

# Future Customer Experience im Personenverkehr

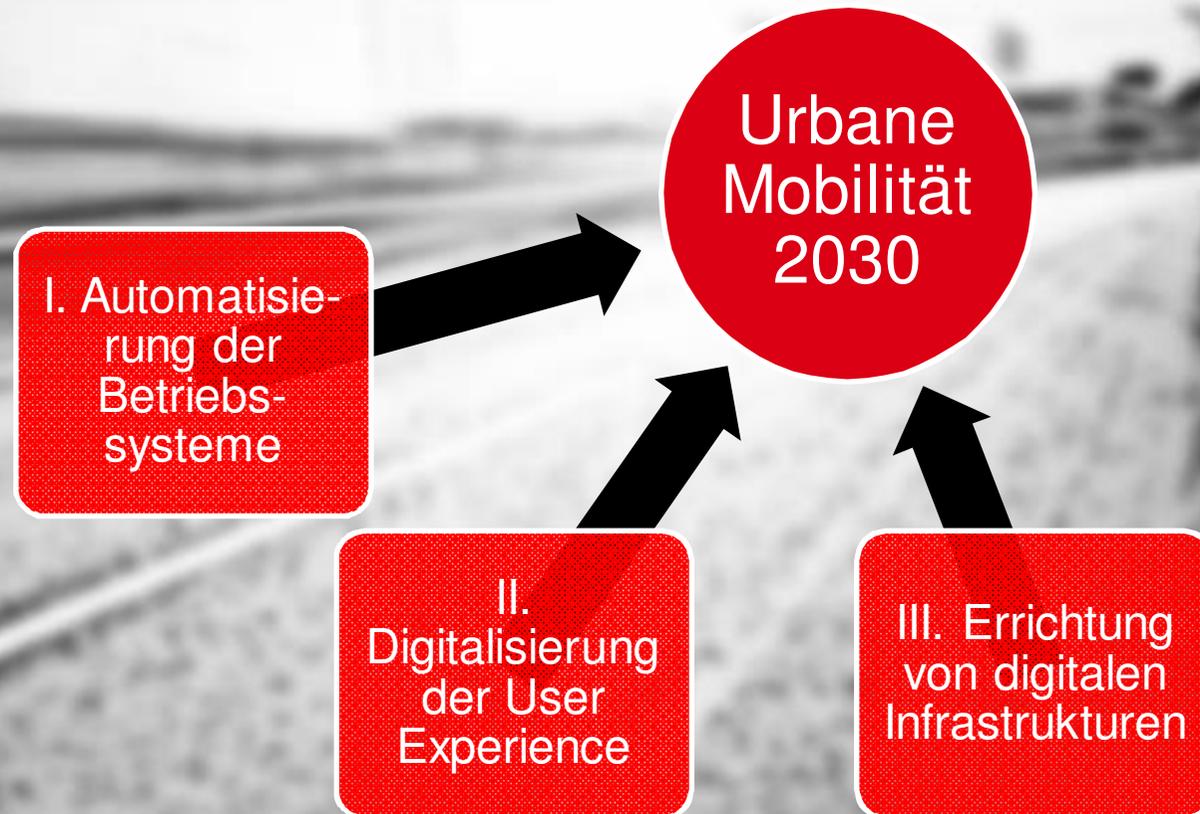
ÖVG, 15.11.2016

Die Stadt gehört Dir.

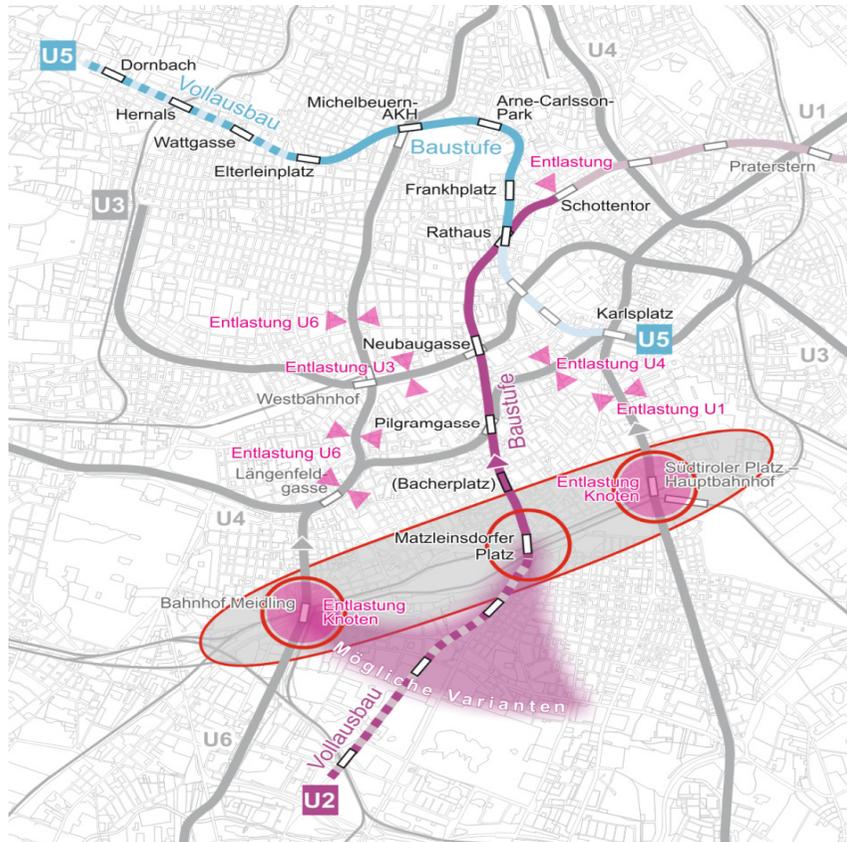


WIENER LINIEN

# Inhalt



# I. Vision Linienkreuz U2/U5 – Ausgangslage



- **Bestehende Linien im Umfeld erreichen ihre Kapazitätsgrenze**
  - 5 Linien (U6, U3, 43, 6, 13A) befördern rund ein Drittel aller Fahrgäste
  - Intervallverdichtungen bei U1, U4, 44, 14A nicht mehr möglich bzw. sinnvoll
- **Auswirkungen Linienkreuz U2/U5**
  - Entlastung in den am stärksten belasteten Abschnitten
  - Gleichmäßigere Verteilung v.der Fahrgastströme, gleichmäßigere Auslastung v. U-Bahn-, Straßenbahn- und Busnetz.
  - Wichtige Lückenschlüsse im hochrangigen ÖV-Netz.

# I. Vorteile des Betriebs einer vollautomatische U-Bahn-Linie

- **Höhere Betriebsqualität, Zuverlässigkeit**
  - Dichtere Intervalle möglich und einhaltbar
  - Kürzere Wendezeiten (Bahnsteigwenden)
  - Stabiler Fahrplan durch definierte Aufenthaltszeit in den Stationen
  - Weniger Störungen, einfachere Behebung



Symbolfoto

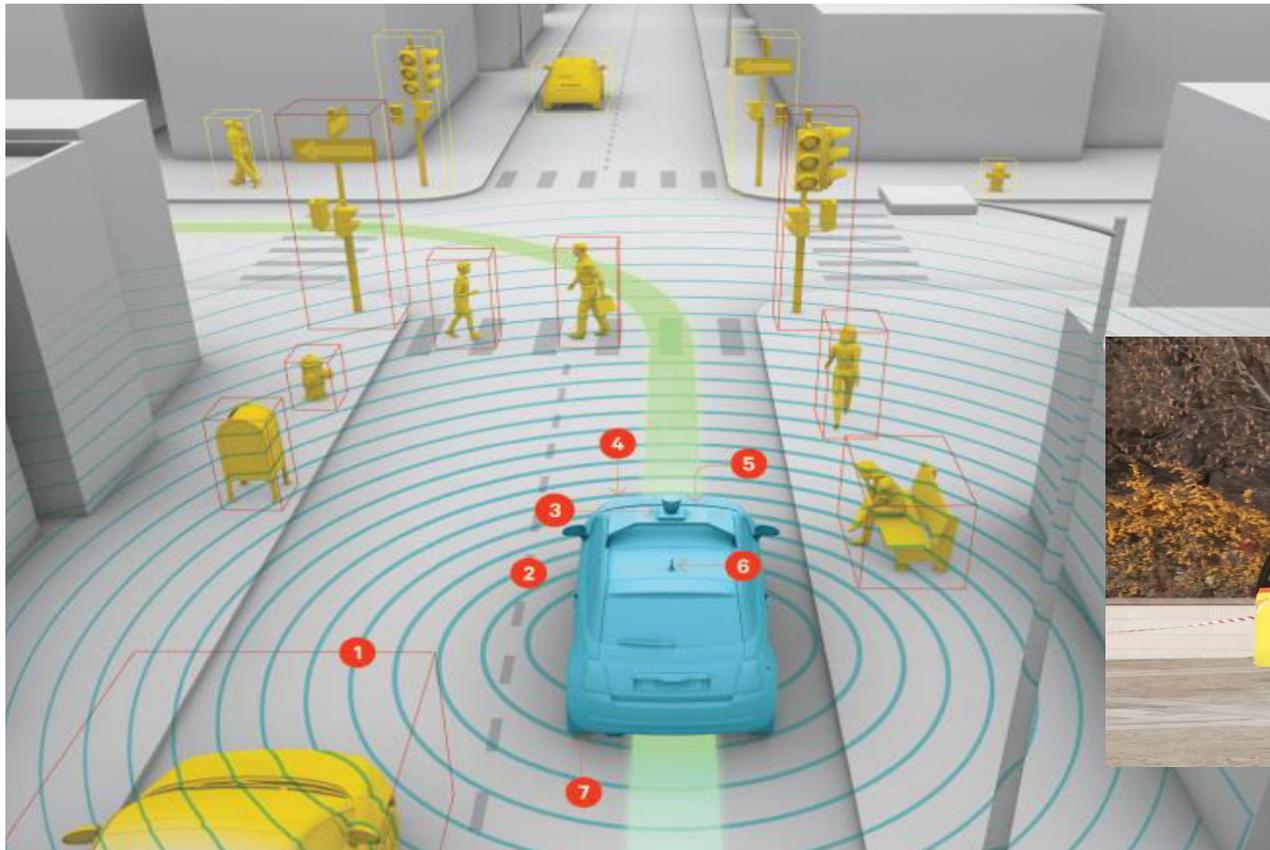


- **Kundenservice:** Fahrerloser Betrieb ist kein menschenloser Betrieb – Servicepersonal ist beim Kunden statt am Fahrerstand



# I. Automatisierungstendenzen im Individualverkehr

...werden auch für fahrerlose Bussysteme und Strab-Assistenzsysteme genutzt.



# I. Entwicklung der Automobilindustrie – ÖPNV

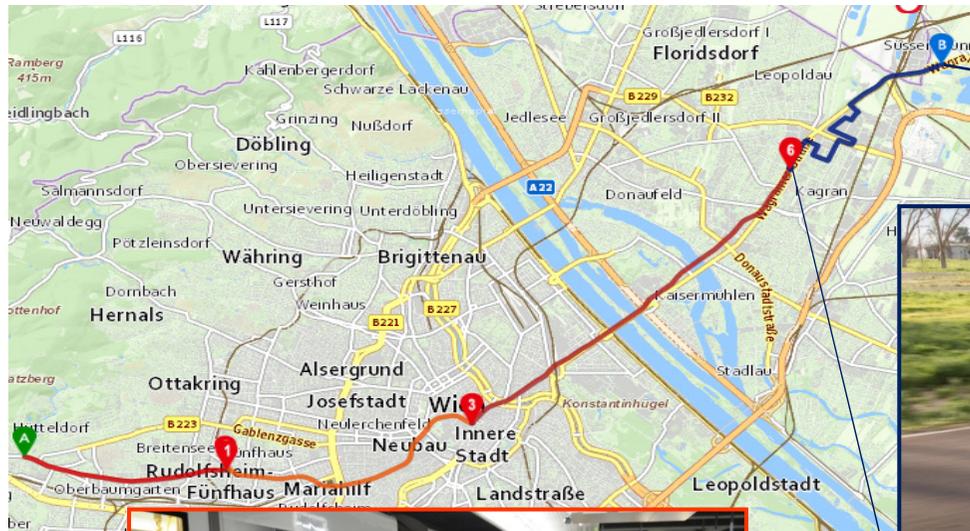


Quellen: Evobus, Olli, Postauto Schweiz, CityMobil2



# I. Letzte Meile

WL betreiben Mobilitätsmanagement für Wien



[www.google.com](http://www.google.com)



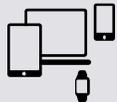


Konsolidierung & Innovation



## WienMobil

Eintrittstor für eine umfassende,  
multimodale Welt der Mobilität in Wien.



### Zusammenführung der bestehenden Einzelservices:

qando

WienerLinien Ticket-App

Online-Routenauskunft

Online-Ticketshop



### Innovation

Zugang zu ergänzender Mobilität

Individualisierungsmöglichkeiten

Information / Routing

Buchung / Reservierung

### Wiener Linien nicht als Betreiber:

Es geht um die Koordinations- und Integrationsfunktion:  
vom integrierten ÖPNV-Betreiber zum **integrierenden  
Mobilitätsdienstleister**.

Das digitale Service der Wiener Linien



# WienMobil - das Projekt





WienMobil



## Kundennutzen: einfach mobil sein



Multimodale  
**Information und  
Buchung** aus  
einer Hand

*Das Schweizermesser  
der Mobilität.*



Durchgängiger  
**Registrierungs-  
prozess**

*Einmal registrieren  
– alles nutzen.*



Mehr  
Möglichkeiten  
der **Indivi-  
dualisierung**

*Maßgeschneiderte  
Einstellungen.*



Verbesserung  
der  
**Usability**

*Mit weniger Klicks zum  
gewünschten Ergebnis.*



Integrierte  
**Funktionalität**

*Volle Funktionstiefe auf der  
mobilen App genauso wie  
am Desktop.*

Möglichkeiten der Mobilität in Wien abseits des  
eigenen PKW werden **transparenter**.  
Die Nutzung ergänzender Mobilität wird **einfacher**.



# WienMobil (LAB) - seit 04/2016 bzw. ab 03/2017

## Weiterentwicklungen gegenüber qando:

Erweiterte Personalisierung

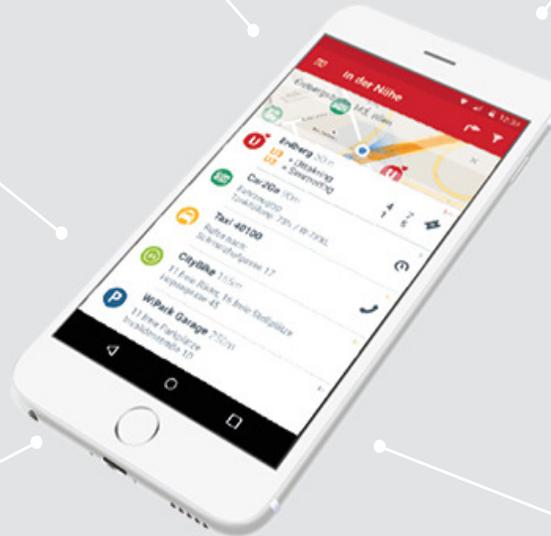
- Meine Mobilität
- HOME, WORK
- Linienfavoriten

Neues, vereinfachtes Interaktionsdesign

Direkte Buchung und Nutzung des Mobilitätsangebots

StepByStep-Routenbegleitung

Neue, schnellere Routenplanung (ÖV, multimodal und intermodal) und Vergleichsmöglichkeiten



Multi- und intermodales Mobilitätsangebot und Vergleichsmöglichkeit

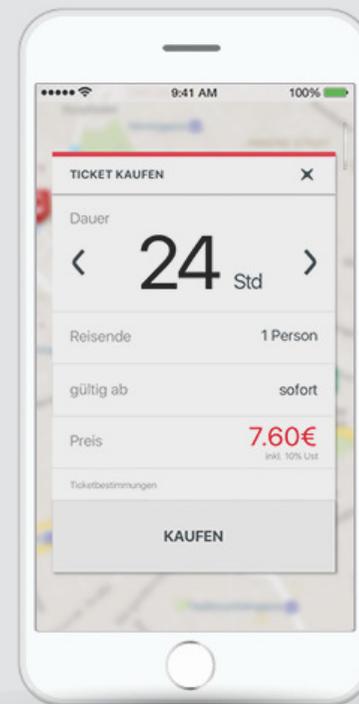
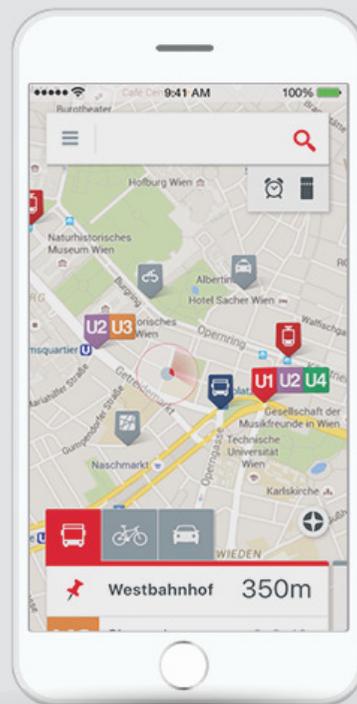
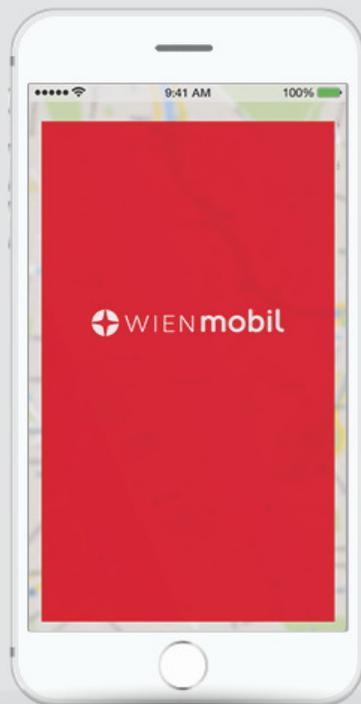
- ÖV
- eigenes Auto
- eigenes Fahrrad
- car2go
- DriveNow
- CityBike
- NextBike
- WiPark-Parkgaragen
- Taxi31300
- Taxi40100
- ZipCar



Smartphone-App



# WienMobil



### III. Digitale Infrastruktur upstream next level mobility



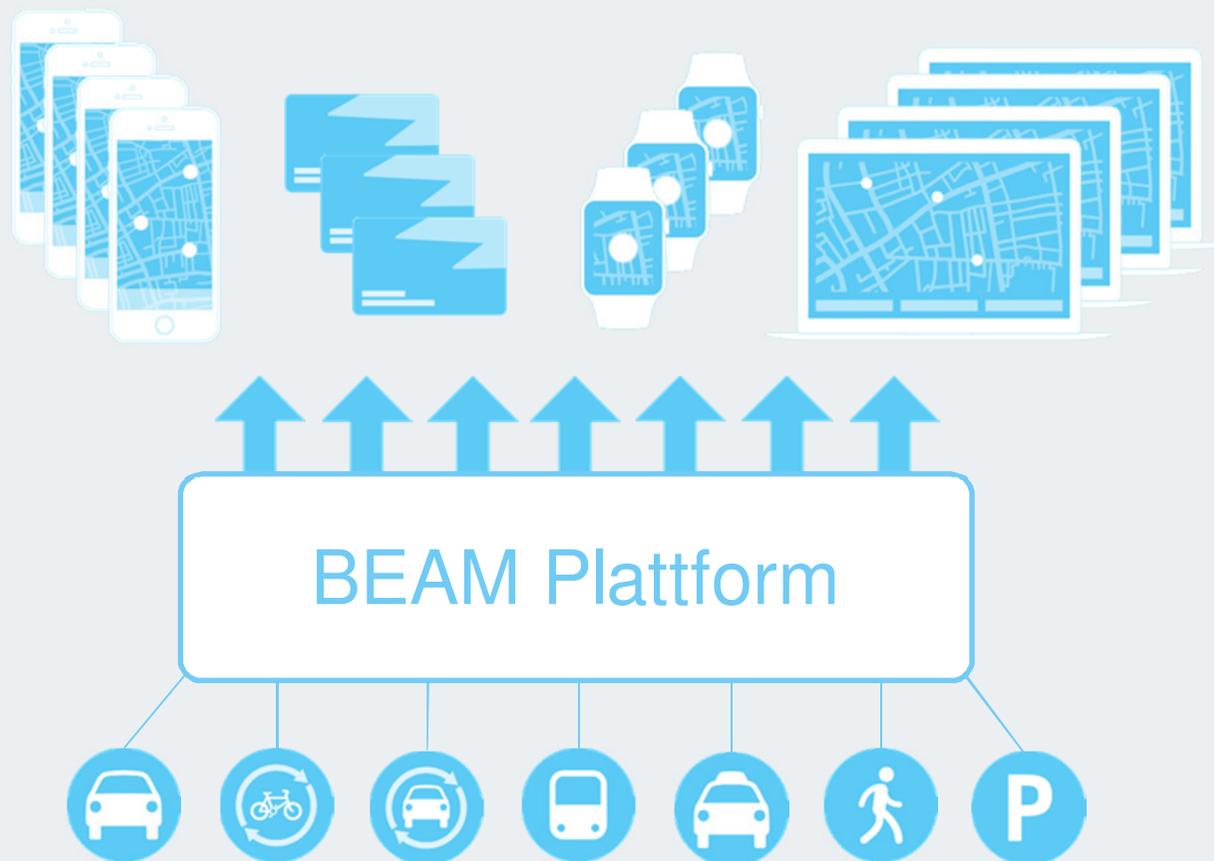
Die WL haben mit Upstream next level mobility GmbH europaweit eine führende Rolle in der digitalen Vernetzung von Mobilität:

- › Wir vernetzen alle öffentlich zugänglichen Verkehrsangebote (und gegebenenfalls den unternehmenseigenen Fuhrpark) mit maßgeschneiderten Services
- › Wir bieten einen zentralen digitalen Zugang zur gesamten urbanen Mobilität
- › Wir eröffnen dadurch neue Wege, die Mobilitätsvielfalt als Basis für eigene Geschäftsmodelle zu etablieren

Ein Unternehmen der



# III. Wie funktioniert es?



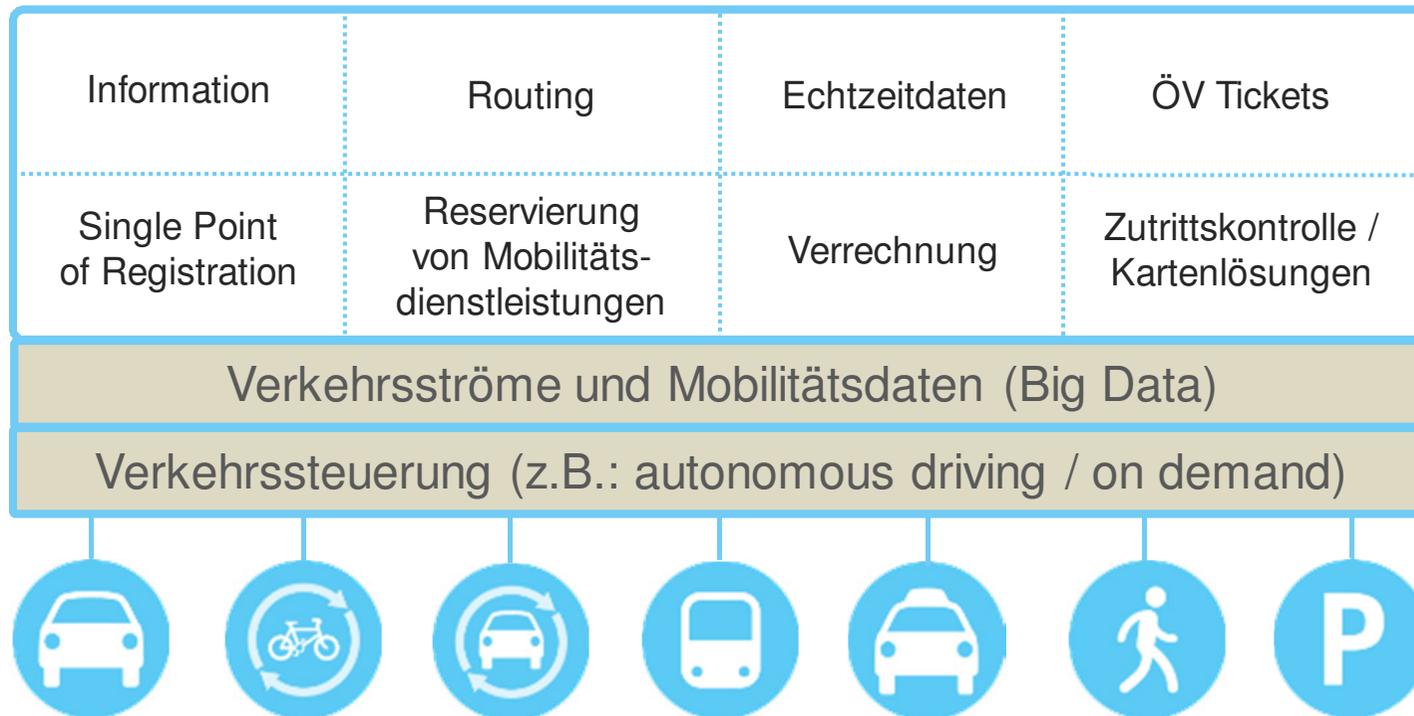


# öffentlich - rechtliche digitale (Service)Infrastruktur

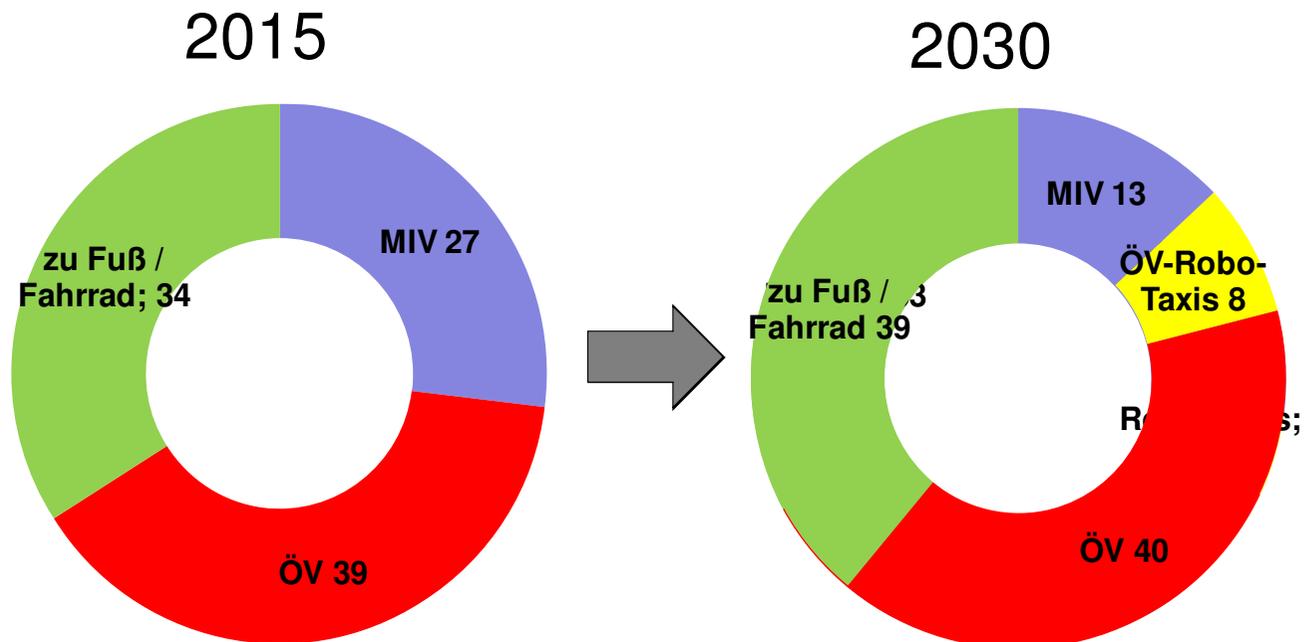
### III. Öffentliche Digitale Shared Service Infrastruktur – ein Geschäftsmodell im Sinne der Gesellschaft.



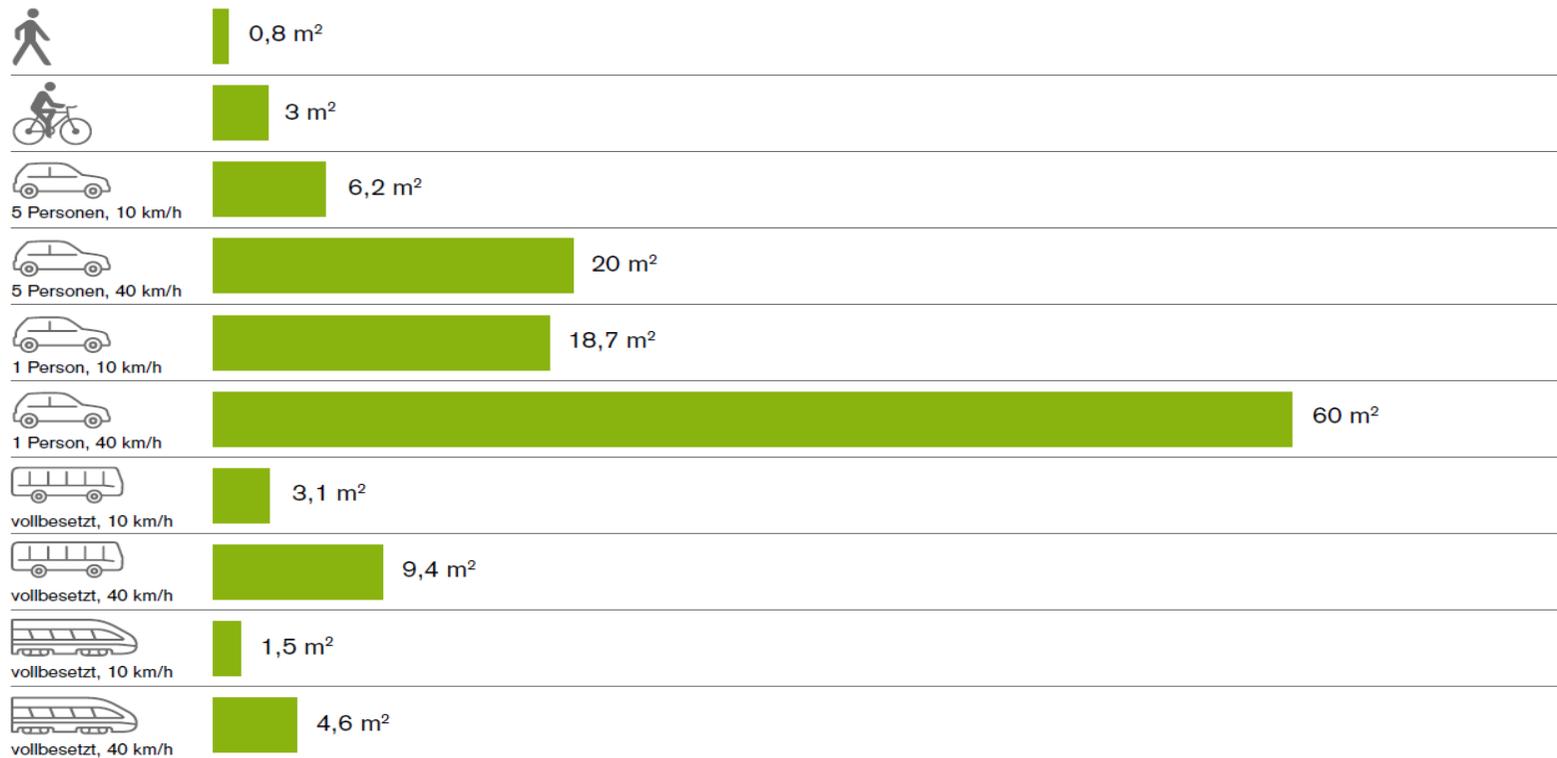
# III. Ein digitaler Baustein für die Zukunft



# Zukunftsszenarien Modal-Split



# Raumverbrauch pro Person in Zahlen



Quelle: STEP 2025

# Flächen- und Energieeffizienz!



rvbw.ch



Future Customer Experience als „Boost“ zur Erreichung verkehrspolitischer Ziele!

→ **WL sind Vorreiter** zur Sicherung der Steuerungsfähigkeit!



# Vielen Dank für Ihr Interesse!

**Mag. Klaus Bamberger**

Leiter Abteilung Angebot und Mobilität

[klaus.bamberger@wienerlinien.at](mailto:klaus.bamberger@wienerlinien.at)

[www.wienerlinien.at](http://www.wienerlinien.at)

Geschäftsführer Upstream next level mobility GmbH

[www.upstream-mobility.at](http://www.upstream-mobility.at)

