

ÖPNV in neuen Lebensrealitäten

Das Coronavirus hat neue Lebensrealitäten für die Fahrgäste des ÖPNV geschaffen und neue Erwartungen geweckt. **HanseCom**, Anbieter von Softwarelösungen für den ÖPNV, zeigt an drei Beispielen, wie Verkehrsunternehmen und -verbände ihre Kunden mit digitalen Services im »New Normal« abholen und an sich binden können. Umsetzbar sind derartige Services beispielsweise mit der überregionalen Ticketing-App HandyTicket Deutschland.

- **Ticketkauf per App:** Fahrgäste haben in der Pandemie vielfach Hemmungen, Automaten zu bedienen. Das wird möglicherweise auch dann so bleiben, wenn die Impfung der Bevölkerung so weit fortgeschritten ist, dass von einem Ende der Coronakrise gesprochen werden kann. Mobiles Ticketing ermöglicht es den Reisenden, ihre Fahrscheine kontaktlos und damit ohne Ansteckungsgefahr per App über das Smartphone zu kaufen.
- **Homeoffice-Tickets:** Viele Menschen arbeiten inzwischen überwiegend im Homeoffice und fahren nur noch gelegentlich ins

Büro oder zu Vorortterminen. Auch diese neue Realität könnte über das Ende der Coronakrise hinaus Bestand haben – klassische Monatskarten wären dann für die Heimarbeiter keine lohnende Ticketvariante mehr. Ihnen kann der ÖPNV spezielle Homeoffice-Angebote machen: So können die Kunden beispielsweise einen fixen Monatsgrundbetrag bezahlen, über den sie stark rabattierte Einzel- oder Mehrfahrtenkarten erwerben. So profitieren sie, wie bei einem Monatsticket, von vergünstigtem Fahren.

- **Mobilität zum Verschenken:** Eine kreative Idee zur Kundenbindung sind digitale Mobilitätsgutscheine. Mobiles Ticketing bietet Nutzern die Möglichkeit, Ticketguthaben in Form von Gutscheinen über den eigenen Account zu erwerben und die Gutscheine über digitale Kanäle wie SMS, WhatsApp oder E-Mail an andere Nutzer weiterzugeben. Bei der Business-Variante dieses Konzepts können Unternehmen digital Gutscheine über ein Service-Portal erstellen und sie – etwa im Rahmen einer Kampagne oder Marketingaktion – registrierten Nutzern zur Verfügung stellen.