

Reference Case Nationale Eisenbahn NS, Niederlande

Vorsprung durch Fortschritt: Mit NS in ein neues Zeitalter



Was verbindet Limburg im Süden und die Provinz Groningen im Norden? Landschaftliche Idylle, kulturelle Vielfalt – und die nationale Eisenbahn Nederlandse Spoorwegen (NS). NS betreibt rund 90 Prozent des Schienenverkehrs in den Niederlanden, befördert mehr als 1 Million Passagiere pro Tag via 380 Bahnhöfe und führt über 84 Millionen Transaktionen pro Jahr durch. Mit dem Ziel den Komfort für die Passagiere zu erhöhen und gleichzeitig die Vertriebskosten zu senken, setzt NS weitgehend auf Self-Service-Ticketing und auf ein Fahrgeldmanagementsystem mit hochmodernen Touchscreen-Automaten von ACS.

Einfach in der Bedienung, transparente Darstellung des Angebotes, vielfältige Zahlungsmöglichkeiten und schneller Verkaufsvorgang –

die Automaten von NS geniessen bei den Fahrgästen grosses Vertrauen. Mit dem Ziel, die Zufriedenheit ihrer Kunden durch ein verbessertes Angebot im Bereich Self-Service-Ticketing zu steigern, aber auch um die Vertriebskosten durch eine Reduktion der Verkaufschalter zu senken, hat sich NS entschlossen ihren Automatenpark weiter zu modernisieren und zu erweitern – und unterstreicht damit ihre fortschrittliche Haltung.

Dass ACS der ideale Partner für dieses ehrgeizige Projekt sein würde, davon war man beim grössten niederländischen Verkehrsbetrieb überzeugt: Bereits Anfang der 80er Jahre lieferte ACS¹ Fahrscheinautomaten an NS. Anfang der 90er Jahre folgte die nächste Generation mit

Die Meilensteine

- Dezember 2004: Projektstart
- Mai 2005: Spezialentwicklung von 5 Prototypen mit Münzverarbeitung und Banknotenprüfer (auf Basis des Expert 900)
- Okt. 2005 – Jan. 2006: Bau und Lieferung von 450 Fahrscheinautomaten
- Juli 2006: Nachbestellung von weiteren 30 Fahrscheinautomaten

Die Erfolgsfaktoren

- Einhaltung des eng gesteckten Zeitplans
- Lieferung hoher Stückzahlen in geforderten Qualität und kurzer Zeit
- Hohe Anforderungen an Produktqualität, technischer Verfügbarkeit und Schutz gegen Vandalismus und Einbruch
- Hoher, E-Ticketing tauglicher Bedienkomfort
- Attraktives, kundenspezifisches Design

Der Kundennutzen

- Erleichterter Zugang zum ÖV
- Senkung der Vertriebskosten
- Integration von insgesamt 615 bestehenden Fahrscheinautomaten in das nationale E-Ticketingsystem
- Positive Wahrnehmung beugt Vandalismus vor
- Hochwertige Qualität vermittelt Wertvorstellungen und positives Image von NS





600 Fahrscheinautomaten und im Jahr 2000 waren es noch einmal 615 Automaten. Know-how, Technologie und Qualität der Automaten sowie die gute Zusammenarbeit entsprachen dabei stets den hohen kundenspezifischen Ansprüchen der NS.

Hohe Verfügbarkeit und Sicherheit

Im Rahmen der Erneuerung lieferte ACS an NS mehrere hundert hochmoderne Touchscreen-Fahrscheinautomaten innerhalb vier Monate, und NS-Projektmanager Leo van den Bogart äussert sich zufrieden: «Die Fahrscheinautomaten von ACS überzeugen durch ihre Zuverlässigkeit, den Schutz gegen Vandalismus und ihr attraktives Design».

«ACS hat unsere hohen Anforderungen stets erfüllt.»

Neben der Integrationsfähigkeit der Fahrscheinautomaten in das nationale E-Ticketingsystem und

den Forderungen bezüglich Design, waren NS der maximale Schutz gegen Vandalismus und Einbruch, hoher Bedienkomfort und Verfügbarkeit grosse Anliegen. ACS entwickelte fünf Spezial-Prototypen auf Basis des Expert 900.

«Wir blicken auf eine langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit ACS zurück.»

Eine vor Explosionen optimal geschützte Ausgabenschale entwickelte ACS in Zusammenarbeit mit NS bereits im Jahr 2000 und führte sogar Sprengversuche durch, um die Sicherheit dieser Lösung zu gewährleisten. «Die Automaten von ACS sind bei unseren Fahrgästen sehr beliebt, und die Zerstörungswut gegenüber den Geräten ist zurückgegangen», betont Leo van den Bogart. «Wir sind sehr zufrieden und haben unterdessen bereits weitere 30 Fahrscheinautomaten beschafft.»

Komfortabler Ticketkauf

Heute geniesst der Fahrgast nicht nur die einfache Bedienung durch Touchscreens, sondern auch ein erweitertes, besseres Angebot: Die Automaten akzeptieren neben Münzen, elektronischen Portemonnaies, Wertkarten und inländischen Debit- und Kredit-Karten neu auch Maestro-/EC-Karten dank Interpay-Zertifizierung. Zukünftige Anforderungen an internationale Sicherheitsstandards im bargeldlosen Zahlungsverkehr sind bereits berücksichtigt. Gelöst werden können an den Automaten sowohl Fahrscheine für das nationale Netz, als auch Tickets für internationale Destinationen.

«Wir sind sehr zufrieden mit ACS und haben unterdessen bereits weitere 30 Fahrscheinautomaten beschafft.»

Zudem sind die Automaten so konzipiert, dass sie neben Papiertickets auch kontaktlose Smartcards ausgeben können, welche sich an den Automaten aufladen und entwerfen lassen.



Der Kunde

Nederlandse Spoorwegen NS
Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
NL-3500 HA Utrecht
www.ns.nl

¹ Damals als Autelca AG. Die beiden Lieferungen Anfang der 90er Jahre und im Jahr 2000 wurden unter Ascom Autelca abgewickelt.