

Kurzfassung:

Die hier vorgelegte Thesis mit dem Titel: „Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den ÖPNV Vertrieb“, befasst sich mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Vertrieb des öffentlichen Personennahverkehr. Ziel ist es herauszufinden wie die Pandemie den öffentlichen Personennahverkehr und somit auch den Vertrieb der Verkehrsunternehmen getroffen hat. Hierzu werden für die Vertriebskanäle unter anderem die beiden Leitfragen: „Wie groß waren die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Vertriebskanal?“ und „Wie sehr kann der Vertriebskanal bei der Erholung des ÖPNV unterstützen?“ definiert.

Um sich dem Ziel der Arbeit anzunähern, werden zunächst eine Marktbetrachtung der ÖPNV Branche inklusive des Schienenpersonennahverkehrs durchgeführt. So kann festgestellt werden, dass die ÖPNV Branche ein gutes Jahr 2019 erlebt hatte. Davon ausgehend erfolgt eine Untersuchung der Corona-Auswirkungen auf die Verkehrsunternehmen, unter anderem unter der Einbeziehung von Fahrgastzahlen der KEOLIS Deutschland GmbH & Co. KG und einem externen Gutachten des Consultingbüros „civity Management Consultants“. Für ein noch umfassenderes Bild der Gesamtsituation kommen anschließend mit Herrn Bruns und Herr Klugmann zwei Experten zu Wort und berichten über Ihre Erfahrungen der letzten Monate.

In den folgenden Kapiteln beschäftigt die Arbeit sich mit dem ÖPNV Vertrieb und der genutzten Vertriebsinfrastruktur. Nach einer Vorstellung der Vertriebskanäle, deren heutigen Verwendung und die in der Entwicklung befindlichen Zukunftskonzepte werden abschließend Umsatzzahlen zu den Vertriebskanälen mit einbezogen. Die Erkenntnisse aus den Vorkapiteln werden im weiteren Teil der Arbeit in eine Bewertungsschema überführt, dass das Ziel hat die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den ÖPNV Vertrieb sichtbar zu machen. Zum Abschluss der Arbeit werden die Erkenntnisse noch einmal mit einigen Experten diskutiert und in ein Fazit überführt.

Die durchgeführte Untersuchung zeigt, dass nicht jeder Vertriebskanal gleich schwer von der Pandemie getroffen wurde. Es lässt sich feststellen, dass gerade das Mobile Ticketing einen Aufschwung in der Pandemie erfahren hat und, dass gerade die personenbedienten Verkaufsstellen nur einen langsamen Erholungsprozess durchleben. Für den ÖPNV erfreulich ist, dass bisher kaum Abonnements durch die ÖPNV-Nutzer/-innen aufgekündigt wurden. Die Untersuchung zeigt allerdings auch, dass es für abschließendes Urteil noch zu früh ist.

Abstract

The thesis presented here with the title: "Effects of the Corona Pandemic on Public Transport Distribution" deals with the effects of the Corona Pandemic on the distribution of public transport. The aim is to find out how the pandemic has affected public transport and the distribution of transport companies. For these two guiding questions for the distribution channels are defined "How big were the effects of the corona pandemic on the sales channel?" and "How much can the sales channel support the recovery of public transport?"

In order to approach the goal of the thesis a market analysis of the public transport sector, including rail transportation, will be carried out. This stated that the public transport industry had a good year 2019. Based on this, there is an investigation on corona effects on the public transport including the passenger figures of the KEOLIS Deutschland GmbH & Co. KG and an external research by the consulting company "civity Management Consultants". To receive an even more comprehensive picture of the situation, two experts, Mr. Bruns and Mr. Klugmann, report on their experiences over the past few months.

In the following chapters, the thesis focus on public transport sales and the used sales infrastructure. After a presentation of the distribution channels, their current usage and the future concepts, key performance indicators for the distribution channels are finally included. The knowledge from the previous chapters will be transferred into an evaluation scheme that shows the effects of the corona pandemic on public transport sales. In conclusion of the thesis the evaluation scheme and the results will be discussed with the experts again.

The study shows that not every distribution channel has been affected equally by the pandemic. It can only be concluded that mobile ticketing has experienced an upswing during the pandemic and that the person-operated ticket shops have experienced only a slow recovery process. It is pleasing for public transport that only some subscriptions have been cancelled by public transport users so far. However, the dynamic pandemic situation does not allow a final judgement on the developments at the moment.