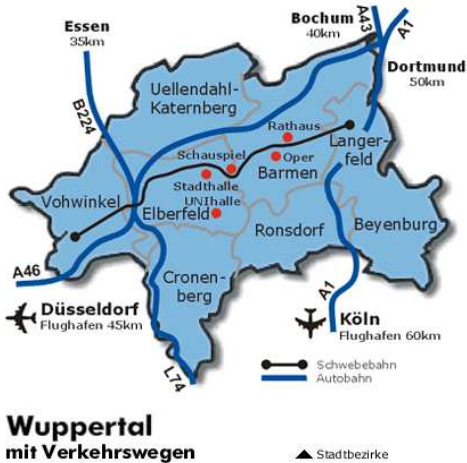


## Referenzprojekt

# Wuppertaler Stadtwerke AG

## Einführung eines Fahrgeldmanagementsystems



### DER KUNDE

Die Wuppertaler Stadtwerke AG wurde 1948 durch Einbringung der Städtischen Werke Wuppertal in die Wuppertaler Bahnen AG gegründet und betreibt den ÖPNV in Wuppertal und Umgebung. Zu den Leistungsbereichen gehören unter anderem Energie- und Gebäudemanagement, Wasser- und Umweltanalysen. Der Konzern beschäftigt rund 3.000 Mitarbeiter, davon etwa 1.000 im ÖPNV.

Das Streckennetz der zum Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) gehörenden WSW umfasst 264 Omnibusse und 28 Schwebebahnen. Jährlich werden ca. 90 Mio. Fahrgäste auf 65 Linien befördert.

Die WSW AG setzt im Bereich Verkehr bereits seit rund 20 Jahren ATRON-Vertriebssysteme ein. Diese wurden dabei stetig erweitert. Anfangs im Wesentlichen aus Fahrscheindruckern und Abrechnungssoftware bestehend, wurden sie um Vorverkaufsgaräte, stationäre Automaten und ein multifunktionales Vertriebshintergrundsystem sowie E-Ticketing-Funktionen ergänzt.

### PROJEKTÜBERSICHT

- Durchgängige und integrierte Vertriebslösung
- Einbindung unterschiedlicher Vertriebswege in ein System
- Einheitliche Datenversorgung, Vermeidung von Schnittstellen und prozessorientierter Aufbau reduzieren die Systemkosten und optimieren die Abläufe im Verkehrsbetrieb



## DIE AUFGABE

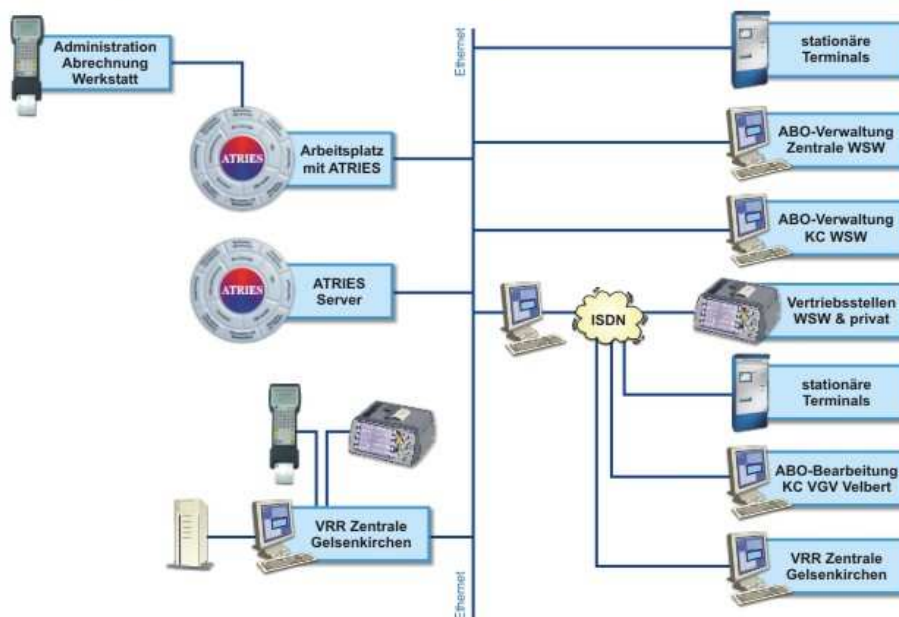
Die ATRON Systemlösung deckt im Verkehrsbereich der WSW folgende Vertriebswege ab:

- Fahrscheinverkauf in den Bussen beim Fahrer
- Fahrscheinverkauf an stationären Automaten
- Verkauf von Mehrfahrten- und Monatskarten in privaten Vorverkaufsstellen
- Verkauf von Mehrfahrten-, Monatskarten sowie Abonnements in den WSW-Kundencentern
- Vertrieb in Abonnements
- Erfassung und Abwicklung von EBE-Vorfällen
- Elektronisches Ticketing

### Durchgängige und integrierte Vertriebslösungen

orientieren sich an den bestehenden Vertriebsprozessen und integrieren verschiedene Vertriebswege in einem System. Dadurch werden Schnittstellen zu Fremdsystemen und die damit verbundenen Risiken vermieden. Die Datenver- und -entsorgung ist durchgängig, das heißt alle Vertriebsendgeräte werden mit einheitlichen Daten versorgt. Zudem stehen die Daten für die Aufbereitung von Abrechnungen und Statistiken aller Vertriebswege (z. B. Automatenverkauf, Fahrerverkauf etc.) im selben System zur Verfügung.

### Übersicht W-LAN Wuppertaler Stadtwerke



## DIE LÖSUNG

Die unterschiedlichen Vertriebsseinheiten in der WSW AG (Bereich Verkehr) wurden mit ATRON Vertriebstechnik ausgestattet.

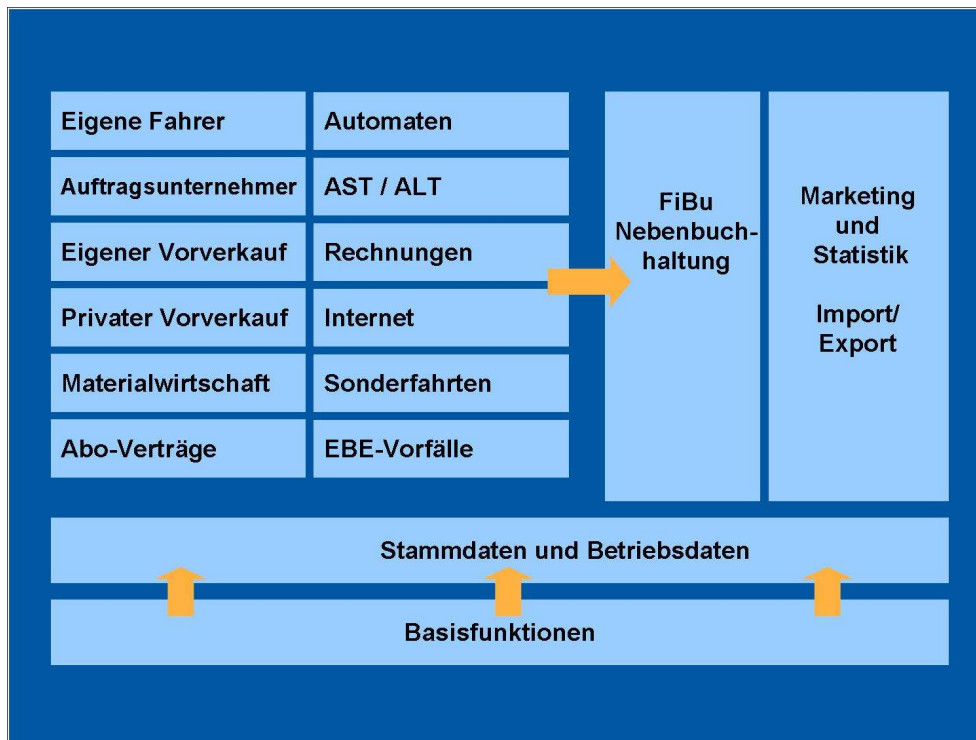
Hintergrundsystem für die Vertriebslösung ist die von ATRON entwickelte Vertriebsmanagementsoftware ATRIES, die parallel zu weiteren Fahrzeugsystemen eingesetzt wird.

ATRIES, die Zentralsoftware für den Verkehrsbetrieb, übernimmt im Wesentlichen folgende Funktionen:

- Einheitliche Datenversorgung aller Vertriebsgeräte; Beispiel Tarifänderungen: Neue Fahrpreise werden in allen Vertriebskanälen gleichzeitig berücksichtigt
- Abbildung des gesamten Datenverkehrs und monetärer Prozesse des Fahrscheinbetriebs, z.B. Abrechnung der Fahrer und der Vorverkaufsstellen
- Kundendatenbank / Adressdatenbank als Datenbasis für z.B. Vertragsverwaltung, Marketingaktionen
- Leistungsfähige Nebenbuchhaltung zur Entlastung der Hauptbuchhaltung in den Verkehrsbetrieben
- Abonnementverwaltung: Vertragsgestaltung, Kartenausgabe, Ersatzkarten-Management, Rücknahme oder Festlegung der Zahlungsart
- Provisionsabrechnung für fremde Vorverkaufsstellen
- Einheitliche Statistiken für alle Vertriebswege
- E-Ticketing-Funktionalitäten (z.B. Sperrlistenverwaltung)
- Materialwirtschaft (z.B. für Shopartikel, Notfahrscheine)

## PROJEKTÜBERSICHT

- 300 Fahrzeugrechner  
AFR compact mit integriertem Fahrscheindrucker
- 300 Chipkartenterminals  
AFT 110 für das Bezahlen mit der GeldKarte
- 800 Fahrscheinentwerfer  
ACM 110 in Fahrzeugen und an Haltestellen
- 43 Kiosk-Lösungen für den Vorverkauf mit Fahrzeugrechnern AFR compact; ISDN-Anbindung für die Ferndatenabrechnung und Datenversorgung in privaten Vorverkaufsstellen
- Kundencenter-Lösungen für den Vorverkauf mit Fahrzeugrechnern AFR compact und Anschluss an einen PC für komfortable Kundenbetreuung; Anbindung für Datenversorgung und Abrechnung über Netzwerk
- 15 Arbeitsplätze für Initialisierung und Personalisierung von Chipkarten
- 71 stationäre Fahrausweisautomaten, hauptsächlich an Bahnsteigen der Schwebenbahn; Dort überwiegend Bezahlung mit Banknoten oder bargeldlosen Zahlungsmitteln möglich
- Hintergrundsystem ATRIES



*Übersicht der unterschiedlichen Vertriebskanäle und des Datenflusses*

## FAZIT

Der Verkehrsbereich der WSW AG wickelt sämtliche Fahrgeldumsätze, über 50 Mio. € im Jahr, komplett über das System der ATRON electronic GmbH ab. Alle Komponenten stammen „aus einer Hand“ und sind in der Vertriebslösung integriert.

Das Vertriebssystem greift in alle Unternehmensbereiche ein.

Die Vorteile dieser Lösung:

- Keine Schnittstellen zu Fremdsystemen; Dadurch weniger Abstimmungsaufwand und Fehlerrisiko
- Reduzierung der Betriebs- und Wartungskosten für die Endgeräte durch die durchgängige, einheitliche Datenversorgung
- Effektives Informationssystem
- Erleichterung von Abrechnungen (z.B. Abschlüsse), statistischen Auswertungen und Kundenmanagement