

**mobilité**

Unternehmensberatung

Webinarreihe „Öffis go multimodal“

**Plattformstrategie - Gratwanderung zwischen Vielseitigkeit und Leistbarkeit**

**Dr. Hendrik Koch**

Webinar, 21.03.23

# Vier Kernthesen zur Strategieentwicklung im Bereich Maas / Mobilitätsplattform



**Schaffen eines neuen Leitbildes/Selbstverständnisses:** Klare Antwort auf die Frage „Wo will ich hin und warum?“



**Denken in UseCases & Personas für die Kund\*innen:** Welchen Kundenprobleme müssen wir für wen angehen und mit welchen Lösungen?



**Differenzierte Integration (Breite/Tiefe) von Mobilitätsangeboten:** Wie schaffen wir einen einfachen Zugang und die Kombination vieler Optionen?

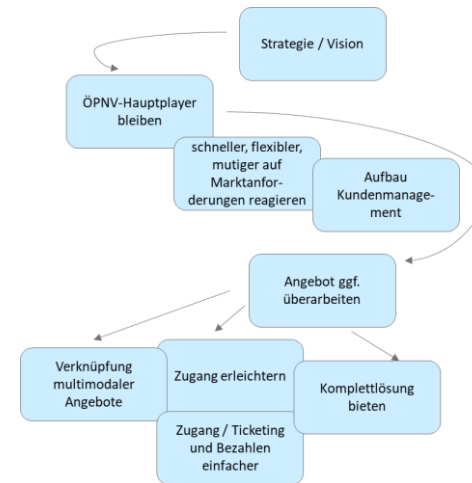
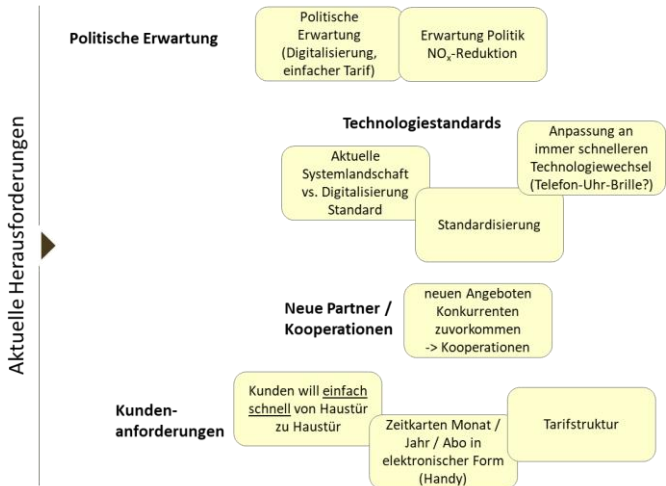
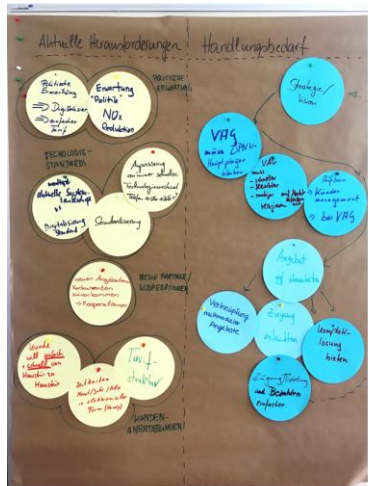


**Flexibles und dynamisches Pricing als Basis des Kundenmanagements:** Wie ist die Preisgestaltung, damit die Nutzenden im Mittelpunkt stehen?

# Schaffen eines neuen Leitbildes/Selbstverständnis: Klare Antwort auf die Frage „Wo will ich hin und warum?“

Welche Erwartungen und Herausforderungen hat der Markt in Zukunft ?

Wie wollen wir in Zukunft von unseren Kund\*innen wahrgenommen werden?



Neue Vision mit einem Fokus auf Arrangeur der mobilen Vielfalt über eigene Angebote und integrierte Leistungen von Partnern

# Denken in UseCases & Personas für die Orientierung an Kund\*innen: Welche Kundenprobleme müssen wir für wen angehen und mit welchen Lösungen?

## Kundenanforderungen als Hebel für neue Lösungen

The image contains several key components:

- Business Model Canvas (Left):** A green canvas with 'GAIN CREATORS' at the top, 'PAIN RELIEVERS' at the bottom, and 'PRODUCTS & SERVICES' in the center.
- Customer Jobs Canvas (Middle):** A circular diagram divided into 'GAINS' (smiley face), 'PAINS' (frowny face), and 'CUSTOMER JOBS' (checkmarks).
- Personas Grid (Right):** A 2x3 grid of customer profiles:
  - Pierre (27), Saarbrücken:** Verlässlich und nachhaltig, Multimodal und flexibel.
  - Carmen (48), Neustadt:** Einfach und flexibel, Keine Tarifenkenntnisse.
  - François (45), Metz:** Zuverlässig und direkt, Preislich attraktiv.
  - Mario (77), Strasbourg:** Zuverlässig und bequem, Einfach.
  - Amélie (18), Strasbourg:** Günstig und flexibel, Pünktlich und verlässlich.
  - Jacques und Marianne (65 und 61), Freiburg:** Einfach und komfortabel, Preislich attraktiv.
- Service Process Flow (Far Right):** A horizontal flow with five stages: Information, Ticketkauf / Buchung, Reisebegleitung, Abrechnung, and After Sale. Each stage has associated service details and icons.



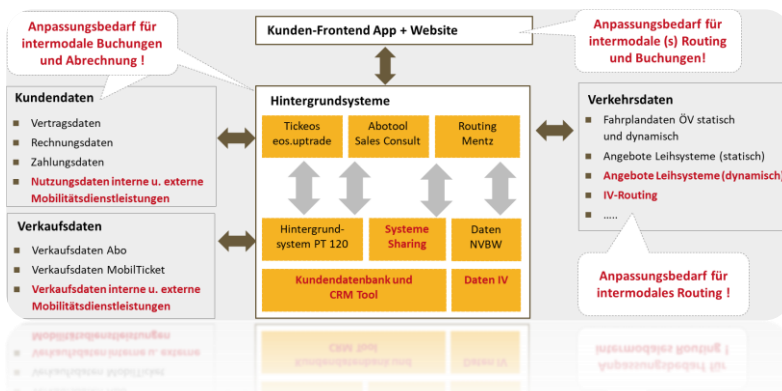
Flexible Mobilitätsoptionen für verschiedene Nutzungsbedarfe  
=> Menschen wollen Angebotsvielfalt und individuellen Zugang!

# Differenzierte Integration (Breite/Tiefe) von Mobilitätsangeboten: Wie schaffen wir einen zentralen Zugang und die Kombination vieler Optionen?

**Steuern**

**Fokus:** Offener und neutraler (soweit möglich) Marktzugang mit klaren Regeln

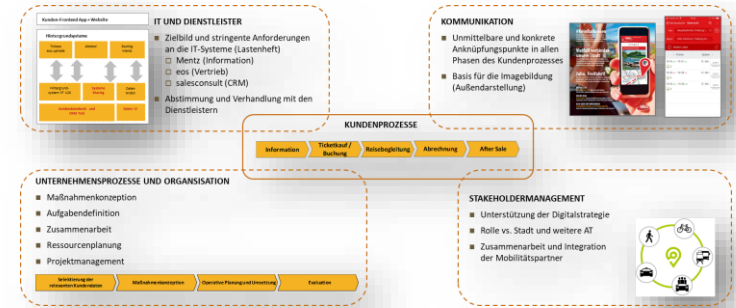
**Durchführen**



**Fokus:** Technische Infrastruktur, Standards Schnittstellen (API), Datennutzung

**Bereitstellen**

**Fokus:** Agiles Kundenmanagement, Pricing und Payment



Standards setzen wo möglich => Information/Kommunikation & Buchung/Ticketing, aber Kompromiss aus Breite des Angebots & Tiefenintegration schaffen => Fokus geteilter Kunde

# Flexibles und dynamisches Pricing als Basis des Kundenmanagements: Wie ist die Preisgestaltung, damit die Nutzenden im Mittelpunkt stehen?

digitale Systeme  
im Vertrieb

dynamische  
digitale Tarifmodelle

Preisanreize &...

Nutzerorientierte  
Tarifoffensive



Kunden-  
interaktion  
(digital &  
„haptisch“)

digitales Kundenmanagement

interaktive, spezifische  
Kundenkommunikation

Einheitlicher Auftritt über  
alle Kundekontaktpunkte



Einfacher Zugang und Pay per Use mit individuellen/spezifischen Anreizen als Teil des Kundenmanagements ist elementar!



# Am Ende eine kurzes lyrisches Summary von der KI 😊

In Germany's public transport scene, A mobility platform must convene,  
Modes of travel both near and far, Unified in one seamless bar.

User-centric, it must be designed, For all to use, with ease of mind,  
Personalization is the key, For each passenger's journey to be.

Data analytics will provide insight, To optimize services, just right,  
With strong partnerships and security too, A successful platform, it will ensue.