

Kiosksysteme im ÖPNV - Erfahrungen mit einem Marketinginstrument

Kundendialog- ein Marketingfaktor

Wenn Oma Krasupke aus Meißen mal wieder zum Treff mit Freundinnen nach Dresden fahren möchte, begibt sie sich im Zentrum ans Terminal des Verkehrsverbundes Oberelbe und drückt den Knopf für die Verbindung zum Video-CallCenter. Sie erfragt von der netten Servicedame die nächsten Zugverbindungen, erhält diese sogar ausgedruckt und wird sich pünktlich zum Kränzchen einfinden. Wenn hingegen der Halbleiterspezialist Olaf Stürmer aus Freiberg am Dresdner Hauptbahnhof eintrifft und bis zur Weiterfahrt nach Hellerau noch etwas Zeit hat, liest er gern am VVO-Terminal für ein paar Münzen seine E-Mails und informiert sich im Internet über das aktuelle Kinoangebot. Zwei Beispiele für täglich rund 1 500 Nutzungen in und um Dresden – Tendenz steigend.



Peter Jütte,
Geschäftsführer,
eKiosk GmbH



Dr. Volker Türschmann,
Marketing,
eKiosk GmbH

Informationen aktuell, flächen-deckend und verbunden mit nützlichen Leistungen bereit zu stellen ist eine Aufgabe für interaktive Terminalsysteme. Kiosktechnologie ist überall auf dem Vormarsch, wo guter Kundenservice es-

sentiell für den Geschäftserfolg ist! Ein Bestandteil des BMBF Leitprojektes „Intermobil Region Dresden“ war um das Jahr 2004 die Schaffung und Inbetriebnahme eines interaktiven Terminalsystems für den VVO.

Diese Aufgabe wurde von der jungen Firma eKiosk Dresden, die Entwickler und Produzent der Hard- und Software ist, mit weiteren Partnern übernommen. Inzwischen sind 105 Geräte im Einzugsgebiet des VVO installiert und werden von eKiosk im Auftrag des VVO betrieben. Der Beitrag zeigt auf, wie Terminalnetze als attraktives Kommunikationsinstrument wirtschaftlich zu betreiben sind und wie die Betriebskosten unter bestimmten Voraussetzungen eingespielt werden können.



Outdoor-Terminal Dala.

Die Technik

Die Geräte können modular angepasst werden. Optionale Komponenten sind beispielsweise EC-Kartenleser für elektronisches Ticket nach Richtlinie des VDV oder WLAN- Antenne. Das große 17" Display mit Touchfunktion ist für je-



Terminal Typ Varda in Heidenau.

den Nutzer bestens einzusehen und ermöglicht eine leichte Navigation über die Menüpunkte. Eine spezielle Langhub-Edelstahlkastatur mit Trackball ermöglicht ein bequemes Schreiben. Die Bezahlung von Diensten und Produkten kann direkt am Gerät über Münzeinwurf oder Geldkarte erfolgen. Für die Live-Videokonferenz mit dem Service-CallCenter wurden eine Webcam und ein Telefonhörer integriert. Der Thermo drucker steht für Ausdrücke wie z.B. von Webseiten und Fahrplanauskünften zur Verfügung.

Das Herzstück bilden Fujitsu-Siemens Rechner. Die neu entwickelten Outdoorgeräte für die Aufstellung im Freien, unterscheiden sich in deren Ausstattung von den Indoorgeräten. Z.B. kommen spezielle Klimakomponenten, unempfindlicher Edelstahl und ein sehr heller High-Brightness-Monitor mit Touchfunktion zum Einsatz. Die Geräte sind wasserdicht, vandalismussicher und mit unterbrechungsfreier Stromversorgung (USV) ausgerüstet. Der Dauerbetrieb zeigt bisher, dass sich zwar höhere Aufwendungen in Erhaltung der Sauberkeit ergeben und die Gehäuse mehr Gebrauchsspuren aufweisen, jedoch die Nutzung aufgrund der 24-stündlichen Zugänglichkeit und Unabhängigkeit von Öffnungszeiten von Geschäften, Dienststellen oder Shoppingcentern, höher ist. Für den Indoorterminalbetrieb ist lediglich eine Standard

240V-Steckdose und eine Anbindung an das Internet, über DSL, LAN, WLAN, PowerLAN oder UMTS, notwendig.

Funktionen und Akzeptanz

eKiosk empfiehlt grundsätzlich ganzheitliche Lösungen für Betreiber von ÖPV-Netzen. So können flexibel und zukunftsicher neue Inhalte, wie etwa moderne multimediale Anwendungen verbunden mit klassischem Ticketing, implementiert werden. Primäre Funktion ist die Fahrplanauskunft, übergreifend für alle gängigen Verkehrsmittel. Der Nutzer entscheidet, ob er die Informationen, welche er dann kostenfrei ausdrucken kann, selbst abrufen oder ob er die Beraterin des VVO mittels Videokonferenz anspricht. Den Gewerbetreibenden können Werbeflächen in der Mitte des Startbildschirms zur Verfügung gestellt werden oder so genannte Standortbuttons, die jeweils standortspezifische Inhalte hinterlegt bekommen.

Mit steigender Akzeptanz der öffentlichen Kiosksysteme durch die Nutzer, aber auch durch die Anbieter von Produkten und Leistungen aus dem Umfeld ist der Betreiber in der Lage, wachsende Einnahmen zu generieren. Das Terminalnetz wird so für den Betreiber ein attraktives, imagewirksames Marketinginstrument – mit überschaubaren Aufwendungen! Die Erfahrungen aus dem Betrieb des VVO-Terminalsystems

im Dresdner Raum zeigen eine wachsende Akzeptanz der interaktiven Kioske.

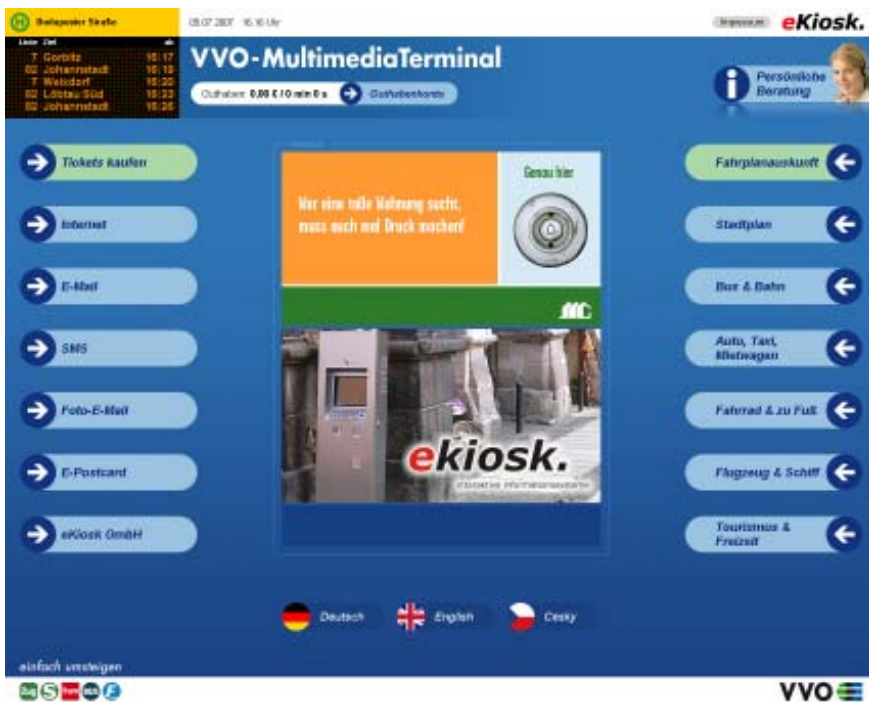
Wartung und Störungen

Die reguläre Wartung beinhaltet Kassenleerung, Routinecheck der Funktionalität und Reinigung des Gerätes und erfolgt im Umfeld von Dresden einmal pro Monat. Die außerreguläre Wartung ist nur bei auftretenden Störungen erforderlich. Treten doch Störfälle auf, sind diese i.d.R. auf einen vorübergehenden Ausfall der Internetverbindung zurückzuführen. In den seltensten Fällen entstehen wirkliche Hardwaredefekte. Die Qualität der Komponenten sichert eine hohe Verfügbarkeit, welche 2007 bei 99% lag. Entgegen oft geäußerter Bedenken sind auch durch Vandalismus bisher keine relevanten Schäden entstanden. Seit der Inbetriebnahme der Terminals im Jahr 2004 wurden erst fünf Vandalismusfälle verzeichnet.

Investitionskosten und Standortwahl

eKiosk legt grundsätzlich Wert auf hochwertige Komponenten, was sich im Nachhinein mit geringeren Wartungsaufwendungen und Ausfallraten bezahlt macht. Für ein Indoorgerät müssen somit für die Hardware je nach Ausstattung etwa 2 500-4 500 € veranschlagt werden. Für ein outdoorfähiges Gerät sollten 6 000-12 000 € veranschlagt werden. Hinzu kommen die für den Betrieb der entsprechenden Systeme notwendige Software und eine nach den eigenen Anforderungen gestaltete Benutzeroberfläche.

Empfehlenswert ist der Einsatz einer Managementsoftware, mit deren Hilfe der Betreiber über alle Aktivitäten an den Terminals ständig im Bilde ist und im Falle eines Defekts oder Ausfalls schnell reagieren kann. Weiterhin stehen die Nutzungsstatistiken aktuell zur Verfügung. So können die Standorte



Startseite des Terminals.

verglichen, Ursachen hinterfragt und optimiert werden. Für die Wahl eines „optimalen“ Standortes für ein Terminal in einem geschäftlichen Umfeld, z.B. im Einkaufszentrum, gelten kaufmännische Erwägungen sowie die Kompromissfindung, um eine möglichst hohe Auslastung des Terminals zu erreichen.

Kompensation der Betriebskosten?

Die Betriebskosten für den reinen Terminalbetrieb ergeben sich aus den DSL-Anschlusskosten, Stromkosten, Standortgebühren (i.d.R. vom Vermieter übernommen) und aus dem Einsatz eines Wartungsteams.

Gelingt es die Werbeflächen an lokal ansässige Unternehmen zu vermarkten bzw. attraktive Dienste anzubieten, die von den Kunden gegen Entgelt angenommen werden, können Betriebskosten kompensiert werden. Je attraktiver und nützlicher Dienste daher kommen und angenommen werden, desto besser ist die Chance, nennenswerte Deckungsbeiträge mit dem System einzufahren. Eine Minute im Internet zu surfen kostet derzeit 9 Cent. Der Versand einer SMS kostet 20 Cent. Priorität des VVO ist die nutzerfreundliche Fahrplanauskunft. Es gibt Standorte mit einer sehr hohen Anzahl von Nutzern

kostenfreier Dienste. Eine Optimierung der Einnahmen erfolgt durch

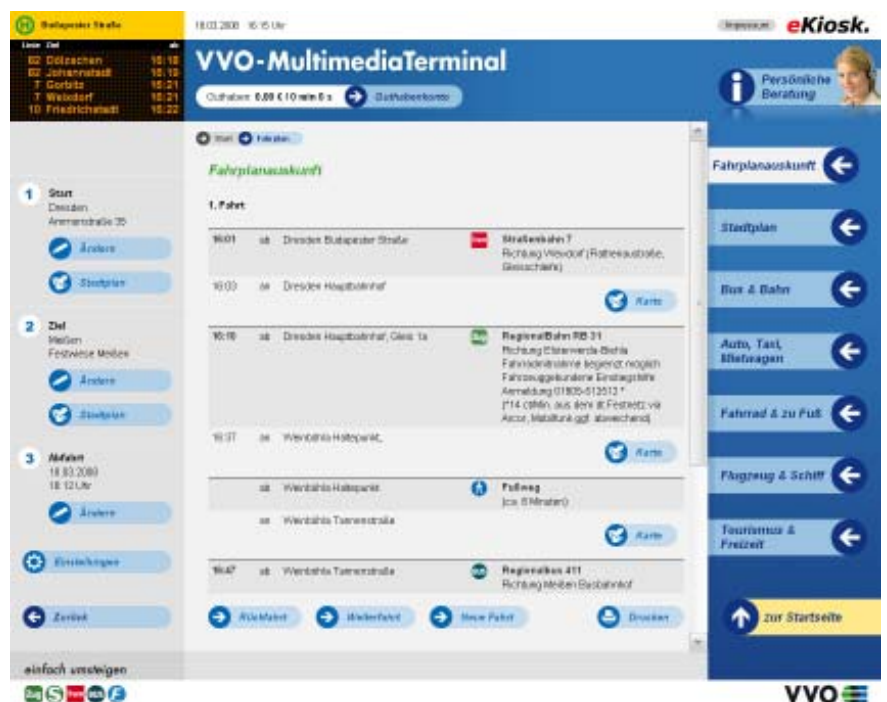
- Vermarktung des Bildschirmschoner und der Startseite mittels Banner.
- Buchungsservice: Übersicht aller verfügbaren Unterkünfte und eine sofortige Buchung mittels Telefonhörer.
- Servicefunktionen für Dienstleistungen wie Autovermietung, Reise-

versicherung, Hotelbuchung, Routenplaner, Erwerb von Tickets.

- Bereitstellung touristischer Informationen, ausdrucker Straßenkarten, nützlicher Telefonnummern, Veranstaltungshinweisen, Wandervorschläge, aktueller Freizeitangebote.
- Weitere Dienste wie z.B. Grußkartenversand.

Fazit

Die Terminals des VVO sind heute im Stadtbild von Dresden und Umgebung etabliert und werden intensiv genutzt. Die Erwartungen aus dem Mobilitätsprojekt sind erfüllt. Alle interessierten Verkehrsverbände, Tourismusgesellschaften sowie Stadt- und Gebietsverwaltungen, sind herzlich eingeladen, sich zu informieren und die Betriebsbedingungen vor Ort kennen zu lernen. Die Experten des Teams der Servicegesellschaft www.eKiosk.de sind gern bereit, ihre Erfahrungen weiter zu geben.



Menü „Fahrplanauskunft“ (Bilder: eKiosk).