



# DRV Workshop Bahn

## 3. DRV Deutscher Reisebürotag



---

DB Vertrieb GmbH

---

Erich Klein

---

Vertrieb Reisebüro P.DVD 6

---

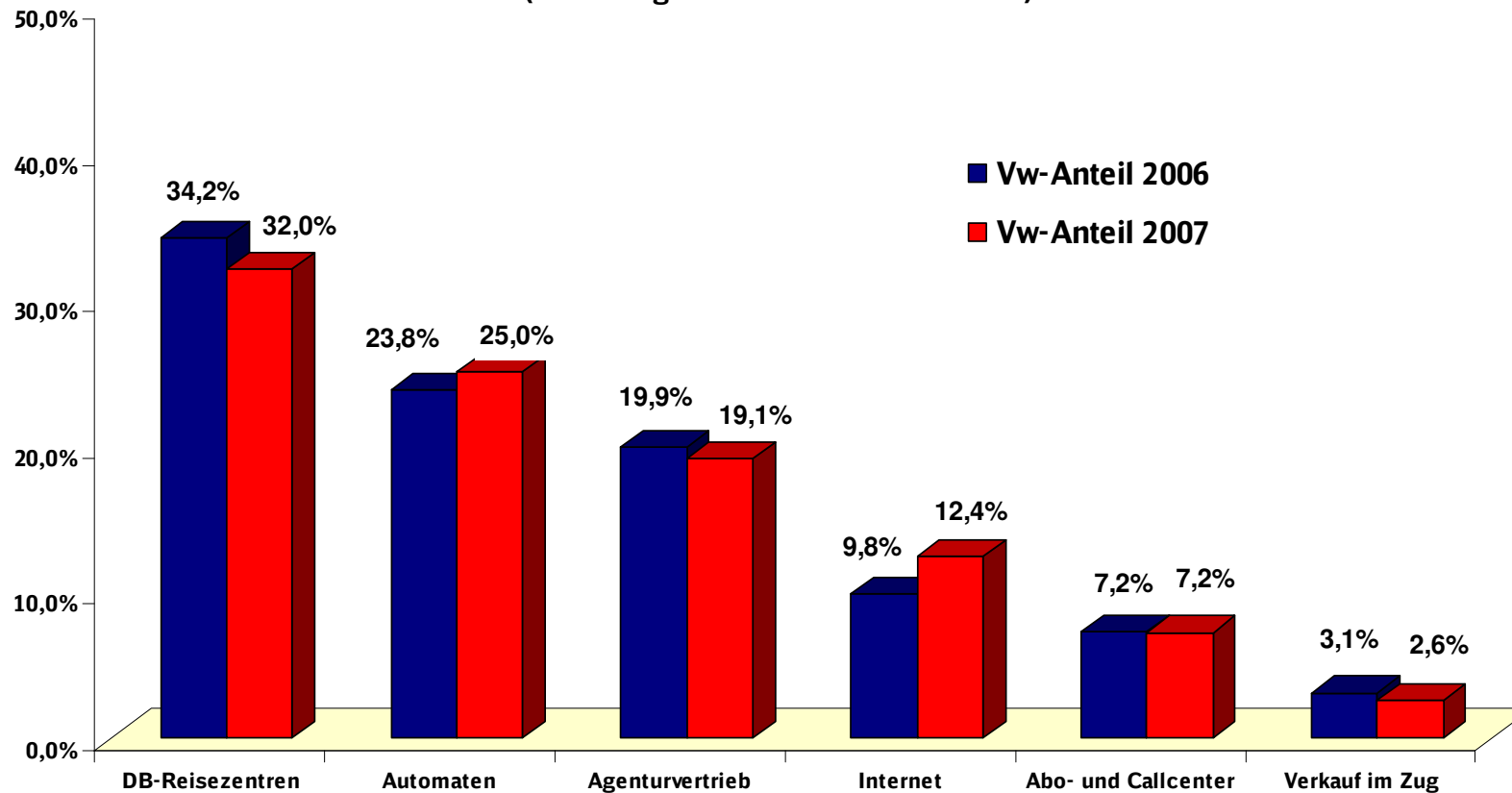
Belek, 15.11.2007

# 1. Ergebnisse DB Agenturen. Zahlen – Daten - Fakten

# Vertriebswegemix. Der Reisebürovertrieb liegt mit 19,1 % Vertriebswegeanteil leicht unter Vorjahr. Das Internet erhöht Vertriebswegeanteil.

## Entwicklung Vertriebswege-Anteil

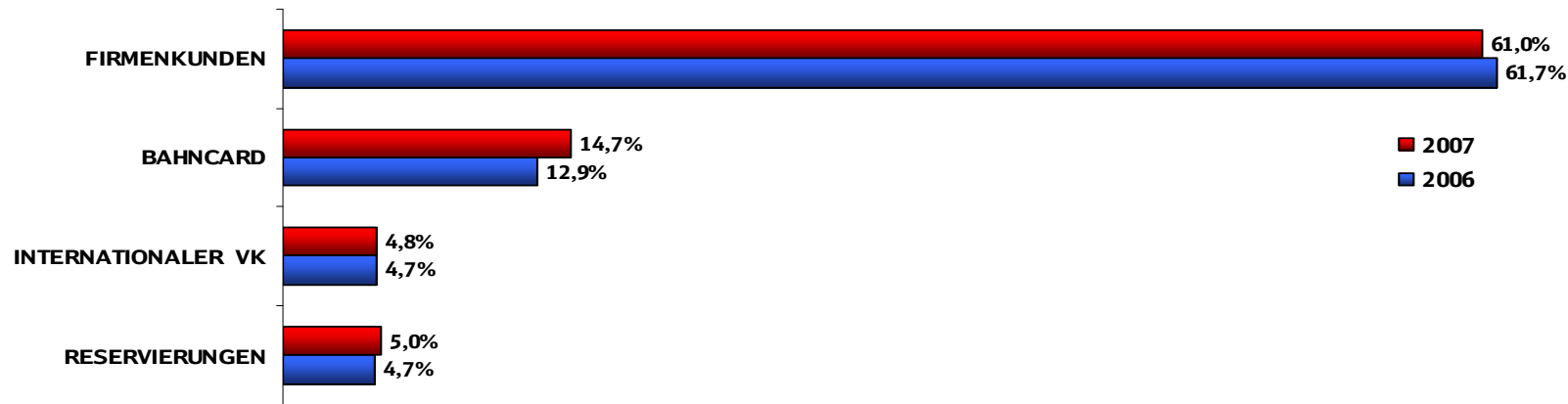
(Basis: aufgelaufene Einnahmen AE 1 - 6)



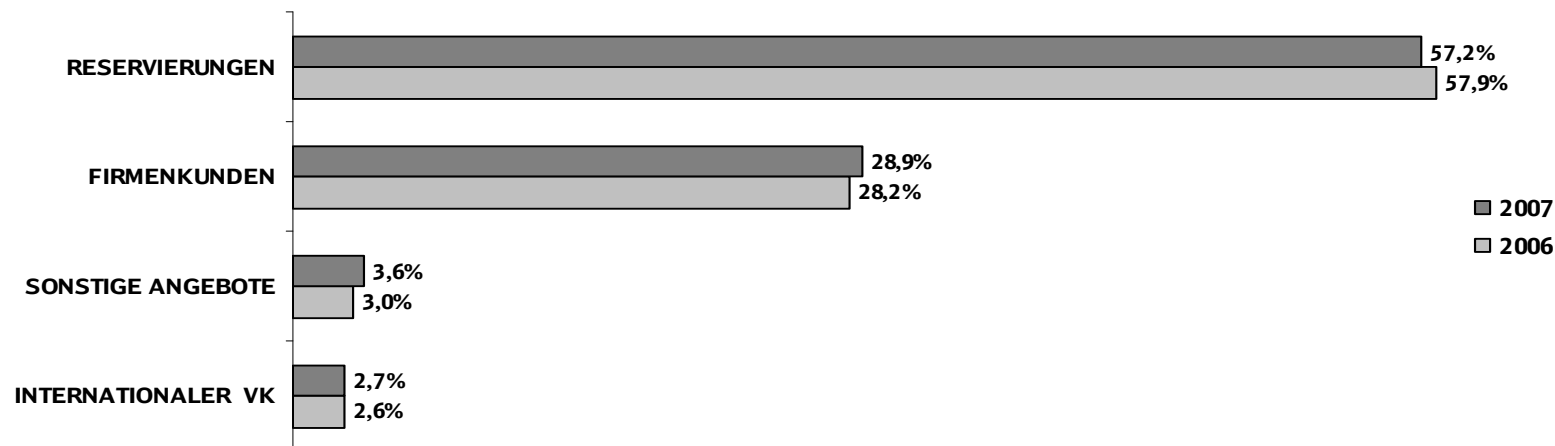


# Geschäftsfeld Corporate. Über 60 % der Einnahmen stammen aus Firmenkundenangeboten. Nach Stück dominieren die Reservierungen mit fast 60 %.

Angebotsverteilung der Business Ketten nach Einnahmen in %  
(Basis: EuLe Akquise Statistik)



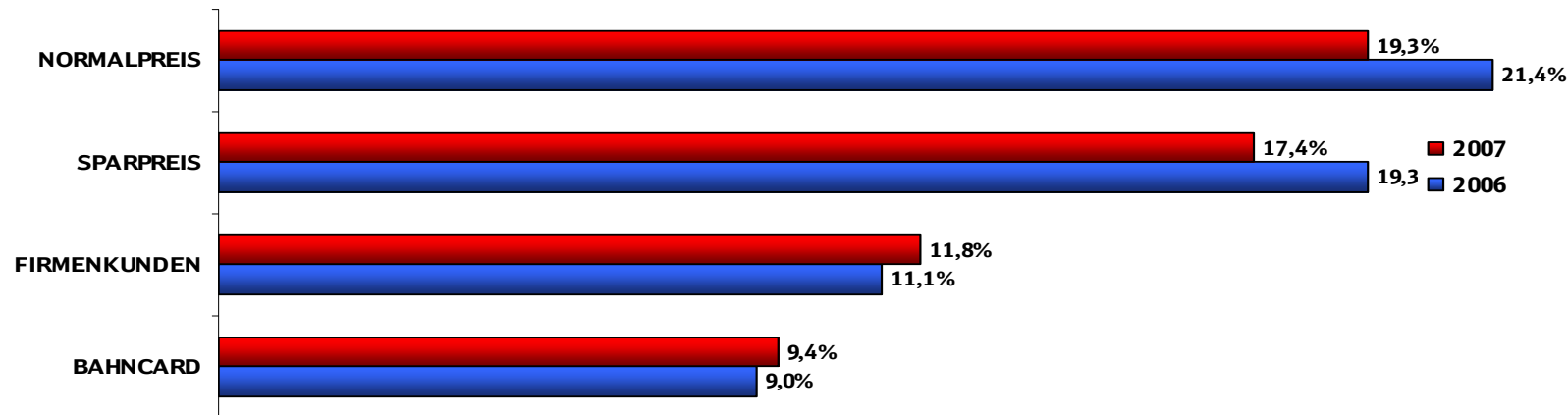
Angebotsverteilung der Business Ketten nach Stück in %  
(Basis: EuLe Akquise Statistik)



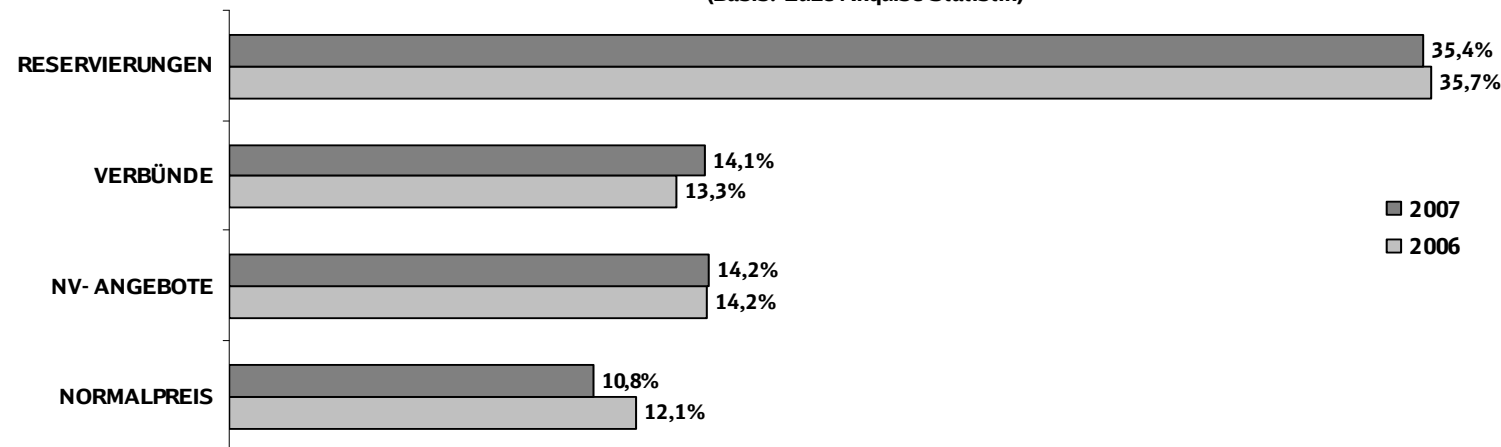


# Geschäftsfeld Leisure. Normalpreis und Sparpreis stellen fast 40 % der Einnahmen. Nach Stückzahlen sind ein Drittel der Fahrkarten Reservierungen.

Angebotsverteilung der Leisure Ketten nach Einnahmen in %  
(Basis: EuLe Akquise Statistik)

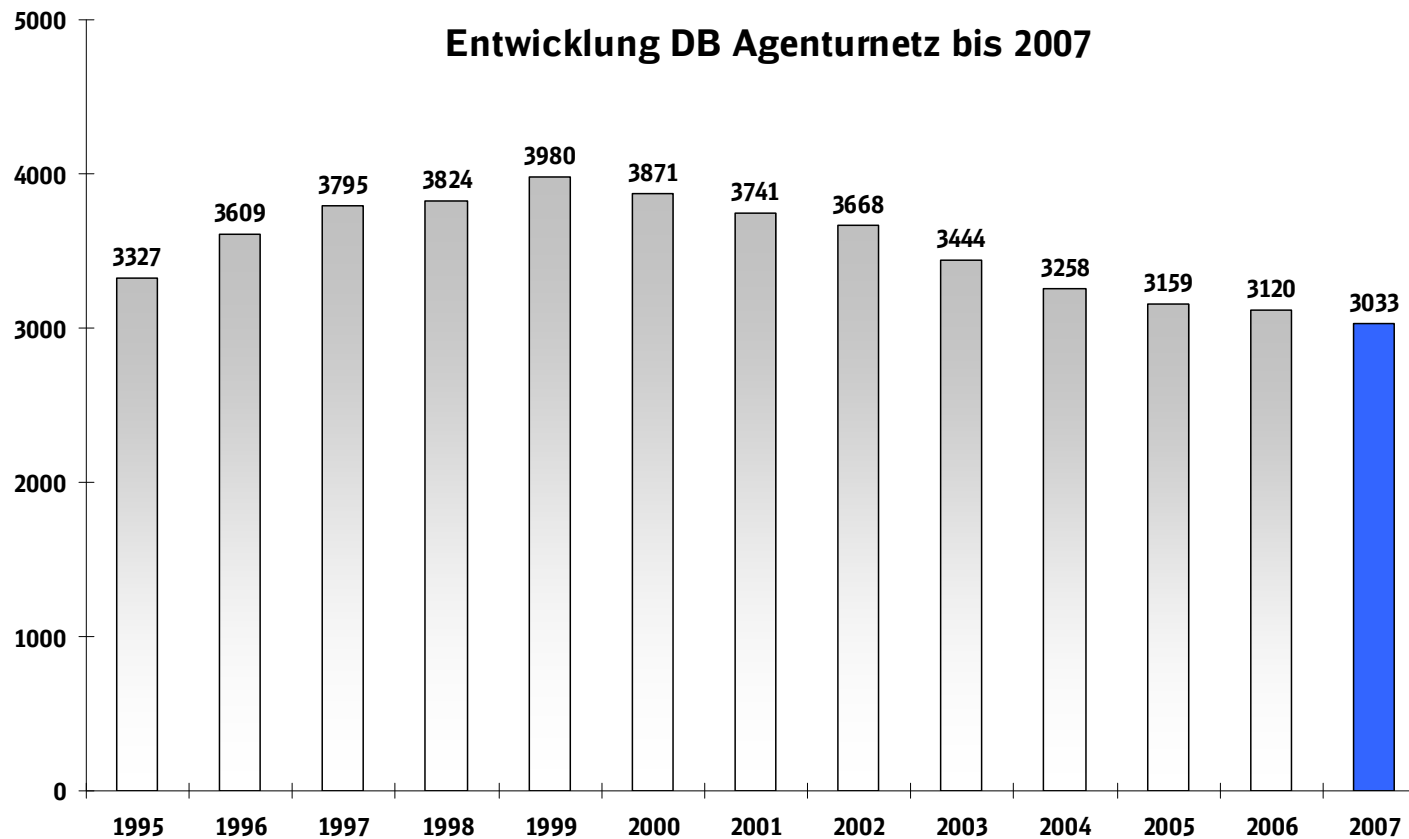


Angebotsverteilung der Leisure Ketten nach Stück in %  
(Basis: EuLe Akquise Statistik)



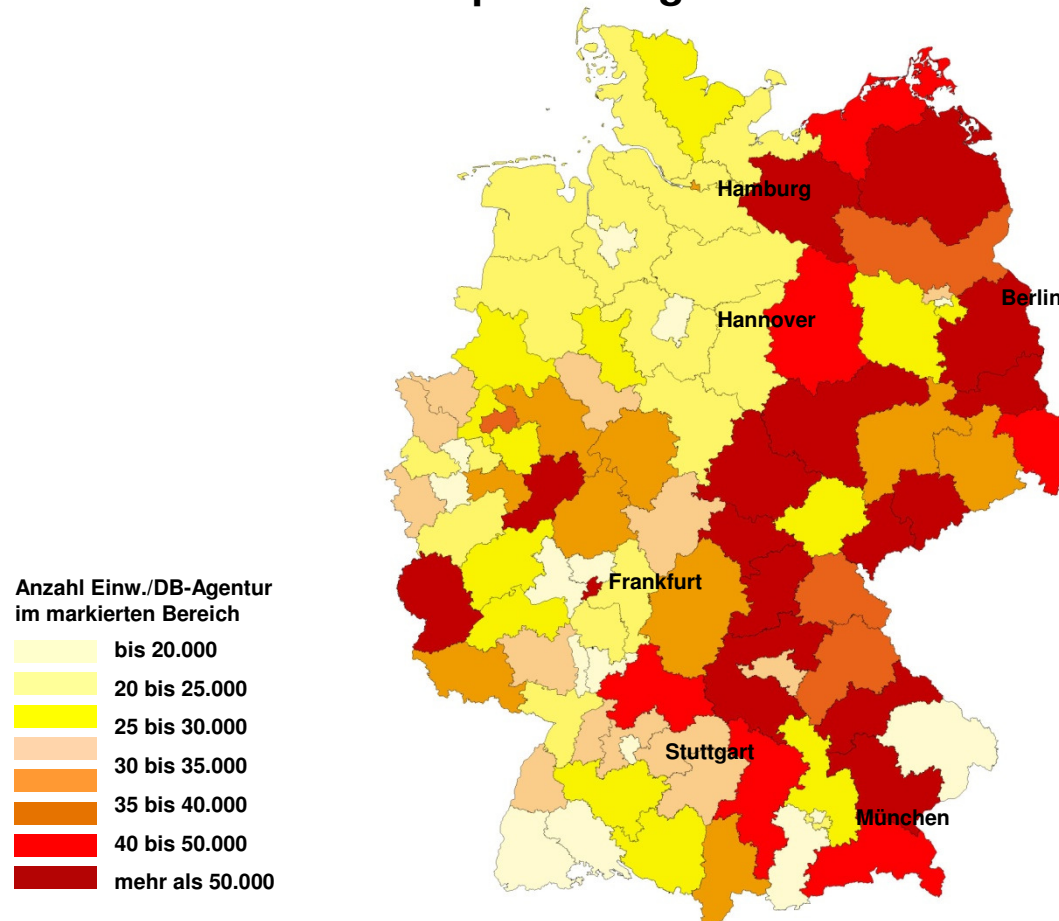


# Die Anzahl der DB Agenturen sinkt leicht weiter. Aktuell haben 3.033 Agenturen eine Bahn-Lizenz. Zum Teil wegen Filialkonzentrationen.



# Flächenpräsenz der DB-Agenturen. Agenturen konzentrieren sich auf Ballungszentren und Verkehrsknotenpunkte.

## Einwohner pro DB-Agentur nach PLZ-Regionen



## **2. Verbesserungen. Weiterentwicklung der Verkaufstechnik**

## Prozessverbesserungen. Onlineticket (OLT) - ab 16.01.2008 beginnt der Roll-Out bei Amadeus.



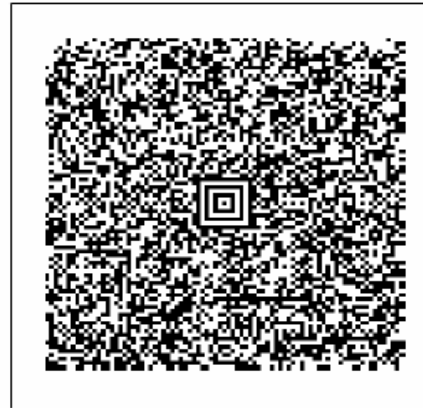
- Die DB-interne Entwicklung ist bereits seit 01.08.2007 abgeschlossen.
- Amadeus führt das OLT mit der Selling Platform 3.3 P120 ein. Roll out- Beginn ist am 16.01.2008.
- OLT -Ticket ist stets personenbezogen (Name/Adresse Reisender zwingend erforderlich).
- Für Zahlung OLT ist nur Kreditkarte zugelassen.
- Keine Onlinepreise und besondere Vergütung.
- Im ersten Schritt sind Fahrkarten und Reservierungen innerhalb Deutschlands buchbar. Ausnahme: NE/SEE und Globalpreise.
- Die Zustellung der online-fähigen DB Tickets erfolgt durch DB-Agentur an Reisenden im pdf-Format per E-Mail.

# MusterTicket

## ICE Fahrkarte

Gültigkeit: <b>05.09.2007 - 06.09.2007</b>
<b>Normalpreis (Einfache Fahrt)</b>
Klasse: <b>2</b>
Erw: <b>1</b>
Hinfahrt: <b>Freiburg(Brsg) → Greifswald</b> , mit ICE
Über: <b>VIA: KA*(KO/F)*SDL*Pasewalk</b>
Umtausch/Erstattung ab dem 1. Geltungstag: 15 Euro.

Barcode bitte nicht knicken!



## Zahlungspositionen und Preis

Kreditkartenzahlung		Positionen	
Betrag	EUR 122,50	Fahrkarte Hinfahrt	1 EUR 119,00
Datum	03.09.2007	Reservierungen Hinfahrt	2 EUR 3,50
Transaktions-Nr	184	<b>Summe</b>	<b>EUR 122,50</b>
VU-Nr	9505602250	Enthaltene MwSt. (D) 19%	EUR 19,56
Gen-Nr	880184		

Ihre Kreditkarte wurde mit dem oben genannten Betrag belastet. Die Buchung Ihres OnlineTickets erfolgte am 03.09.2007. DB Fernverkehr AG/DB Regio AG, Stephensonstr. 1, 60326 Frankfurt, Steuernummer: 045 231 28552.

Hinfahrt:  
 Zertifikat: **2089 G3X6 8VU**  
 Gültig ab: **05.09.2007**

Zangenabdruck

Herr Dr. Sepp Hinterhuberbauer  
 Ausweis: **VISA Card 2222**  
 Auftrag (NVS): 149408723  
 Position: 01/01  
 Belegnummer: 367992

# DB Online Ticket mit 2D-Barcode

## Ihre Reiseverbindung und Reservierung Hinfahrt am 05.09.2007

Halt	Datum	Zeit	Gleis	Fahrt	Reservierung
Freiburg(Breisgau) Hbf	05.09.	ab 07:57	1	ICE 602	1 Sitzplatz, Wg. 21, Pl. 81, 1 Fenster, Großraum, Nichtraucher
Mannheim Hbf	05.09.	an 09:24	3		
Mannheim Hbf	05.09.	ab 09:31	2	ICE 692	1 Sitzplatz, Wg. 6, Pl. 55, 1 Fenster, Großraum, Nichtraucher
Berlin Hbf	05.09.	an 14:21	12		
Berlin Hbf (tief)	05.09.	ab 14:34	5	RE 38354	
Greifswald	05.09.	an 17:19	2		

### Hinweise:

- Die Fahrkarte muss ausgedruckt vorliegen und gilt nur zusammen mit der beim Kauf angegebenen eigenen gültigen Identifizierungskarte
- Bei Normalpreisen auch in anderen Zügen als in der Reiseverbindung angegeben innerhalb der Geltungsdauer gültig (ggf. Aufpreis für anderen Weg erforderlich)
- Bei Fragen, Erstattungs- oder Rücknahmewunsch wenden Sie sich bitte an Ihre Agentur. Keine Erstattung/Rücknahme in DB Reisezentren oder im Internet.
- Das OnlineTicket gilt nur für den unter "Fahrkarte" angegebenen Reiseabschnitt. Die Übersicht "Ihre Reiseverbindung" enthält zu Ihrer Information ggf. zusätzliche Teilstücke (z.B. Bus zum Zielort), für die vor Ort ein Ticket erworben werden muss
- Wenn Ihr Ticket die City-Option beinhaltet, gilt diese nur am Ankunftstag der Hinfahrt bzw. am Abfahrtstag der Rückfahrt (Reisetage wie unter "Ihre Reiseverbindung" angegeben). Die Hinfahrt muss durch Zangenabdruck entwertet sein
- Es gelten die Beförderungsbedingungen der DB AG sowie innerhalb von Verkehrsverbinden /Tarifgemeinschaften deren jeweilige Bestimmungen.

Mehr Information gibt es unter [www.bahn.de/onlineticket](http://www.bahn.de/onlineticket). Wir danken Ihnen für Ihre Buchung und wünschen Ihnen eine angenehme Reise!

## Kostenverbesserungen. Dokumentendrucker können vsl. ab Mitte 2008 durch handelsübliche Laserdrucker ersetzt werden.



- Ausdruck von DB Tickets (außer Verbund-Tickets) mit 2D Barcode über Laserdrucker.
- Druckerauswahl obliegt DB-Agentur.
- Parallelbetrieb alte Drucktechnik (Dokumentendrucker) und neue Drucktechnik (Laserdrucker) für Übergangsphase.

### Vorteile DB Agentur

- Reduzierung Hardware-Kosten für Drucker.
- Freie Wahl der Drucker Hardware.
- Wegfall DB Belegkontrolle (bisher über BVS-Maske) - Reduzierung Handling-Aufwand



---

## **3. Verbesserungen. Maßnahmenpaket 2008 in Planung**

# Der neue Filialfinder informiert ab Dezember 2007 über DB Agenturen (und DB Reisezentren) in der Region

## Ansatz:

- Kunde kann auf [www.bahn.de](http://www.bahn.de) nach Verkaufsstellen der Deutschen Bahn suchen:
  - Reisezentren
  - DB Reisebüros
  - Externe Reisebüros und Agenturen

## Vorgehen:

- Suchanfrage mit PLZ, Adresse oder Bahnhof
- Ergebnisliste mit
  - Name und Adresse der Verkaufsstellen
  - Öffnungszeiten (bisher nur Reisezentren)
  - soweit vorhanden: Telefon und Fax-Nr.
  - Entfernung zum angegebenen Standort
  - Übersichtskarte mit allen Verkaufsstellen der Liste
- Abruf einer Umgebungskarte
- Aufruf der erweiterten Reiseauskunft mit Standort und Filialadresse:
  - Verbindungsübersicht oder
  - Wegbeschreibung

**Im nächsten Schritt erhalten Agenturen die Möglichkeit, Öffnungszeiten sowie Internet- und email-Adressen in den Filialfinder einzustellen.**

Für unseren 1. Klasse-Service  
suchen wir hervorragendes Servicepersonal!

**Die Bahn**

[www.bahn.de](#) | [Preise&Angebote](#) | [Planen&Buchen](#) | [Mobilität&Service](#) | [Reisebüro](#) | [Internat. Guests](#) | [Konzern](#)

[Hilfe](#)

Sie suchen ein DB Reisezentrum oder eine Agentur mit DB-Verkauf?

Ihr Standort:

**Ihre Filialen**

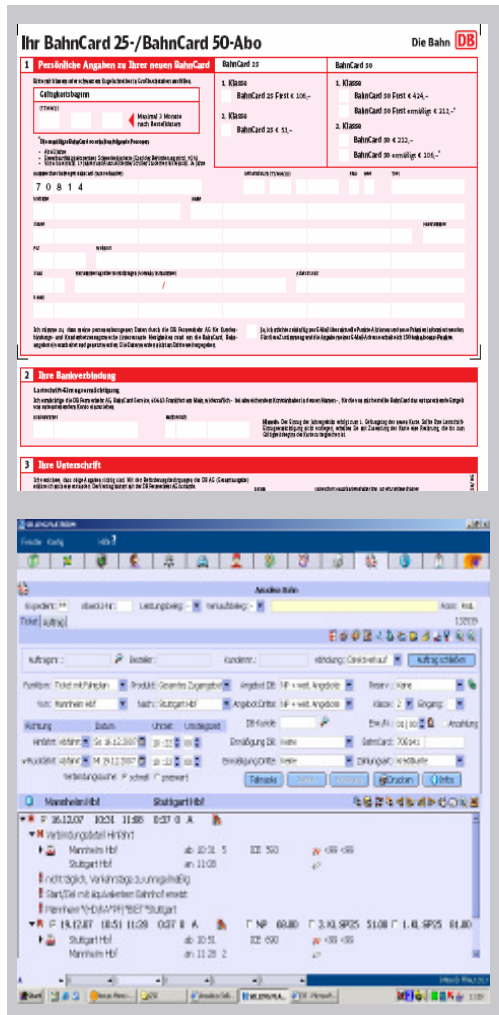
Nr.	Name, Adresse	Typ	Kontakt	Öffnungszeiten	Entfernung	Route
1	<b>DER Deutsches Reisebüro GmbH &amp; Co. OHG, DER Reisebüro</b> Engelplatz 2 63897 Mittenberg	DB-Agentur	Telefon: 09371/7054 Telefax: 09371/67290		0,8 km	-> Anfahrts/Wegbeschreibung -> Umgebungskarte
2	<b>Raab-Reisen, Inh. Theo Raab</b> Elsavastraße 22-24 63863 Eschau	DB-Agentur	Telefon: 09374/99917 Telefax: 09374/99918		12,1 km	-> Anfahrts/Wegbeschreibung -> Umgebungskarte
3	<b>Reisebüro Peter Meisinger GmbH</b> Bahnhofsplatz 2 63906 Erlenbach	DB-Agentur	Telefon: 09372/98620 Telefax: 09372/5060		12,7 km	-> Anfahrts/Wegbeschreibung -> Umgebungskarte

DB Reisezentren  
 DB Agenturen

Karte skalieren

- kleinerer Maßstab
- 150 km
- 50 km
- 15 km
- 5 km
- 2 km
- 1 km
- 500 m
- größerer Maßstab
-

# Prozesszeitoptimierungen führen zum einfacheren Verkauf von DB Werten und zum Abbau von Zugangshemmnissen zum System Bahn



## Zwei Hebel der Verkürzung von Prozesszeiten

Prozessoptimierung innerhalb der Verkaufssysteme      Überarbeitung des Angebotsportfolios der DB

### Geplante Ansatzpunkte im Reisebürovertrieb in 2008

- 1 **Überarbeitung Spezialprozessen,**  
bspw. Abwicklung Gutscheinverfahren oder Gruppen- und Schulfahrtenbuchungen
- 2 **Vereinfachung der Angebotskomplexität**  
Weiterentwicklung und Umsetzung von DB internen Projekten
- 3 **Optimierung d. Buchungsprozesse im Reisebüro**  
gemeinsame Analyse und Optimierung der relevanten Prozesse mit den System Providern (Quick wins und langfristige Systemausrichtung)
- 4 **Aufsetzen eines Systemverbesserungsprozesses zur Abbildung von Angeboten/ Funktionen in DB-Systemen**  
Bei Erarbeitung und Umsetzung von Lösungsansätzen Einbindung aller betroffenen Bereiche und Abteilungen (Besteller, Vertrieb, IT)

# Aktivierung der Expedienten und Steigerung der Beratungsqualität am POS durch Bereitstellung von Produktinformationen und Produktwissen

## Geplante Ansatzpunkte im Reisebürovertrieb in 2008



- 5** ■ **Bereitstellung v. überarbeiteten Produktinformationen** am Counter zur Unterstützung des Expedienten im Verkaufsgespräch



- 6** ■ **Etablierung Online-Schulungsplattformen** zur selbständigen Bildung und Weiterbildung

- 7** ■ **Expedientenbezogene Produktpositionierungen mit Incentivecharakter**



- 8** ■ **Optimierung der Hotlines**  
Unterstützung und Trouble-Shooting als kurzfristige und kompetente Hilfe im Verkaufsvorgang, mittelfristig werden auch Verkaufsqualität gesteigert



- 9** ■ **Initiierung von Reisebüro-Roadshows** zum intensiven Dialog, Erfahrungsaustausch und Wissenstransfer zwischen den Expedienten, der DB sowie weiterer Leistungsanbieter

