

Informationsvorlage an die Verbandsversammlung (122. Sitzung am 19. Juni 2026)

TOP 9: Digitalisierung im VRN

Die Digitalisierung umfasst inzwischen unsere gesamte Arbeitswelt. Umso wichtiger ist es, eine gut durchdachte Strategie zu entwickeln, der man konsequent folgt. Einige Aspekte der aktuellen VRN-Digitalisierungsstrategie werden in dieser Vorlage beschrieben, wobei sicherlich noch zahlreiche Themen hinzugezählt werden könnten.

I. myVRN-App - Die Eine für Alles

Welche App begleitet uns bei unserer Mobilitätsversorgung? Eine (oder mehrere) für Fahrplanauskunft mit Echtzeitanzeige und mit etwas Glück auch gleich für das Handy-Ticket, eine für den digitalen Tarif mit Check-in/Check-out und eine für das Abo, eine für die Fahrradvermietung und eine für die Buchung von On-Demand-Verkehren? Die Mobilitätsversorgung findet vernetzt statt, die Digitalisierung auch. Nur unsere Apps sind meistens noch eigenständig.

Der VRN setzt bei seiner Digitalisierungsstrategie auf die Vorteile einer zentralen App: die myVRN-App. „Die Eine für Alles“, wie sie in Werbeslogans bezeichnet wird, setzt auf eigenständige Module, die systematisch in die App integriert werden und dem Kunden über ein zentrales VRN-Kundenkonto den Zugang zu fast allen Mobilitätsangeboten in der Region bietet:

- **Elektronische Mobilitätsauskunft** mit intermodaler Reisekette (kombinierter Verkehr aus ÖPNV-, VRNnextbike- und Carsharing-Angeboten) und Echtzeitanzeige
- integrierte **Ticketbuchung** (D-Ticket für spontane Abonnenten, D-Ticket Semester für Studierende, VRN-Bestpreis für Gelegenheitskunden, klassische Handy-Tickets für Gruppenfahrten und andere Anlässe)
- integrierte **Buchung von On-Demand-** und Ruftaxi-Verkehren

Für 2027 sind weitere Module in Entwicklung:

- Integration von **rnv-Handy-Abos** (D-Ticket Job, D-Ticket JugendBW und andere Abonnements)
- integrierte **Buchung von VRNrad** und
- integrierte **Buchung von VRNradboxen**.

Das Ziel im VRN wird konsequent von allen Partnern verfolgt und mitgetragen, mit der Folge, dass die Vielfalt von speziellen Apps bereits deutlich reduziert werden konnte. Dies trägt zu einer deutlich besseren Kundenkommunikation und -nutzung bei und reduziert zugleich die Aufwände beim Vorhalten von digitalen Medien enorm, weil der Betrieb von parallelen Apps auf Dauer ineffizient ist.

Besonders die intensiviertere Zusammenarbeit zwischen der Verbundgesellschaft und dem größten Verbundunternehmen Rhein-Neckar-Verkehr GmbH zeigt Früchte, denn die RNV hat sich nicht nur als effizientes, zentrales Abo-Center im Verbund etabliert, sondern auch als zuverlässiger Vertriebspartner in der myVRN-App mit folgenden Auswirkungen:

- weil der VRN-Bestpreis mit Check-in/Check-out in der myVRN-App gebucht werden kann, konnte die RNV ihre eigene **eTarif-App Ende 2025 einstellen**,
- zum 1. Juni 2026 wurde das On-Demand-Angebot der RNV in Mannheim und Heidelberg („fips“) in die myVRN-App integriert, sodass die bisher allein zur Buchung von fips vorgehaltene **fips-App noch im Juni 2026 abgeschaltet** werden kann,
- aktuell wird an der Integration der RNV-Handy-Abos in die myVRN-App intensiv gearbeitet, mit der Folge, dass ab Frühjahr 2027 auch die **RNV-Handy-Ticket-App eingestellt** werden kann.

Die Integration all dieser Funktionen in einer zentralen App ist jedoch mit hohen Herausforderungen verbunden und bei allen Vorteilen für die Kunden gibt es auch einen Wermutstropfen.

Die größte Herausforderung stellt die Datengrundlage dar, die aufgrund von unterschiedlichen zu integrierenden Systemen sehr heterogen ist. Die Daten müssen über Schnittstellen angezapft und vor der Verarbeitung interpretiert werden – die myVRN-App muss also „die Sprache des Betreibersystems“ lernen. Je mehr externe Systeme angebunden werden, desto mehr Sprachen muss die App beherrschen. Dies ist auf Dauer nicht nur bei der Implementierung ineffizient, sondern auch im späteren Betrieb. Damit die Datenstrukturen nachhaltiger werden, arbeitet die Verbundgesellschaft intensiv daran, einheitliche Datenstandards im ÖPNV zu etablieren und verpflichtend vorzugeben. Mit der Ausschreibung zum VRNrad ist deshalb dem Betreiber erstmalig auch die Datenstruktur vorgegeben worden, sodass die Schnittstellenanbindung mit vorhandenen „Sprachkenntnissen“ realisiert werden kann. Für die Zukunft benötigt die Branche klare Datenstandards, an denen sich nicht nur die Verkehrsunternehmen, sondern auch alle anderen Drittanbieter halten müssen.

Eine weitere Herausforderung bei Tiefenintegrationen besteht in der Vielfalt von Funktionalitäten. Jedes Mobilitätsangebot und jede innovative Ticketinglösung kann in eigenständigen Spezial-Apps mit zusätzlichen Goodies angeboten werden, die jedoch eine All-in-App überfrachten würden. Es ist also im Rahmen der Integration in die myVRN-App eine der wichtigsten Aufgaben, zu definieren, welche Funktionen der bisherigen Spezial-Apps übernommen werden können und welche für den Anwender zwar schön sind, aber nicht unbedingt notwendig. Das erweckt dann bei den Bestandskunden von zu integrierenden Systemen in aller Regel den Eindruck, dass die myVRN-App nicht so gut ist, wie die Spezial-App. Diesen Wermutstropfen muss man allerdings schlucken, wenn man die Vorteile einer integrierten Mobilitätsapp, „Der Einen für Alles“ erreichen möchte.

II. Zentrale Hintergrundsysteme für mehr Datenqualität

Nicht nur die Datenstrukturen für Tiefenintegrationen in der App sind auf Standardisierung angewiesen, sondern auch die Datenbelieferung an externe Systeme – also in umgekehrter Richtung. Der VRN setzt deshalb auf zentrale Hintergrundsysteme, wie im Falle von DFI-Anzeiger, AFZ-Systeme, Echtzeitdaten oder VRNradboxen, sodass ein kontinuierlicher Datentransfer in hoher Qualität gewährleistet werden kann.

Wo es möglich ist, werden einheitliche Vorgaben zu Datenstrukturen in Ausschreibungen formuliert, doch nicht immer liegt die Verantwortung für die Vergaben bei der Verbundgesellschaft. Deshalb wird im regelmäßigen Austausch mit den Verantwortlichen (Kommunen, Unternehmen und Partnern) auf zentrale, standardisierte Strukturen hingewirkt.

III. Künstliche Intelligenz im ÖPNV – zwischen Potenzial und Risiken

Die neuen technischen Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz ziehen auch in die ÖPNV-Branche ein. Während manche Unternehmen bereits eigene Bots einsetzen, die ihnen bei Personalrecruiting, Kundenservice und internen Analysen behilflich sind, begleiten uns die frei verfügbaren KI-Assistenten wie ChatGPT oder Gemini mittlerweile tagtäglich bei jeder Google-Suche und entwickeln sich rasant weiter.

Die Verbundgesellschaft befasst sich daher bereits intensiv mit den Potenzialen beim Einsatz von KI und untersucht unterschiedliche Anwendungsbereiche. Vor allem im Kundenservice sind die Möglichkeiten zur Beschleunigung und Verbesserung gegeben. Allerdings ist gerade beim Umgang mit sensiblen Daten äußerste Sorgfalt geboten, weshalb die VRN-Mitarbeitenden im Umgang mit öffentlich zugänglichen Chat-Bots zeitnah geschult und sensibilisiert werden sollen.

Vor dem Hintergrund, dass der ÖPNV größtenteils zur kritischen Infrastruktur gehört, ist es umso wichtiger, die Risiken beim Einsatz von KI vorab zu bedenken, um spätere Nebenwirkungen zu vermeiden. Das heißt aber auch, dass sinnvolle Anwendungen nicht gebremst, sondern gut durchdacht umgesetzt werden sollen.