

26. Mai 2003

Mobility CarSharing Schweiz

Jahresbericht 2002

Geschäftsbericht Mobility CarSharing Schweiz 2002

Bemerkung:

In den Geschäftsbericht 2002 wurden die Jahresberichte von den Projekten, welche vom Bundesamt für Energie unterstützt werden, implementiert. Gemäss Inhaltsverzeichnis handelt es sich um die Punkte 2., 4., 6. und 8.

Inhaltsverzeichnis Jahresbericht 2002	Seite
1. Bereich Mobility CarSharing	2
2. Projekt „Erschliessung von Wohnquartieren“	3
3. Bereich Mobility Operations Services	4
4. Projekt „Systementwicklung zur Integration von Fremdflotten“	5
5. Bereich Marketing & Verkauf	6
6. Projekt „Weitere Zielgruppen für Geschäftsfahrten“	7
7. Bereich Finanzen & Systeme	8
8. Projekt „Nutzung vereinfachen“.	9

1. Bereich Mobility CarSharing

Der Bereich Mobility CarSharing umfasst die Abteilungen Standorte, Flotte und Sektionen. Im vergangenen Jahr wurde die Kundenfreundlichkeit des Angebotes weiter ausgebaut und die Effizienz der Organisation gesteigert.

Neues Analyse-Tool und neues Standortlayout

Mobility CarSharing Schweiz verfügt seit November 2002 über ein visuelles Analyse-Hilfsmittel zur Standortoptimierung. Damit können Standorte und Kundenaufkommen kartografisch dargestellt und die Standorte nach Umsatz, Auslastung oder Grösse analysiert werden. Auch die Fahrzeugstatistik ist überarbeitet und verfeinert worden. Neu sind Auswertungen wochenweise möglich und die Auslastung durch Privat- oder Geschäftskunden kann damit getrennt ermittelt werden.

Klare Standards für die Fahrzeugkategorien

Im vergangenen Jahr wurden klare Standards in den einzelnen Fahrzeugkategorien gesetzt. Der Bereich Mobility CarSharing beschafft nun in den Kategorien Economy, Combi und Compact z.B. konsequent nur noch Modelle mit fünf Plätzen und fünf Türen.

Mehr und zuverlässigere Bordcomputer

2002 wurde der Anteil der mit Bordcomputern bestückten Fahrzeuge auf 99% gesteigert. Die letzten 27 Fahrzeuge ohne Bordcomputer stehen vorab an Standorten, die noch über keinen Natel-Empfang verfügen. Mit grossem Aufwand wurden alle Bordcomputer mit der neuesten Software ausgestattet, somit sind Reservationen direkt im Auto zur Verlängerung oder Verkürzung möglich.

20 Orte neu mit CarSharing erschlossen

Die Markterschliessung schritt auch im vergangenen Jahr voran: Es wurden 20 Orte neu mit CarSharing erschlossen. Darunter ist mit Balzers (FL) erstmals auch ein Ort im Ausland, wo sich mit Inficon und Unaxis zwei innovative Firmen für Business CarSharing entschieden und so die Eröffnung eines Mobility-Standorts ermöglicht haben. In sieben neu gegründeten Sektionen wurde zusätzlich zum traditionellen Erstfahrzeug Combi im Rahmen eines von EnergieSchweiz geförderten Versuchs ein zweites Fahrzeug der Kategorie Economy stationiert (Siehe Pkt. 2). Es wird untersucht, ob sich die Entwicklung von Sektionen mit dieser forcierten Fahrzeugstationierung positiv beeinflussen lässt.

Operative Führung der RailLink-Flotte

Um den Kundennutzen zu verbessern und mit Synergien Kosten zu sparen, wurden die Geschäfte der RailLink AG und von Mobility CarSharing Schweiz zusammengelegt. Seit 1. Oktober 2002 führt Mobility CarSharing Schweiz im Auftrag des Verwaltungsrates RailLink AG deren Flotte operativ. Seither wurde die Auslastung der 114 «smart RailLink» von 16 auf 36% mehr als verdoppelt. Zurückzuführen ist dieser Erfolg auf den Verzicht der ursprünglichen Gebühr von einem Franken pro Stunde bei der Nutzung von Fremdfлотten. Zudem wurden die RailLink-Fahrzeuge neu platziert und ersetzt teils ältere, bordcomputerlose smarts von Mobility.

2. Projekt „Erschliessung von Wohnquartieren“

Ausgangslage

Viele bestehende Siedlungsgebiete sind noch ungenügend mit CarSharing erschlossen. Hemmpunkte sind:

- Aufgrund beschränkter Grösse zusammenhängender Siedlungsgebiete ist das Erstkundenpotential häufig zu gering.
- Schlechtere ÖV-Frequenzen v.a. in Wohnquartieren schaffen hohe Eintrittshürden zur Nutzung von Mobility-Standorten in der weiteren Umgebung. „Einmal ausprobieren“ fordert somit hohe Flexibilität seitens Interessenten.

Mobility alleine könnte solche bestehende Siedlungsgebiete deshalb nur mit erheblichen Vorinvestitionen erschliessen. Der Pay Back ist nicht offensichtlich, da die Auslastung im Lauf der Zeit sogar überdurchschnittlich sein müsste, um die Vorinvestitionen wettmachen zu können.

Generelle Zielsetzung

CarSharing-Standorte in ausgewählten bestehenden Siedlungsgebieten eröffnen/optimieren zur Schliessung von Angebotslücken.

Massnahmen

Es wurden sieben neue Sektionen zwecks Erschliessung von den Gemeinden mit der Dienstleistung CarSharing gegründet. Dank Unterstützung von EnergieSchweiz konnte zusätzlich zum traditionellen Erstfahrzeug ein zweites Fahrzeug der Kategorie Economy stationiert werden.

Untersuch

Es wird untersucht, ob sich die Entwicklung von Sektionen bzw. Kundenwachstum mit dieser forcierten Fahrzeugstationierung positiv beeinflussen lässt.

Die Zwischenevaluation (Planungsbüro Jud, 24.02.03) zeigt auf, dass von den sieben neuen 2-Auto-Standorten die allgemeine Entwicklung in drei Fällen als gut, in zwei Fällen als eher kritisch und in zwei Fällen als problematisch betrachtet werden muss.

Bei den zwei Standorten mit einer eher kritischen Entwicklung (Porrentruy, Wichtrach) bestehen Anzeichen, dass sich diese Standorte mittel- bis längerfristig positiv entwickeln werden. In Porrentruy ist eine erfreuliche Kundenentwicklung zu beobachten, während in Wichtrach die Kilometer- und Kostendeckungszahlen positiv zu bewerten sind. Bei den zwei problematischen Standorten (Aarberg und Menzingen) besteht Anlass zur Sorge, dass sich diese Standorte nicht wie gewünscht entwickeln werden. Es gibt Indizien, dass bei diesen Fällen der Einfluss des Standortleiters auf die Kundenentwicklung erheblich sein könnte: in Aarberg sucht man einen besseren Sektionsleiter, in Menzingen sind sowohl Sektionsleiter als auch Wagenbetreuer relativ neu in der Gemeinde. Die stagnierende Kundenentwicklung in Wichtrach bzw. die Entwicklungen in Herrenschwanden und Porrentruy stützen diese These. Ein weiterer Zusammenhang, welcher im Hinblick auf die Hauptevaluation näher überprüft werden muss, wird zwischen der Entwicklung und der Zentralität vermutet, sind doch die beiden problematischen Standorte (sowie Porrentruy) als Land-Standorte klassiert.

3. Bereich Mobility Operations Services

Zum Bereich Mobility Operations Services gehört das Dienstleistungszentrum (Reservation, Beratung am Telefon, Unterstützung unterwegs) und der Kundendienst (Interessenten, Eintritte, Mutationen, Austritte, Reklamationen, Anfragen). Im Jahr 2002 konnten mehr als 8000 zusätzliche Kundinnen und Kunden für Mobility CarSharing Schweiz gewonnen werden, wodurch sich die Gesamtzahl der aktiven Kundinnen und Kunden auf 52'000 erhöht hat. Zudem hat Mobility im Auftrag der RailLink AG alle Aktivitäten rund um deren Kundinnen und Kunden wahrgenommen, nämlich Anfragen, Interessenten, Eintritte, Mutationen, Reservationen, Rückfragen usw. (siehe dazu auch Bereich Mobility CarSharing).

Immer mehr Reservationen über das Internet

Die daraus resultierende zusätzliche Nachfrage nach Dienstleistungen konnte nur bewältigt werden, indem im vergangenen Jahr immer mehr Reservationen und Reservationsänderungen über Internet abgewickelt worden sind. Die Reservationen via Dienstleistungszentrum und automatisches Reservationssystem (ARS) waren 2002 rückläufig. Bereits sehr rege genutzt wurde die Möglichkeit von Reservationsänderungen via Bordcomputer, welche seit anfangs Oktober schweizweit besteht. Bis Ende Jahr wurden schon rund 6% der Reservationen über diesen Kanal abgewickelt. Doch der Internetauftritt von Mobility CarSharing Schweiz ist nicht nur bei bestehenden CarSharern und CarSharerinnen beliebt: Via Internet melden sich auch immer mehr potenzielle Kundinnen und Kunden an. Während die Anmeldungen über die klassischen Kanäle Post und Telefon konstant blieben, haben sich jene via Internet im 2002 beinahe verdoppelt. Die seit Oktober angebotene Möglichkeit, Grundgebühren via Kreditkarte zu bezahlen, wird bereits rege genutzt, da der Eintrittsprozess damit spürbar beschleunigt wird.

Fokus auf der Verlässlichkeit

Den oft langen Wartezeiten der Kundinnen und Kunden am Telefon wurde begegnet, indem im März mit einem externen CallCenter eine Überlaufvereinbarung für Spitzenzeiten getroffen worden ist. Zusätzlich zu dieser externen Lösung wurden die Teams Kundendienst und Dienstleistungszentrum im vergangenen Jahr schrittweise zusammengelegt. Das brachte eine bessere Erreichbarkeit und eine höhere Qualität der Beratung.

Die Verlässlichkeit ist für unsere Kundinnen und Kunden mit ein ausschlaggebendes Kriterium für die Wahl von Mobility CarSharing Schweiz. Die Mobility-Dienstleistung sollte deshalb immer verfügbar sein. Obwohl mit Hochdruck auf dieses Ziel hingearbeitet wird, wurde es noch nicht erreicht: gut 2 o/oo der 720'000 im Jahr 2002 reservierten Fahrten konnten im vergangenen Jahr nicht stattfinden, weil das Auto zur reservierten Zeit nicht am Standort war. Diese Situation kann von Mobility CarSharing Schweiz nur mittelbar beeinflusst werden. Bei rund 1 o/oo der Fahrten konnten Kundinnen und Kunden die Fahrt aus technischen Gründen nicht antreten oder fortsetzen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Dienstleistungszentrums von Mobility wurden aber intensiv geschult, damit auch in einem solchen Fall rasch, unkompliziert und kulant geholfen werden kann.

4. Projekt „Systementwicklung zur Integration von Fremdflotten“

Entwicklung seit der Ausgangslage

Angebote für Fremdflotten-Betreiber, welche ihre Flotteneffizienz steigern (Mobility-Bordcomputer) oder Zusatzerträge (optionaler Zugriff für Mobility-Kundschaft) generieren wollten, gab es bis anhin nur wenige. Hemmpunkte sind:

- Bedürfnis seitens externer Flottenbetreiber wächst langsam.
- Der Prozess für eine mögliche (Teil-) Integration von Fremdflotten ins System erscheint Interessierten nach wie vor relativ aufwendig und investitionsintensiv. (hohe Transferkosten)

Überprüfung der generellen Zielsetzungen

- Durch die Softwareprogrammierungen (neue Applikationen) ist das Mobility-System nun zugänglich für Fremdflotten. Mit der Mandantenfähigkeit kann der Ablaufprozess bei höherer Qualität deutlich beschleunigt werden.
- Schritthaltung mit der allgemeinen IT-Entwicklung ist nach wie vor gegeben.

Eintreten der Hypothesen

- Die Integration erster bestehender Fremdflotten ins Angebot von Mobility steigert effektiv den Bekanntheitsgrad des Systems CarSharing und generiert zusätzliche Kundschaft im Standard-Angebot.
- Das geplante Wachstum konnte nicht erreicht werden. Die Marktbearbeitung ergab bis jetzt folgendes Resultat:
 - einen konkreten Anwender (Amstein & Walthert)
 - einen Versuch (Die Post)
 - Diverse Verhandlungen.
- Die Akquisition und zielgruppenspezifische Marktbearbeitung konnte erst im Sommer gestartet werden. Die daraus entstandenen Verhandlungen bestätigen ein grundsätzliches Bedürfnis. Die Konzentration auf den neuen Geschäftsbereich als Teil von Business CarSharing ab 2003 soll zum Marktdurchbruch verhelfen.
- Unternehmen können ihr umweltbezogenes Verhalten besser beurteilen, wie das Beispiel Amstein & Walthert sehr schön zeigt.

5. Bereich Marketing & Verkauf

Zu den Kernaufgaben dieses Bereichs gehören die in- und externe Produkte- und Unternehmenskommunikation (Werbung, Verkauf, Publizität) sowie die Entwicklung der Angebotspalette inkl. Preisfindung zwecks optimaler Steuerung der Nachfrage. Ein vierköpfiges Marketing-Team arbeitet eng mit spezialisierten Agenturen zusammen.

Im März 2002 wurde für das Angebot von Mobility CarSharing Schweiz eine umfassende Tarifrevision vorgenommen. Einerseits wurden die Stundentarife an die Fahrzeugkategorie gebunden, der Kilometer-Tarif bis 100 km leicht angehoben und jener über 100 km halbiert. Andererseits erhalten die Genossenschafterinnen und Genossenschafter seither auf allen Kategorien 20% Ermässigung auf dem Kilometer-Tarif bis 100 km. Zusammen mit der Reduktion der Fahrzeugkategorien (von 12 auf 8) wurde durch diese Massnahmen eine Vereinfachung der Tarifstruktur erreicht.

Zwei Meilensteine in der Angebotspalette

Nach sechsmonatigen intensiven Vorbereitungen wurde die Erfolgsgeschichte «züri mobil» mit dem Markteintritt des ZVV-Kombiabonnementes, dem Einsteiger-Abo für öV-Jahresabonnenten im Kanton Zürich, für CHF 25.- pro Jahr und einem um CHF 1.– höheren Stundentarif weitergeführt. Mobility CarSharing Schweiz gewann durch dieses ZVV-Kombiabonnement innert acht Monaten rund 4'000 Neukundinnen und -kunden.

Mit der Einbindung des Mobility-Angebotes in das CUMULUS-Programm wurde die bereits mehrjährige erfolgreiche Zusammenarbeit mit Migros weiter ausgebaut. «Nachhaltigkeit leben mit sinnvollen Partnerschaften» begründete Anton Scherrer, Präsident der Generaldirektion des Migros-Genossenschafts-Bundes, die Aufnahme von Mobility CarSharing als erstes Angebot eines externen Unternehmens ins CUMULUS-Programm.

Bewährte Partner

Just zum Auftakt der Expo 02 startete mit dem Tarifverbund «Zigzag» der Region Biel eine neue Kooperation in der Westschweiz. An der Expo 02 hatte Mobility CarSharing Schweiz übrigens mit sieben Autos für SRG SSR idée suisse-Mitarbeitende eine ständige und mobile Präsenz. Zudem wurde im vergangenen Jahr der Auftritt mit den Tarifverbänden Passepartout (Zentralschweiz) und TNW (Nordwestschweiz) erneuert. Insgesamt kooperierte Mobility per Ende 2002 bereits mit 13 Tarifverbänden.

Auch die langjährige Partnerschaft mit Hertz, dem ältesten und grössten CarRental-Anbieter in der Schweiz, bewährt sich. Dank beratender und finanzieller Unterstützung durch EnergieSchweiz (Bundesamt für Energie) konnten im Berichtsjahr zwei mehrjährige Praxistests zur Nachhaltigkeitswirkung von CarSharing erfolgreich abgeschlossen werden.

Verkaufsteam für Business CarSharing integriert

Im Zuge der Ausrichtung auf die Kundenbedürfnisse wurde einerseits das Verkaufsteam für das Business CarSharing in den Bereich Marketing integriert. Business CarSharing entspricht einem grossen Bedürfnis der Mobility-Kundschaft: Das Wachstum nimmt ungebremsst zu. So wurden in diesem Bereich im Jahr 2002 weitere 1000 Mobility-Cards verkauft. Total über 4000 Mobility-Cards sind inzwischen im Besitz von Firmenkunden. Business CarSharing generiert heute gut 10% des gesamten Fahrtenumsatzes von Mobility CarSharing Schweiz.

Kommunikation mit Kundinnen und Kunden verstärkt

Die laufende Auswertung von Kundenfeedbacks, die schriftliche Herbst- und die Internetbefragung an unsere Kundinnen und Kunden lieferten im vergangenen Jahr wertvolle Grundlagen für die Optimierung der Dienstleistungen von Mobility.

6. Projekt „Weitere Zielgruppen für Geschäftsfahrten“

Entwicklung seit der Ausgangslage

Die getroffenen Massnahmen wirkten allesamt positiv auf die im Antrag beschriebenen Hemmpunkte:

- Wichtige Erkenntnisse zu den CarSharing-Bedürfnissen für Geschäftsfahrten konnten dank qualitativen Befragungen und Kundenfeedbacks ins Pflichtenheft der technischen Anpassungen einfliessen und führte insbesondere im Softwareteil zu den grössten Kostenlücken. Eindeutig zeichnen sich durchwegs erhöhte Anforderungen an die Einsatzarten der Mobility Card, Reservation und Fakturierung ab. Damit verbunden sind verhältnismässig hohe Software-Investitionen für einen heute noch kleinen Geschäftsbereich. (10 %)
- Die Reorganisation des Verkaufs konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Vor allem die Zeitperiode vom Erstkontakt bis zum Vertrag konnte beschleunigt werden. Das Produkt bleibt jedoch für bestimmte Anwendungszwecke erklärungsbedürftig. (Bsp.: Zuverlässigkeit der technischen Applikationen)
- Nutzen des CarSharings ab Arbeitsplatz wird dank entsprechenden Ausführungen in den Kommunikationsmitteln besser verstanden. Insbesondere in Kernstädten stossen die Argumente auf Akzeptanz. Das Aufklärungspotential bleibt unseres Erachtens allerdings erheblich.

Überprüfung der generellen Zielsetzungen

- Die generellen Zielsetzungen (Fortsetzen der Produktentwicklung Business CarSharing, Professionalisierung und Qualitätssteigerung der Dienstleistung, Erstellung Verkaufs- und Informationsunterlagen, Verkaufsorganisation dezentral aufbauen) wurden erreicht.
- Das Produkt Business CarSharing funktioniert, soll jedoch ständig an den Kundenbedürfnissen angepasst werden. Durch den zusätzlich professionellen Werbeauftritt und Verkauf durch kompetentes Verkaufspersonal ist der Durchbruch vor allem bei Firmen mit ÖV-Affinität geglückt. Bei der Kundenstamm-Analyse kann festgestellt werden, dass das Produkt Business CarSharing von Einzelunternehmungen, KMUs bis hin zu Grossunternehmen und Institutionen angewandt wird. Diese breite Kundentypologie ermöglicht auch zukünftig eine zielgruppenspezifische Marktbearbeitung.

7. Bereich Finanzen & Systeme

Zu den Hauptaufgaben des Bereiches Finanzen und Systeme zählen die internen Dienste Buchhaltung/Controlling, Betriebssoftware und Systemkoordination. Das Team umfasste 14 Mitarbeitende zum Stichtag 31.12.2002. Im Geschäftsjahr 2002 sind insbesondere folgende Entwicklungen zu verzeichnen:

Controllingsystem weiter verfeinert

Nachdem das Rechnungswesen total umgebaut worden ist, galt es im vergangenen Jahr das neue System zu verfeinern und noch weiter zu verbessern. Insbesondere wurde das MIS (Management Information System) laufend ausgebaut. Es hat sich als wichtiges Führungsinstrument der Geschäftsleitung von Mobility CarSharing Schweiz etabliert. Die Führungsinstrumente wurden zudem durch eine rollende Finanz- und Liquiditätsplanung erweitert. Das Ampelzahlensystem wurde mit einer rollenden 12-Monate-Erfolgsrechnung ausgebaut. Die im vergangenen Jahr eingeführte Kostenstellenbuchhaltung erwies sich als wichtiges Controllinginstrument des Kaders. So konnte mit Hilfe dieses Tools beispielsweise das Budget 2003 weitgehend eigenständig durch die Kadermitarbeiterinnen und -mitarbeiter erarbeitet werden.

Zentralisierte Administration

Die Mietverträge der Büroräumlichkeiten am Mühlenplatz liefen anfangs 2003 ab - eine gute Gelegenheit, die dort verbliebenen Bereiche « CarSharing » und « Marketing & Verkauf » auch an den Standort Gütschstrasse umziehen zu lassen. Rund einjährige Verhandlungen mit drei verschiedenen Vermietern konnten Ende August 2002 abgeschlossen werden. Da die Räume im Rohzustand gemietet wurden, musste der Umbau innert kurzer Zeit geplant und durchgeführt werden. Dank der sehr guten Zusammenarbeit des Umbauteams konnten die Renovationsarbeiten am 29. November termingerecht abgeschlossen werden. Die Kostenvorgaben von CHF 440'000.- wurden eingehalten. Die neuen Räume sind modern, hell und freundlich konzipiert. Auch konnte mit diesem Umbau endlich ein Personalraum mit Küche eingerichtet werden, der rege genutzt wird.

Risikominimierung bei den Systemen

Durch die Einführung eines konsequenten Update-Prozesses konnten Softwareausfälle stark reduziert werden. Unsere Kundensoftware MobiSoft erfuhr zehn Updates, davon ein grosses Release.

Mit der Installation eines neuen ServerClusters konnte ein bedeutendes Risiko im Rechenzentrum von Mobility behoben werden. Die zwei wichtigsten Applikationen, MobiSoft und E-Mail, laufen nun auf zwei autonomen Servern. Fällt der eine aus, tritt der zweite Server dessen Dienste an. Damit konnte nun ein neues Notfallkonzept mit verschiedenen Eskalationsphasen eingeführt werden.

Als Novum kann die Einbindung der Kundschaft, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie weiteren User-Groups bei der Planung von grösseren Software-Updates bezeichnet werden. Bei verschiedenen Workshops, z.B. Internet-Relaunch, konnten so wertvolle Hinweise in die Releases eingebaut werden. Bei den nun in fast allen Fahrzeugen von Mobility CarSharing Schweiz eingebauten Bordcomputern handelt es sich um eine Eigenentwicklung. Der rasante Fortschritt des Technologie-Sektors beeinflusst auch die Bedürfnisse der Mobility-Kundinnen und -Kunden. Dementsprechend wird zur Zeit mit Hochdruck an der Evaluation der Bordcomputer-Nachfolgeneration gearbeitet. Diese wird nicht mehr von Mobility CarSharing Schweiz entwickelt, da auf dem Markt genügend adäquate Auswahl verfügbar ist. Erste Tests mit Kundeneinbindung haben bereits stattgefunden.

8. Jahresbericht Projekt „Nutzung vereinfachen.“

Stand der Arbeiten

Ab November 2002 wurden die 114 RailLink-Fahrzeuge samt den auf Flexbuchung geschalteten rund 50 Standorten in den Mandanten Mobility voll integriert. Damit ist Mobility selber in den gemischten Betrieb fixer und flexibler Standorte eingestiegen, was sowohl in technischer Hinsicht als auch auf Kundenseite ohne Probleme blieb. Dies schafft die Voraussetzung, damit im Jahr 2003 nun die sukzessive Umstellung von Mobility-Standorten von Fix- auf Flexbuchung durchgeführt werden kann. Dabei wird man zuerst die grossen Standorte umstellen. Die Information der Kunden über Umstellung einzelner Standorte zur flexiblen Fahrzeugzuteilung erfolgt über die neu implementierten „standortspezifischen Informationen“, welche über die Reservationskanäle Internet und CallCenter verfügbar sind.

Mit der Standortvisualisierung wurden die geographischen Koordinaten aller Mobility-Standorte erfasst. Gestützt auf diese Koordinaten wurde ein Tool erarbeitet, mit dessen Hilfe für alle Standorte Ausweichorte berechnet und zugeordnet werden können. Die aufwändige manuelle Zuordnung der Ausweichstandorte fällt damit weg. Die Ausweichstandorte werden den Kunden vom Reservationssystem vorgeschlagen, falls am erstgewünschten Standort alle Fahrzeuge besetzt sind. Mit dem gleichen Tool werden den Kundinnen und den Kunden inaktive gewordene Stammstandorte automatisch durch den nächstgelegenen aktiven Standort ersetzt.

Reorganisation von Standorten und Flotte

Der Nutzen der flexiblen Fahrzeugzuteilung wurde mittels aufwändigem Simulationsprogramm neu ermittelt. Es zeigte sich, dass der Nutzen deutlich steigt, wenn pro Standort möglichst viele Fahrzeuge derselben Kategorie stationiert werden. Daher wurde die Zahl der von Mobility angebotenen Fahrzeugkategorien bereits von 13 auf acht reduziert.

Durch Befragungen von aktiven Kunden wurde zudem klar, dass die Akzeptanz der flexiblen Fahrzeugzuteilung dann gegeben ist, wenn dabei – wie bei RailLink mit den smart gegeben - nur praktisch identische Modelle im Spiel sind. So darf für den Kunden beispielsweise nicht das Risiko bestehen, dass er in der Kategorie Economy nur noch ein 4-plätziges Fahrzeug zur Auswahl hat, wenn er mit fünf Personen fahren will.

Dies schafft neue Anforderungen an die Standortorganisation. Die Einführung der flexiblen Fahrzeugzuteilung muss parallel mit der „Homogenisierung“ bezüglich Modellen und der sinnvollen Zusammenfassung von Standorten erfolgen.

Zur Unterstützung der immer anspruchsvoller werdenden Standortorganisation wurde die Fahrzeugstatistik zu einer umfassenden Standortstatistik ausgebaut und ein völlig neuartiges computergestütztes, geographisches Hilfsmittel mit der Firma Endoxon AG entwickelt. Dieses Analyse-Tool steht seit November 2002 erfolgreich im Einsatz.

Kommunikation

Im Moblity-Journal und weiteren Kommunikationskanälen wurde die Integration der RailLink-Fahrzeuge unter dem Regime der flexiblen Fahrzeugzuteilung breit angekündigt und vorgestellt.