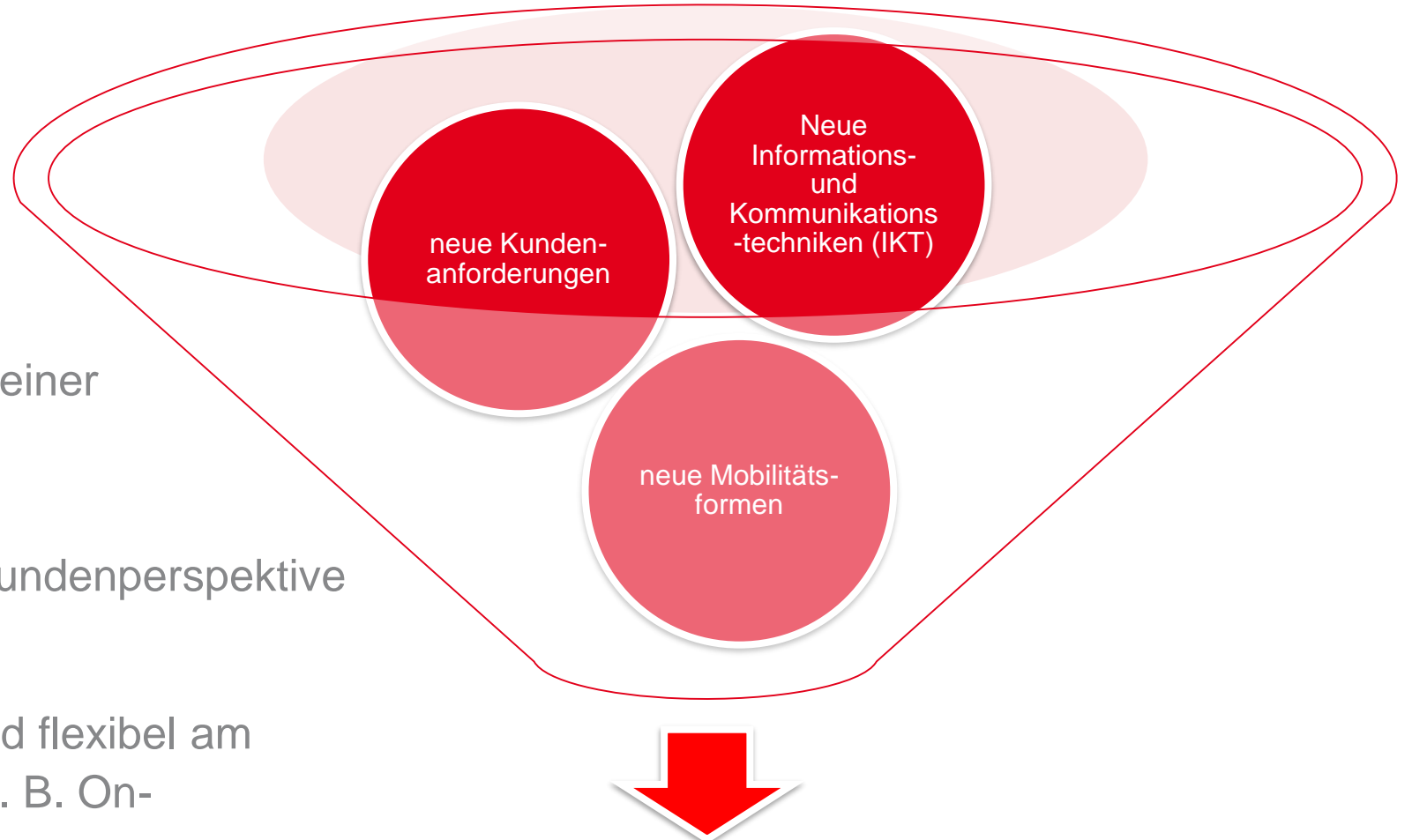


Aktuell: klassische Produktberatung im Mobilitätszentrum



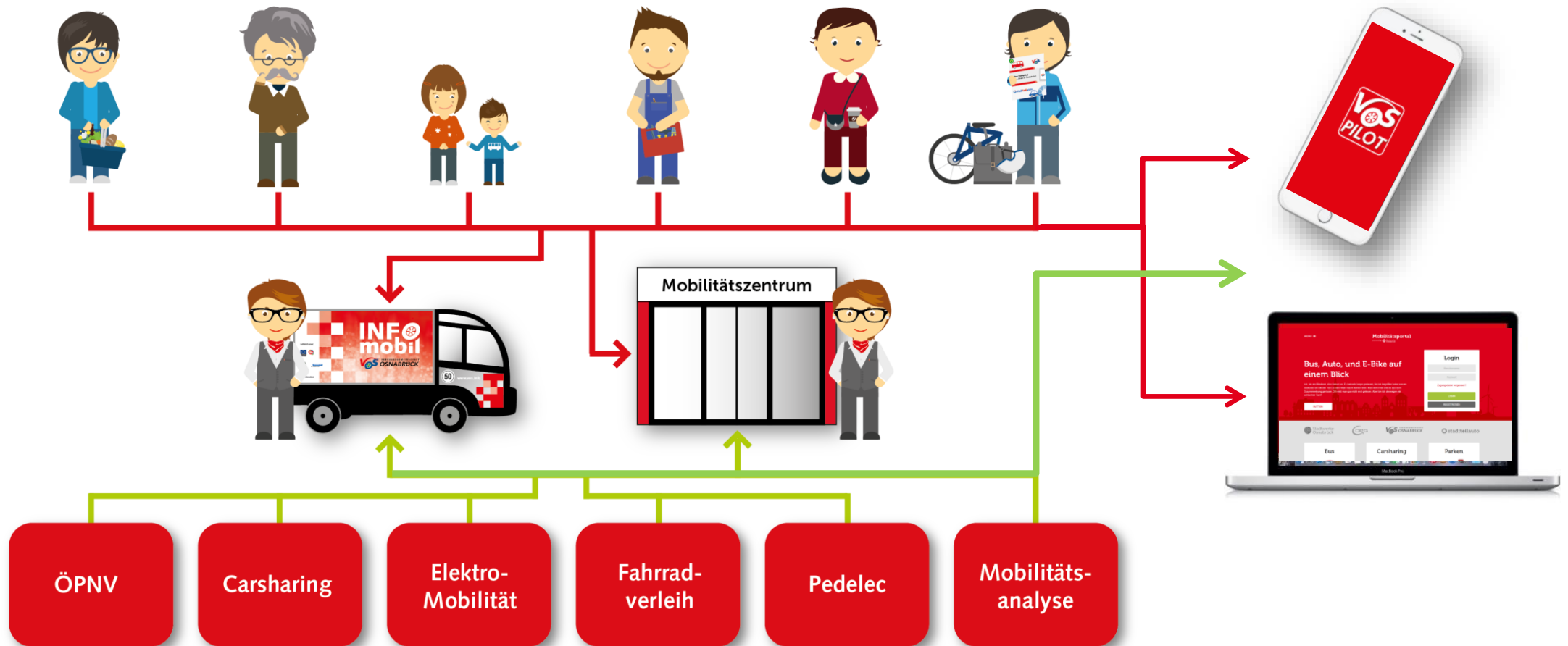
Keinen Fahrschein bitte – Individualität statt Masse

- Digitalisierung verändert die Kundenerwartung
- Kunde möchte nicht länger „einer von vielen sein“
- Persönliche Beratung aus Kundenperspektive
- Angebot muss individuell und flexibel am Kunden ausgerichtet sein (z. B. On-Demand-Verkehre)



bedarfsorientierter, digitaler Vertrieb mit maßgeschneiderten, individuellen Produktangeboten und einem hohen Maß an persönlicher Beratung ¹⁰

In Zukunft: Individuelle Mobilitätsberatung und Nutzung digitale Transformation



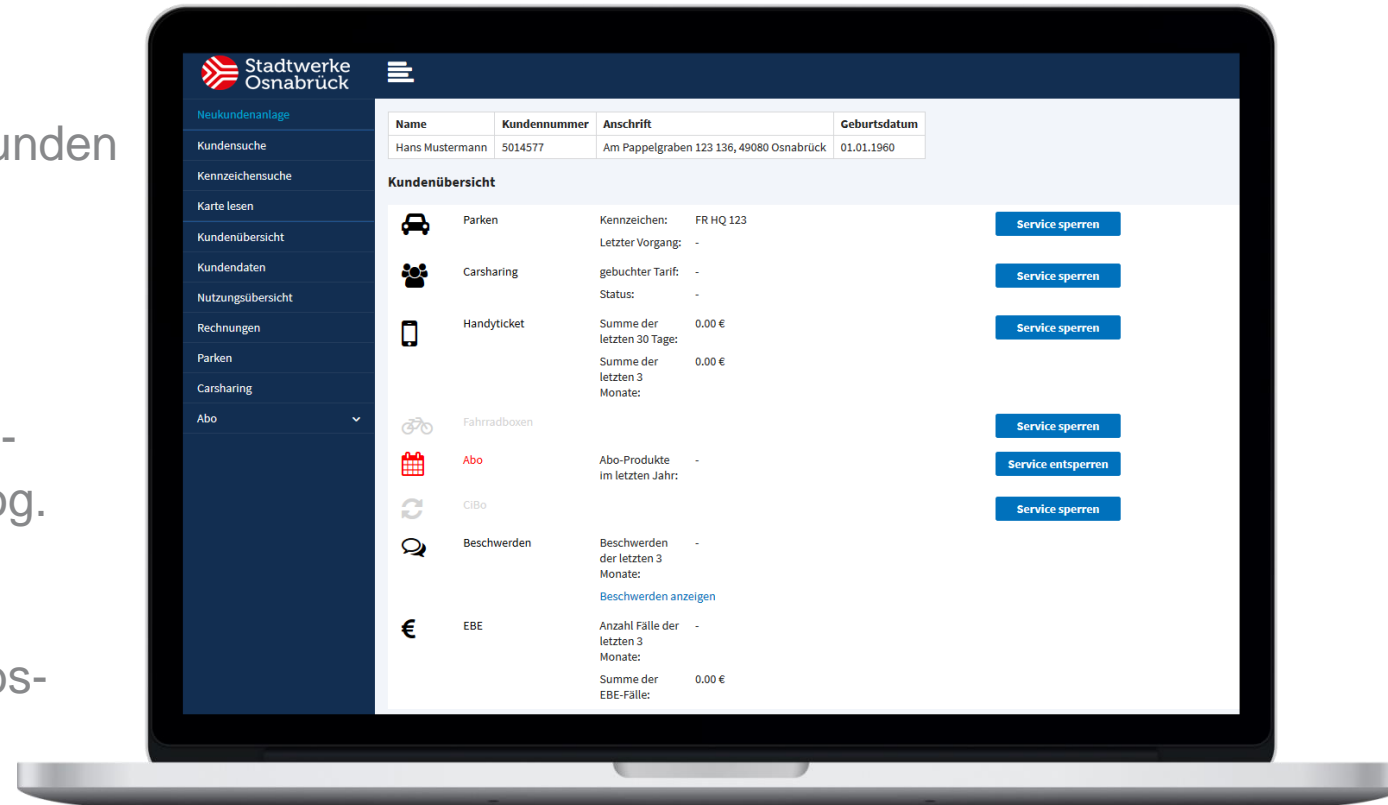
Mitarbeiterportal - Das Dashboard in der Mobilitätsberatung

„webbasierte 360-Grad-Sicht auf den Mobilitätskunden

- bisher gebuchte Mobilitätsbausteine
- bisherige Kundendialogkontakte des Kunden
- Rechnungsinformationen des Kunden
- EBE-Prüfungen

Portal zur Abbildung aller erforderlichen Kernprozesse im Kundenservice und Kundendialog.

Kein Zugriff durch MA auf komplexes Vertriebs-hintergrundsystem erforderlich





Dipl. Volkswirt Maik Blome

Leiter Produktmanagement und Digitalisierung
Mobilitätsangebot

Stadtwerke Osnabrück AG
Alte Poststraße 9
49074 Osnabrück
maik.blome@sw.de
0541 2002-2708