

Mobilitätsportal bündelt alle Angebote

[19.08.2020] Bis 2022 sollen hierzulande alle Verwaltungen ihre Dienstleistungen online anbieten können. Die Stadt Osnabrück in Niedersachsen verfolgt dabei ihren eigenen Weg und startet die digitale Transformation beim Zugang zu Mobilitätsangeboten.

Bei der digitalen Transformation denken die meisten zunächst an Wirtschaftsunternehmen. Dabei ist Effizienz und Transparenz für Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen mindestens genauso wichtig. Es gibt zwar die Regierungsanweisung aus Berlin, dass bis zum Jahr 2022 alle Verwaltungen ihre Dienstleistungen online zur Verfügung stellen sollen, aber bis dahin ist es noch ein weiter Weg, vor allem, weil alle Städte selbst bestimmen, wie sie vorgehen wollen. Auch die niedersächsische Stadt Osnabrück hat ihre eigene Strategie gefunden und beginnt den Prozess mit der Digitalisierung des Zugangs zu Mobilitätsangeboten.

Verbesserte Interaktion

Die Digitalisierung auf Verwaltungsebene soll Prozesse automatisieren und die interne Kommunikation optimieren. Wichtiger Nebeneffekt: Auch die Interaktion mit den Bürgern verbessert sich deutlich. Diese erwarten als Kunden der Verwaltung zunehmend, dass sie sich nicht mehr nach strengen Öffnungszeiten richten müssen und Behördengänge stattdessen elektronisch erledigen können. Von kommerziellen Anbietern sind sie schnelle Bearbeitungszeiten in Chat-Geschwindigkeit gewohnt und erwarten denselben Service von den Behörden. Auch wenn bürokratische Abläufe und inkompatible Technik diese Entwicklung heute noch bremsen, so liegt die Zukunft im E-Government und in Smart Cities. Die Vernetzung von Informationen gelingt durch neue Technologien und innovative Tools. Nur so können Verwaltungsprozesse verschlankt und die interne Effizienz gesteigert werden. Die gesamte Struktur auf einmal zu digitalisieren, ist bei der Fülle an Anwendungen aber nicht ratsam. Besser ist es, in agilen Projekten nach und nach alle Bereiche abzuarbeiten, um so auf Veränderungen während des Fortschreitens optimal reagieren zu können.

Vom Dienstleister zum Provider

Für diese Vorgehensweise hat sich auch die Stadt Osnabrück entschieden. Mit ihren mehr als 160.000 Einwohnern zählt sie zu den vier größten Städten Niedersachsens. Auch wenn die Stadt sehr traditionsbewusst ist, war klar, dass die Dienste innerhalb der Verwaltung und für den Bürger modernisiert werden müssen. Die bisherigen Systeme waren nicht zukunftsfähig. In vielen Bereichen – etwa der Mobilität – gab es kaum digitalisierte Angebote. Es war offensichtlich, dass mit dieser Situation die Vorgaben aus der Politik nicht erfüllt werden konnten. Also setzten die Stadtwerke Osnabrück eine Ausschreibung auf, um vom Mobilitätsdienstleister zum Mobilitätsprovider zu werden. Die Idee: Alle Mobilitätsangebote der Stadt auf einer Plattform zusammenfassen. So muss sich der Nutzer nur einmal registrieren und kann dann auf alle Dienste zugreifen. Denn in Osnabrück gibt es nicht nur ein gut ausgebautes Busnetz, die Stadtwerke bieten auch Carsharing über stadteilauto als städtische Tochter an. Außerdem sollten die stadteigenen Parkhäuser mit in die Plattform eingebunden werden.

Alles unter einem Dach

Nach dem Ausschreibeverfahren wurde der Auftrag schließlich an highQ Computerlösungen vergeben. Der zentrale Ansatz ist eine digitale Mobilitätsplattform, auf der sämtliche öffentlichen Verkehrsangebote unter einem (Software-)Dach zusammengefasst werden. Eine zentrale Aufgabe war hierbei, die heterogenen IT-Bestandssysteme per Schnittstellen so zu integrieren, sodass der Datenfluss zwischen den verschiedenen Mobilitätsanbietern reibungslos klappt.

In Teilschritten gehen nun jeweils nach einer erfolgreichen Testphase die einzelnen Leistungsbestandteile in den Realbetrieb – die Mobilitätsplattform wächst. Im ersten Schritt wird das Mobilitätsportal webbasiert angeboten. Der Kunde erhält über das Portal nach einmaliger Registrierung den Zugang zu aller öffentlichen Mobilität. Großer Vorteil ist hier ein Single Sign on, mit dem der Kunde die eigentliche Buchung, beispielsweise eines Carsharing-Fahrzeugs, in den Submodulen mit den zentralen Login-Daten vornehmen kann. Die Stadtwerke rechnen am Monatsende alle in Anspruch genommenen Mobilitätsbausteine über eine Abrechnung für den Kunden ab. Digitale Self-Service-Aspekte machen das Angebot zu einer runden Sache.

Mobilitätsportal ermittelt günstigsten Tarif

Beim Bereitstellen des Angebots haben die Stadtwerke vor allem den Kunden im Blick. Der möchte heute nicht einer unter vielen sein, sondern sucht auf ihn individuell zugeschnittene Angebote mit einer einfachen Zahlungsabwicklung. Der Fahrkartenkauf ist naturgemäß keine attraktive Customer Journey. Vielmehr ist er notwendig, um sich in der Stadt bewegen zu können. Der Tarifdschungel stellt aber Nutzer häufig vor ein Dilemma, wenn sie das günstigste Ticket für jede Fahrt heraussuchen möchten. Auch da setzt die neue Osnabrücker Mobilitätsplattform an. Zum einen gibt es seit dem Jahr 2017 ein Handyticket, das zum anderen sogar günstiger ist als das Papierformat. Das gilt nicht nur für Einzelfahrten, sondern auch für Tages- und Monatstickets. „Besonders innovativ ist das deutschlandweit einzigartige Check-in-Be-out-System (CiBo)“, berichtet Maik Blome, Leitung Marketing und Vertrieb Mobilitätsangebot der Stadtwerke Osnabrück AG. Eine Kombination aus den Technologien Beacon, GPS und Motion macht es möglich, dass automatisch erkannt wird, welche Strecke ein Benutzer zurücklegt. Die Umsetzung des Gesamtsystems erfolgt unter Federführung von highQ als Generalunternehmer. Das Portal ermittelt auf Wochenbasis anhand der durchgeführten Fahrten und auf Basis des vorhandenen Produktportfolios den günstigsten Preis und rechnet diesen einmal monatlich per Sepa-Lastschrift mit dem Kunden ab; ein weiterer integrierter Mobilitätsbaustein im Mobilitätsportal.

Einmal anmelden, alle Angebote nutzen

Voraussetzung ist natürlich, dass sich der Nutzer bei CiBo registriert und dem Tracking seines Smartphones zustimmt. Die Erhebung und Verarbeitung von Daten wiederum setzt voraus, dass der Kunde auf den Datenschutz vertrauen kann. Die Mobilitätsplattform erfüllt deshalb natürlich alle Anforderungen der neuen DSGVO.

Die Single-Sign-on-Strategie über alle Vertriebskanäle hinweg macht es im Mobilitätsportal darüber hinaus möglich, auch alle anderen Angebote zu buchen. So können Nutzer über die Funktion beispielsweise Carsharing Autos reservieren und wer sein Autokennzeichen im Portal hinterlegt, hat Zufahrt zu den städtischen Parkhäusern. Die Abrechnung aller genutzten Services erfolgt dann am Monatsende aus einer Hand. Verknüpft mit den Angeboten für den Bürger sind im Portal auch die interne Abwicklung von Abos, Verwaltung der Vorgänge zu Schwarzfahrten sowie ein Mitarbeiterportal.

Idealer Einstieg

Die Zusammenarbeit der Partner des Osnabrücker Projekts ist genauso dynamisch gewachsen, wie die Plattform selbst und für die nahe Zukunft stehen noch weitere Ausbaustufen an. Auch die Mitarbeiter der Stadtwerke waren schnell von der Bedienerfreundlichkeit der Plattform überzeugt, obwohl die Systemeinführung zunächst ungewohnt war. Mit der highQ Mobilitätsplattform hat die Osnabrück also einen wichtigen Schritt in Richtung Digitalisierung getan, wobei die Nutzer von maßgeschneiderten Produktangeboten profitieren. An diesem Beispiel zeigt sich, dass die Digitalisierung des Zugangs von Mobilitätsangeboten ein idealer Einstieg in die digitale Transformation ist. Dabei geht es nicht nur darum, politische Auflagen zu erfüllen. Auf dem Weg zur intelligenten Kommune sollten Verwaltungen selbst nach innovativen Lösungen suchen. Mit Unterstützung von highQ Computerlösungen, einem spezialisierten Dienstleister in diesem Segment können Strukturen deutlich verschlankt werden und für eine deutliche Annäherung an die Kunden einer Verwaltung sorgen: die Bürger.

()

Stichwörter: CMS | Portale, Osnabrück, Stadtwerke Osnabrück, highQ