

# Fahrgast-Story: On-Demand von Thüringen nach Hessen

Die Firma ESM als Softwarehersteller für bedarfsgesteuerte Verkehre verfolgt die Philosophie, die neuen On-Demand-Mobilitätslösungen in den bestehenden ÖPNV zu integrieren. Wie das aus Sicht eines Fahrgastes aussehen kann, haben wir versucht anhand zweier On-Demand-Verkehre, die mit dem AnSaT-System im Wartburg- und im Schwalm-Eder-Kreis durchgeführt werden, anschaulich darzustellen.

Die Hauptakteurin in dieser Fahrgast-Story heißt Anna. Anna ist 28 Jahre alt und wohnt mit ihrem Mann im thüringischen Dorf Föhlritz, gelegen im wunderschönen Wartburgkreis. Um ein paar Tage auszuspannen, hat sie geplant ihre Eltern in ihrer Heimatstadt Melsungen in Hessen zu besuchen. Da Anna und ihr Mann nur einen Pkw besitzen, hat sie sich dazu entschieden mit öffentlichen Verkehrsmitteln in den Urlaub zu ihren Eltern zu fahren. Und das ist jetzt, dank dem neuen Mobilitätsangebot – dem dorbubus – auch direkt von ihrem Wohnort Föhlritz möglich.

Dabei muss Anna beachten, dass der dorbubus mindestens eine Stunde vor der gewünschten Fahrt angemeldet werden muss. Von Montag bis Freitag an thür. Schultagen 8-12 Uhr und 16-19 Uhr, sowie an thür. Ferientagen 7-19 Uhr verkehrt der dorbubus als On-Demand-Verkehr fahrplanlos von jeder Haltestelle zu jeder Haltestelle im Feldatal und an Wochenenden und Feiertagen als linienorientierter Rufbus.

Für einen Dienstag hat sich Anna bereits über den DB-Navigator eine Verbindung vom nächstgelegenen Knotenpunkt Dermbach Busbahnhof nach Melsungen Bahnhof mit Bus und Bahn herausgesucht. Damit sie auch sicher sein kann, noch einen freien Platz im On-Demand-Kleinbus von Föhlritz nach Dermbach Busbahnhof zu bekommen, möchte sie bereits einige Tage im Voraus die gewünschte Fahrt buchen.

## (Mobile) Internetbuchung über [wartburgmobil.info](http://wartburgmobil.info)

Aufgrund der Werbemaßnahmen zum neuen Mobilitätsangebot und der Infos auf [wartburgmobil.info](http://wartburgmobil.info) weiß Anna, dass die Anmeldung der Fahrt telefonisch und online erfolgen kann. Da sie es gewohnt ist Bestellungen über ihr Smartphone vorzunehmen, entscheidet sie sich für die Online-Buchung und findet auf der Wartburgmobil-Website unter dem Menüpunkt „Rufbus“ den Zugang zur Buchungsplattform. In der Buchungsmaske wählt Anna das gewünschte Datum für die

Hinfahrt. Sie gibt ihren Wohnort Föhlritz als Start und Dermbach Busbahnhof als Ziel ein. Anschließend muss sie ihre Wunschzeit für die Abfahrt angeben. Anna trägt die Wunschzeit 8:00 Uhr ein und klickt auf „Abfahrt suchen“.

Der dorbubus wird betrieben vom Verkehrsunternehmen Wartburgmobil (VUW) gkAöR (Bild: Verkehrsunternehmen Wartburgmobil).



**Autor:**

**Stefan Mehler** ist Mitarbeiter im Bereich Marketing und Vertrieb bei der Eckardt Software Management ESM GmbH in Hannover. Seit 2014 beschäftigt er sich intensiv mit dem Thema nachfragegesteuerte Verkehre und entsprechenden Softwarelösungen. Zuvor arbeitete der Diplom-Sportökonom in verschiedenen Marketing- und Vertriebs-Tätigkeiten.

E-Mail: [sm@ansat.de](mailto:sm@ansat.de)



charakteristisch verfolgte Ziel der Fahrtenbündelung zustande. Hierfür läuft im Hintergrundsystem ein intelligenter Dispositions-Algorithmus, der bei jeder Buchungsanfrage auf ein Pooling der Fahrgäste und Routing der Fahrzeuge prüft. Was genau systemseitig im Hintergrund passiert, ist Anna ziemlich egal. Entscheidend für sie ist, dass sie nicht später als um 8:34 Uhr am Busbahnhof in Dermbach ankommt, damit sie ihren Anschluss bekommt. Und das ist garantiert.

Anna wählt also die vorgeschlagene Abfahrtszeit um 8:10 Uhr aus und klickt auf „weiter“. Da sie die Online-Anmeldung für den dorfbus zum ersten Mal nutzt, muss sie sich jetzt mit Namen und E-Mail-Adresse neu registrieren. Nach erfolgter Registrierung erhält Anna eine Meldung, dass die erforderliche Kennung soeben an ihre E-Mail-Adresse verschickt wurde. Die systemseitig generierte Kennung aus der E-Mail ändert sie in der Buchungsmaske auf ihre persönliche Kennung und setzt die Buchung fort. Anna gibt an, dass sie alleine kommt und Gepäck dabei hat. Auf eine zusätzliche Info für den Fahrer verzichtet sie und klickt auf „Buchen“. Unmittelbar danach bekommt sie die erfolgreiche Buchung in der Buchungsmaske

Als mögliche Abfahrtszeit wird ihr 8:10 Uhr vorgeschlagen mit Ankunft um 8:34 Uhr.

Die Abweichung von Annas Wunschzeit zur vorgeschlagenen Abfahrtszeit kommt durch das mit On-Demand-Verkehren

Anzeige



**HEUTE NEU DENKEN.** Wir elektrifizieren Busse (IMC® - In Motion Charging), Straßen- und Stadtbahnen, U-Bahnen und Regionalbahnen. Mit innovativen und zuverlässigen elektrischen Systemen sind wir Ihr Partner für die sofortige Umsetzung nachhaltiger Verkehrskonzepte. Denn in unseren kompletten elektrischen Ausrüstungen steckt einmalige Systemkompetenz: ELECTRIFIED BY KIEPE ELECTRIC.

| [www.kiepe.knorr-bremse.com](http://www.kiepe.knorr-bremse.com) |



**KIEPE ELECTRIC**



und per E-Mail bestätigt. Hierüber könnte sie die Buchung bis spätestens eine Stunde vor Fahrtbeginn auch wieder stornieren. Anna ist glücklich, dass alles so einfach funktioniert hat.

### Abfahrt mit dem On-Demand-dorfbus

Am Abfahrtstag findet sich Anna pünktlich an der nur wenige Meter entfernten Haltestelle Föhlritz ein. Dort steht bereits der weiße On-Demand-Kleinbus und wartet auf sie. Der Fahrer fragt Anna freundlich nach dem Namen und vergleicht diesen mit den Auftragsdaten in seiner Fahrer-App. Nachdem Anna ihr Monatsticket vorgezeigt und ihr Gepäck verstaut hat, sucht sie sich einen Sitzplatz im Kleinbus und los geht's.



Taxi Marggraf fährt das MEGmobil (Bild: Nordhessischer Verkehrs-Verbund).

Auf der Fahrt muss Anna einen kleinen Umweg über Empfertshausen in Kauf nehmen, denn dort wird ein weiterer Fahrgast aufgenommen, der ebenfalls das Ziel Dermbach Busbahnhof hat. Für Anna kein Problem, denn die Ankunftszeit ist garantiert. Da auf dieser Fahrt keine weiteren Fahrgäste mehr dazu kommen, ist Anna sogar schon einige Minuten früher an ihrem Ziel.

Die weiteren Bus- und Bahnverbindungen mit Umstiegen in Bad Salzungen, Eisenach und Bebra funktionieren wie geplant. Nachdem Anna in der Regionalbahn nach Melsungen sitzt, möchte sie sich über die möglichen Verbindungen von Melsungen Bahnhof zu ihrem Elternhaus in Melsungen-Schwarzberg informieren. Da sie regelmäßig Eltern und Freunde in ihrer Heimatstadt mit dem ÖPNV besucht, hat sie die NVV Mobil-App auf ihrem Smartphone.

### Buchung des MEGmobils über die NVV Mobil-App

Anna öffnet die App, gibt Start und Ziel für den heutigen Tag ab 11:30 Uhr ein. Aus dem angezeigten Fahrtangebot wählt sie die Fahrt um 11:45 Uhr aus und sieht weitere Infos: Es handelt sich um einen Bedarfsverkehr, der spätestens 15 Minuten vor Abfahrt telefonisch oder online angemeldet werden muss. Für die Online-Buchung klickt Anna auf den auffälligen „Buchen-Button“ und wird auf die Buchungsmaske weitergeleitet. Darauf wird ihr mitgeteilt, dass sich die Abfahrtszeit um fünf Minuten nach vorne verschiebt.

Begründet ist die geänderte Abfahrtszeit dadurch, dass es sich in der Stadt Melsungen ebenfalls um einen On-Demand-Verkehr, namentlich dem MEGmobil, handelt. Durch die flexible Bedienungsweise mit Bündelung der Fahrten kann es zu geringen Änderungen der Zeiten kommen, die allerdings bereits bei der Buchungsanfrage mitgeteilt und danach nicht mehr geändert werden.

Da die zeitliche Verschiebung für Anna passt und sie bereits für die Internetbuchung registriert ist, bucht sie die Fahrt um 11:40 Uhr ab Melsungen Bahnhof direkt über ihr Smartphone. Zuvor hat sie in der Buchungsmaske Fahrgastanzahl, Gepäck sowie zusätzlich eine Erwachsenen-Einzelfahrkarte zum Kauf ausgewählt. In das Info-Feld für den Fahrer hat sie „komme vom Zug“ eingegeben.

### Mit dem "London-Taxi" ans Ziel

Pünktlich im Bahnhof Melsungen angekommen, begibt sich Anna entspannt zur On-Demand-Haltestelle. Kurze Zeit später kommt ihr bestelltes MEGmobil in Form eines elektrisch angetriebenen, barrierefreien „London-Taxis“. Der Fahrer begrüßt Anna höflich und fragt, ob es bei der Einzelfahrkarte bleibt. Anna bejaht seine Frage und gibt ihm den Betrag in bar. Anschließend drückt der Fahrer für Anna über seine Fahrer-App und einen mobilen Fahrscheindruckerdie Einzelfahrkarte auf original NVV-Verbundpapier aus.

Nachdem ihr Gepäck verstaut ist, setzt sich das fahrplanlos verkehrende MEGmobil in Bewegung und Anna lässt ihren Vormittag nochmal Revue passieren. Insgesamt ist sie mit ihrer Hinfahrt sehr zufrieden, aber praktisch wäre schon eine zentrale App mit deutschlandweiter Fahrplanauskunft, Online-Buchung der Bedarfsverkehre und durchgängigem Fahrscheinkauf. Vielleicht beim nächsten Mal...