

Reference Case BVG Berlin

# Verjüngte Automaten – und ganz Berlin profitiert



## Facts & Figures

- 736 B8040 Retrofit Automaten

## Anforderungen

- Neues Technologiekonzept und neues Tür-Design
- Integration für bargeldlose Zahlungsmittel
- Online-betriebenes Management und Wartung (Verkehrsnetz Berlin)
- Komplettes Online-Managementsystem der Automaten
- Integration in SAP
- Vorbereitung für Electronic Ticketing



**Fast eine Milliarde Fahrgäste befördern die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) pro Jahr. Um dieses gewaltige Aufkommen reibungslos, kostengünstig und noch effizienter bewältigen zu können, beauftragte die BVG ihre langjährige Partnerin ACS<sup>1</sup> mit der Modernisierung ihrer Fahrscheinautomaten – eine Aufgabe, die mit dem ACS Upgrading-Kit Retrofit optimal gelöst wurde.**

### Optimale Ausgangslage

Aufgrund ihres Lebensalters hatte sich eine Modernisierung der über 700 Automaten an den Berliner Haltestellen schon seit einiger Zeit aufgedrängt. Ausgangslage und Zeitpunkt waren denn auch optimal, um in einem Atemzug gleich mehrere Ziele zu verfolgen: die Umstellung

von Deutscher Mark auf Euro, eine markante Verbesserung des Angebots von rund 40 Tarifen auf knapp 800 Basistarife, die Erweiterung der bargeldlosen Bezahlungsmöglichkeiten, die Realisierung einer elektronischen Abrechnung im SAP sowie die technische Überwachung und Administration der Automaten über ein zentrales Online-Managementsystem.

### Eindruckliche Effizienzsteigerung

Aufbauend auf der bestehenden Infrastruktur wurden die Fahrscheinautomaten entsprechend umgerüstet und durch ACS zu einem ganzheitlichen Online-Ticket-Verkaufssystem vernetzt. Die Effizienzsteigerung für die BVG war

beträchtlich, denn über das Online-Ticket-Verkaufssystem von ACS kann nun die gesamte Abwicklung der Fahrscheinausgabe überwacht und gesteuert werden. Die modular aufgebaute Softwarelösung erlaubt es, Verkaufsdaten zu erfassen und auszuwerten sowie die Funktion der Geräte zentral zu überwachen. Störungen lassen sich deshalb nicht nur rasch, sondern auch kostengünstig und mit minimalen Einnahmeverlusten beheben.

### Einbindung von Drittanbietern

Daneben regelt das Softwarepaket den Datenaustausch zwischen Verkaufsgeräten, Automateninfrastruktur und Abrechnungssystem der BVG. Damit ist die techno lo-



gische Grundlage geschaffen, um die Automaten gegebenenfalls in ein zu realisierendes elektronisches Ticketingsystem einzubinden.

#### **Schrittweise Umsetzung**

Das Angebot des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB) zu entwickeln und zu integrieren war eine der grossen Herausforderungen. Durch eine schrittweise Umsetzung konnten schon nach kurzer Zeit 98 Prozent der meistverkauften Fahrscheine über die neuen Automaten bezogen werden. Eine weitere Herausforderung stellte der Umbau der Altgeräte dar bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung der Ticketverkäufe. Die Lösung bestand darin, dass andere Altgeräte desselben Typs im Vorfeld der Demontage einem Retrofit unterzogen wurden. Die dadurch entstandene Schwungmasse von Automaten konnten ständig montiert, demontiert und umgebaut werden.

Das zentrale Managementsystem Arco, das u.a. ein komplett integriertes System für Wartung und Service beinhaltet, ist so konzipiert, dass ein Ausbau für zukünftige Anwendungen jederzeit möglich ist (z.B. Electronic Ticketing oder EFS, elektronischer Fahrschein).

#### **Potenzial der Zukunft**

Die Schaffung der technologischen Grundlagen für die Weiterentwicklung des Projekts eröffnet noch andere Zukunftsperspektiven. Klas Beyer, Vertriebsleiter und Leiter des Berliner Projektleitungsteams, sieht neue Möglichkeiten beispielsweise

in der Realisierung einer flexiblen Vertriebssteuerung einschliesslich Werbemassnahmen. Aber auch in einer Weiterentwicklung der Automaten in Richtung eines Point of Sale mit einem Angebot an nicht verkehrsspezifischen Produkten. In diesem Zusammenhang bietet das Aufladen von Prepaid-Karten für Handys interessante Perspektiven. Daneben denkt Beyer an eine Optimierung der Verteilung der Vertriebs-technik innerhalb der Stadt Berlin unter Berücksichtigung anderer vorhandener Vertriebswege sowie an die Weiterentwicklung der bargeldlosen Bezahlungsmöglichkeiten. Gegenwärtig werden Bargeld, Geldkarten und EC-Karten akzeptiert, aus Sicherheitsgründen aber zurzeit noch keine Kreditkarten.

#### **Positive Reaktion der Nutzer**

Die BVG werden das vorhandene technologische Potenzial in Zukunft also mit Bestimmtheit verstärkt zu nutzen wissen – ein Potenzial, von dem auch die Fahrgäste in der deutschen Hauptstadt weiter profitieren werden. Diese haben das verbesserte Angebot an Fahrscheinen und Bezahlungsmöglichkeiten sowie die sehr benutzerfreundliche Bedienoberfläche ausgesprochen positiv aufgenommen. Und das neue, moderne Design der Automaten in den Farben der BVG fand ebenfalls innerhalb kurzer Zeit die uneingeschränkte Akzeptanz.

#### **Komplexe Aufgabenstellung**

Das Upgrading-Kit Retrofit war für ACS eine Herausforderung ganz besonderer Art, weil eine Moderni-

sierung in jedem Fall komplexer ist als ein Neuprojekt. Es erfordert viel Flexibilität und Anpassungsvermögen an die jeweilige Situation. Diese Eigenschaften haben auch die ACS Partner in Berlin unter Beweis gestellt. Als weiteren positiven Aspekt bei der Zusammenarbeit mit ACS nennt Klas Beyer «die Vertiefung der Erkenntnisse um die Dynamik der Projektarbeit». Überdies stellt er «die Bedeutung der gründlichen Vorbereitung von Projekten mitsamt den daraus resultierenden vertraglichen Regelungen» in den Vordergrund, und letztlich seine Zufriedenheit über das erreichte Resultat. «Konstruktiv, kreativ und lösungsorientiert» sei die Zusammenarbeit mit ACS gewesen, so Beyer.

#### **Der Kunde**

Berliner Verkehrsgesellschaft BVG  
Potsdamerstrasse 188  
10783 Berlin  
Deutschland  
[www.bvg.de](http://www.bvg.de)

ACS Solutions Schweiz AG  
Frankenstrasse 70  
3018 Bern  
Schweiz  
T: +41 31 999 61 14  
F: +41 31 999 64 05  
[www.acs-inc.com/tr](http://www.acs-inc.com/tr)