



Einfach besser fahren

VERBUNDBERICHT

2024

#ESGEHTVORAN

HERAUSGEBER
DING
DONAU-ILLER-
NAHVERKEHRSVERBUND-GMBH
SÖFLINGER STRASSE 100
89077 ULM

WWW.DING.EU

VORWORT	→ 04
ZAHLEN, DATEN, FAKTEN	→ 06
WAS HAT UNS 2024 BEWEGT	→ 08
TARIFPRODUKTE	→ 10
EINNAHMEENTWICKLUNG	→ 13
UNSER DING APP	→ 14
MARKETINGMASSNAHMEN	→ 15
KUNDENSERVICE	→ 18
FAHRPLAN UND VERKEHRSANGEBOT	→ 20
FAHRGASTAUFKOMMEN	→ 21
AFZS 2024	→ 22
AUSBLICK 2025	→ 23



#ESGEHTVORAN.

2024 ging es von Jahresanfang an flott voran für die Donau-Iller-Nahverkehrsverbund GmbH (DING). Im Aufsichtsrat wurden die Karten neu gemischt. Zur ersten gemeinsamen Sitzung am 18. März im Biberacher Landratsamt kamen die Aufsichtsrätinnen und Aufsichtsräte erstmals unter Leitung des im Januar frisch gewählten Aufsichtsratsvorsitzenden Mario Glaser, Landrat von Biberach, zusammen. Dessen Einstand war nicht die einzige Premiere an diesem Tag: Zum ersten Mal traf sich das Aufsichtsgremium als Aufgabenträgerverbund. Stimmberechtigte Gesellschafter sind die Städte Ulm und Neu-Ulm, der Alb-Donau-Kreis, die Landkreise Biberach und Neu-Ulm sowie das Land Baden-Württemberg. Erstmals im Gremium dabei waren auch Ulms neuer Oberbürgermeister Martin Ansbacher, Eva Treu als neue Landrätin von Neu-Ulm sowie drei stimmberechtigte Vertreter:innen des Landes Baden-Württemberg. Im neuen DING-Unternehmensbeirat, der sich Anfang Februar konstituiert hatte, bringen die als Partner dem Verbund angehörenden 26 Verkehrsbetriebe unter Leitung der Beiratsvorsitzenden Sonja Bayer ihre Expertise ein. Im Bereich Tarifentwicklung und Tarifprodukte wurde mit der Einführung des D-TICKET-JugendBW ein neues Kapitel aufgeschlagen, mit der Aufnahme des Verbundes in den DB-Navigator ein wichtiges DING-Projekt verwirklicht. Ein Highlight gelang mit der Einführung der neuen Verbund-App namens „unser DING“ im zweiten Quartal. „Nebenher“ haben wir uns intern auch um die angezeigte Digitalisierung des Geschäfts gekümmert, z.B. beim Rechnungsdurchlauf und bei Dokumentenfreigaben, und sind im April auch noch mit der Geschäftsstelle umgezogen. Sie sehen: #esgehtvoran. Viel Freude beim Lesen!

Ihr Bastian Goßner

Geschäftsführer



MIT ALLER KRAFT FÜR EINE ZUKUNFTSFÄHIGE MOBILITÄT.

Der DING-Verbundbericht 2024 zeigt uns auf, dass wir in der Vergangenheit im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) viel erreicht haben. Dennoch ist es unbestritten, dass die Finanzierung des ÖPNV aufgrund der angespannten Haushaltslage der Kommunen in der Zukunft eine große Herausforderung darstellt.

Trotz dieser schwierigen Rahmenbedingungen setzen wir uns mit aller Kraft für die Bedürfnisse unserer Fahrgäste und den Klimaschutz ein. Unser Ziel ist es, den ÖPNV im Status quo nicht nur zu erhalten, sondern moderat auszubauen. Geplante Maßnahmen wie die weitere Umsetzung des D-TICKETS, die Fahrgasterhebung sowie die Einführung von Automatischen Fahrgastzählsystemen (AFZS) stehen dabei im Fokus. Gemeinsam arbeiten wir an einer zukunftsfähigen Mobilität für unsere Region.

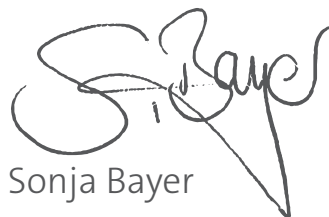


Ihr Mario Glaser
Aufsichtsratsvorsitzender



VERBUNDBERICHT DING.

Wir Unternehmen unterstützen DING, damit in unserem Verbund die Fahrgäste auch in den kommenden Jahren „Einfach. Besser. Fahren.“ Eine riesige Herausforderung für beide Seiten ist vor allem die Fortführung und Umsetzung des D-TICKETS und die Hauptfrage: „Wird es das D-TICKET in Zukunft überhaupt noch geben?“, nimmt uns alle in Anspruch. Zudem muss die Finanzierung im Hinblick auf den Einsatz alternativer Antriebe und Kraftstoffe zur Erreichung der Klimaziele geregelt werden. Wir können das ÖPNV-Angebot nur verbessern und leistungsfähig halten, wenn auch in diesem Bereich Planungssicherheit für alle Seiten gegeben ist. Der ÖPNV ist und bleibt eine der wichtigsten Säulen der Mobilitätswende. Allerdings gelingt diese Wende im DING-Gebiet nur, wenn die öffentliche Mobilität mit Unterstützung der kommunalen Aufgabenträger klimafreundlich gestaltet werden kann. Hierfür wird die Unterstützung von Bund und Ländern benötigt. Wir arbeiten daran!



Ihre Sonja Bayer
Unternehmensbeiratsvorsitzende

**ÜBER DING
ZU ZAHLEN, DATEN, FAKTEN.**

Wir schaffen Anschluss und stehen für flexible Mobilität: DING mit Sitz in Ulm organisiert als Verkehrsverbund den öffentlichen Nahverkehr im Alb-Donau-Kreis, im Landkreis Biberach, im Landkreis Neu-Ulm und in den Städten Ulm und Neu-Ulm.

Von der Gründung am 1. Januar 1998 bis 2023 war DING ein Mischverbund, an dem die öffentliche Hand und Verkehrsunternehmen jeweils zur Hälfte beteiligt waren. Seit 2024 ist DING ein Aufgabenträgerverbund mit ausschließlich öffentlichen Gesellschaftern in der Rechtsform einer GmbH. Die öffentlichen Gesellschafter geben hierbei die Rahmenbedingungen für den ÖPNV vor, während die Verkehrsunternehmen sie operativ auf Schiene und Straße umsetzen. Im rund 3402 Quadratkilometer großen Verbundgebiet bedienen 26 Verkehrsunternehmen das 4.713,9 Kilometer umfassende Streckennetz; durchschnittlich 164.448 Fahrgäste nutzen täglich das Angebot.

Dazu nimmt die Gesellschaft folgende Aufgaben wahr:

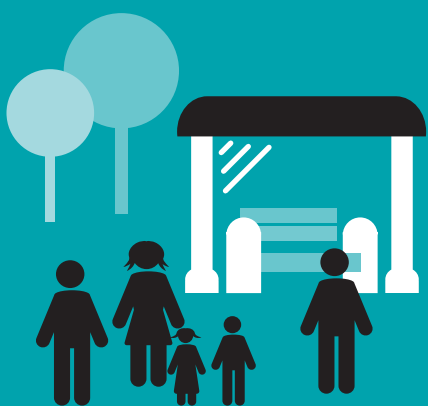
- Koordination des ÖPNV einschließlich Schienenpersonennahverkehr (SPNV)
- Fahrgastinformation, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit
- Förderung des Einsatzes moderner Kommunikationsmittel
- Einführung einheitlicher Fahrscheine und Weiterentwicklung des Verbundtarifes
- Förderung des Absatzes und der Fahrgastzahlen
- Einnahmenaufteilung
- Unterstützung der Aufgabenträger bei der Erstellung der Nahverkehrspläne
- Durchführung von Verkehrsplanung und Verkehrsanalysen

Für die Fahrgastinformation (Website, Apps und Printfahrpläne) betreibt DING das Fahrplan- und Auskunftssystem DIVA/EFA. In diesem System werden alle Fahrplandaten der Region verwaltet sowie landes- und bundesweit für die Fahrgastauskunft zur Verfügung gestellt.



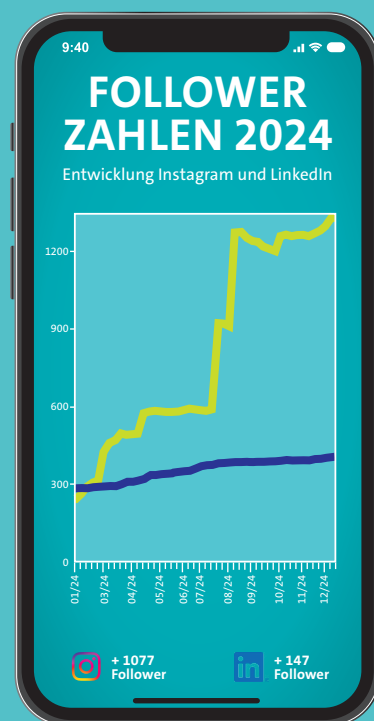
721.480

EINWOHNER
leben im Verbundgebiet.

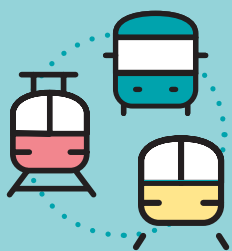


164.448
FAHRGÄSTE

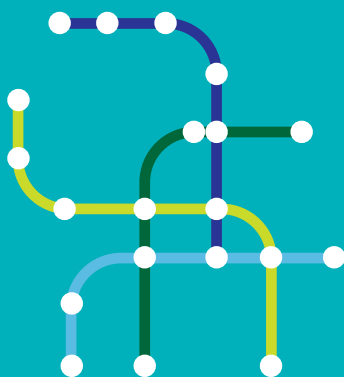
nutzen täglich im Verbundgebiet den öffentlichen Nahverkehr.



DING wächst auf Social Media.



26 VERKEHRS
UNTERNEHMEN



4.713,9 KM
STRECKENNETZ

WAS HAT UNS 2024 BEWEGT. 08 → 09

VON DER ULMER OST- IN DIE WESTSTADT: DING-GESCHÄFTSSTELLE ZIEHT UM.

„Go West“, hieß es für die Geschäftsstelle der DING in Ulm. Seit 12. April 2024 lautet die neue Adresse Söflinger Straße 100. Die neuen Büroräume sind funktional und hell, sie bieten genügend Platz und Erweiterungsmöglichkeiten, etwa für den AFZS-Aufbau. Darüber hinaus verfügt DING am neuen Standort erstmals über eigens gesicherte, redundant mit Energie versorgte und gekühlte Server-Installationen.

Die Ausfallsicherheit für interne (Laufwerke, Mailprogramm etc.) und externe Systeme (Fahrplanauskunft, dynamische Fahrgastinformation (DFI), App etc.) konnte damit deutlich gesteigert werden. Der Umzug an diesem Tag von der Oststadt in die neuen, funktionalen Büroräume im „Alten Röhrenwerk“ in der Weststadt war wochenlang minutiös vorbereitet worden, um Mitarbeitenden und Mobiliar einen reibungslosen Wechsel zu ermöglichen. Der neue DING-Standort im Ulmer Gewerbegebiet Weststadt – hier im „Alten Röhrenwerk“ stellte der AEG-Telefunken-Konzern einst seine berühmten Fernsehröhren her – liegt zentrumsnah und ist gut mit dem ÖPNV zu erreichen: Eine Bushaltestelle mit regelmäßiger Bedienung liegt direkt vor dem Gebäude, zwei Straßenbahnhaltestellen sind fußläufig entfernt.

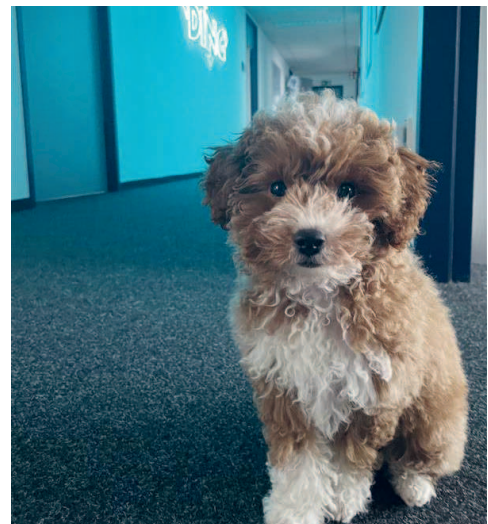
Das wurde auch gebührend gefeiert: Die offizielle Eröffnung unserer neuen Geschäftsräume am 13. Juni 2024 mit den Kolleginnen und Kollegen sowie zahlreichen geladenen Gästen, darunter unser Aufsichtsratsvorsitzender Landrat Mario Glaser (im Bild unten Mitte links) und Vertreter unserer Gesellschafter, unserer Verkehrsunternehmen und befreundeter Verbünde. Als symbolischer Neustart markierte das Fest auch den Abschluss unserer Verbundstrukturreform Ende 2023.

Der Umzug ins „Alte Röhrenwerk“ verbesserte die Systemausfallsicherheit und bietet dank guter ÖPNV-Anbindung einen optimal erreichbaren Standort.





Begegnungen, Austausch und ein herzliches Willkommen: Beim Rundgang durch die neuen Büroräume nutzten Gäste und Mitarbeitende die Gelegenheit, miteinander ins Gespräch zu kommen und die moderne Arbeitsumgebung kennenzulernen. Ein gelungener Start in eine neue Ära bei DING.



Auch er hat (s)einen Platz in den neuen Geschäftsräumen im „Alten Röhrenwerk“ gefunden: Bürohund Oskar sorgt für gute Laune und eine entspannte Atmosphäre im Team.

DING FAHRSCHEIN-PORTFOLIO: VARIATIONEN IM D-TICKET.

Zusätzlich zur bundesweit geltenden Version des D-TICKETS hat auch DING 2024 verschiedene darauf aufbauende Varianten angeboten.

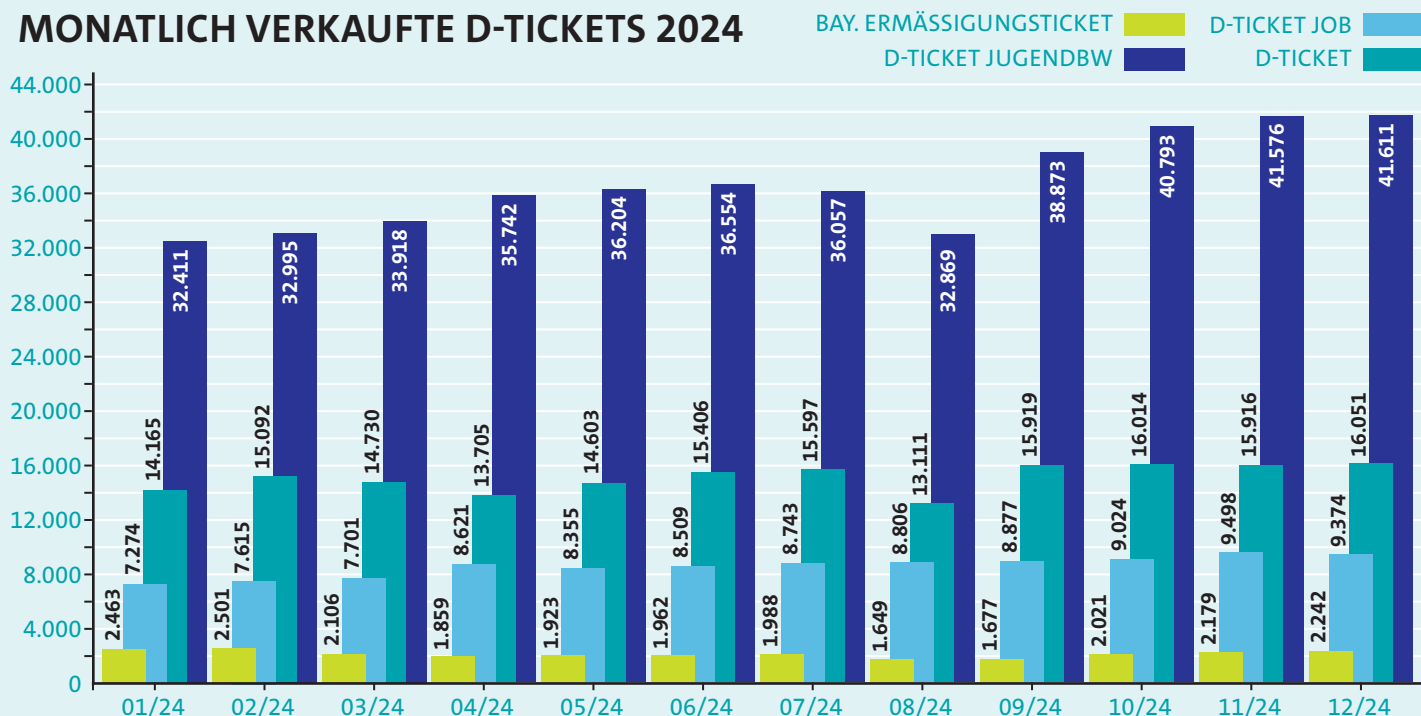
In Baden-Württemberg war zum Stichtag 1. Dezember 2023 das bisherige JugendticketBW in das D-TICKET JugendBW umgewandelt worden und blieb auch 2024 so gültig: als vergünstigtes Deutschlandticket für 365 Euro im Jahr für Schüler:innen, Studierende, Auszubildende und Freiwilligendienstleistende bis zur Vollendung des 27. Lebensjahrs sowie generell für Kinder und Jugendliche bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres.

Im bayerischen Teil des DING-Gebietes gilt seit 2024 ein Ermäßigungsticket für Auszubildende, Freiwilligendienstleistende und Studierende zum Preis von 29 Euro pro Monat. Als „Auszubildende“ zählen hierbei neben Auszubildenden mit einem Berufsausbildungsvertrag auch Schüler:innen an Berufsschulen, Fachschulen oder Berufsfachschulen sowie Menschen mit Behinderung und bestimmte Beamtenanwärter:innen. Schüler:innen konnten das Angebot nicht kaufen.

Für Berufstätige wurde 2024 mit dem D-TICKET Job eine attraktive bundesweit gültige, spezielle Deutschlandticket-Variante ins Leben gerufen und ist auch im DING-Portfolio eine nachhaltige Mobilitätslösung für Firmen und ihre Mitarbeitenden. Denn das D-TICKET Job wird für Arbeitnehmer:innen generell um fünf Prozent rabattiert ausgegeben und zusätzlich vom Arbeitgeber mit mindestens 25 Prozent bezuschusst – und dies steuer- und sozialabgabenfrei für beide Seiten.

2024 ergänzten im DING-Gebiet verschiedene vergünstigte Varianten das Deutschlandticket – darunter das D-TICKET JugendBW für junge Menschen in Baden-Württemberg, ein 29-Euro-Ticket für Auszubildende in Bayern sowie das rabattierte D-TICKET Job für Berufstätige. Diese Angebote fördern eine breite, sozial gestaffelte und nachhaltige Nutzung des Nahverkehrs.

MONATLICH VERKAUFTE D-TICKETS 2024



Ob jung oder älter, ob Schüler:in, Azubi oder Arbeitnehmer:in – das D-TICKET gibt es nicht nur für unterschiedlichste Kund:innen-Kreise. Es eröffnet auch buchstäblich neue Erfahrungen und Wege. Bundesweit und ländergrenzenlos.



GUTER ZUG DER BAHN: DING-TICKETS AUCH IM DB NAVIGATOR ERHÄLTlich.

Pünktlich zu Beginn der Sommerreise-Saison 2024 konnten wir auf einen besonders kundenfreundlichen Zug aufspringen: Ab dem 2. Mai wurde der DING-Tarif im DB Navigator und auf bahn.de integriert, der mit rund 100 Millionen Zugriffen im Monat stärksten Verkaufsplattform für mobile Tickets in Deutschland.

DING gehört damit endlich auch zum Kreis der rund 50 Tarif- und Verkehrsverbünde bundesweit, deren Tickets dort für Züge, Busse und Straßenbahnen bis kurz vor Abfahrt einfach mobil angefordert werden können. Insbesondere auswärtigen Fahrgästen, die nicht mit der DING-eigenen App vertraut sind, bietet sich somit die Möglichkeit, schnell und unkompliziert Fahrscheine für die Region zu buchen. Wer also aus anderen Teilen der Republik Freunde oder Verwandte im DING-Gebiet besucht, kann auch die vor Ort nötigen Fahrscheine mit wenigen Klicks auf der vertrauten Plattform DB Navigator kaufen.

Verfügbar sind über den DB Navigator Einzelfahrscheine und Tageskarten sowie Monatskarten. Für DING-Geschäftsführer Bastian Goßner bedeutet die Einbindung in die mobile DB-Plattform eine gute Ergänzung zur eigenen App. „Fahrgäste haben jetzt noch mehr Flexibilität beim Ticketkauf im DING-Gebiet.“

Seit dem 2. Mai 2024 sind DING-Tickets im DB Navigator und auf bahn.de verfügbar – ein wichtiger Schritt für mehr Kundenfreundlichkeit und Sichtbarkeit auf Deutschlands größter mobiler Ticketplattform. Das erleichtert insbesondere auswärtigen Fahrgästen den spontanen und einfachen Ticketkauf im DING-Gebiet.

TARIF- PRODUKTE. 12 → 12

Freuten sich über die Einführung des neuen, gemeinsamen Projekts Kurzstreckenticket: Katrin Albsteiger, OB Neu-Ulm, Antje Seebach-Hummel, Prokuristin DING, Martin Ansbacher, OB Ulm und Ralf Gummersbach, GF SWU Verkehr (von links)



EIN ERFOLGREICHER KRAFTAKT: DAS NEUE KURZSTRECKENTICKET WIRD VORBEREITET.

Das neue Ticketangebot für Ulm und Neu-Ulm, dessen Einführung von DING zum 1. Januar 2025 terminiert wurde, wollte gut vorbereitet sein.

Kurz, günstig, gut: das Kurzstreckenticket. Damit sollen Fahrgäste kurze Wege besonders günstig zurücklegen können für derzeit nur 2,10 Euro (Kinder 1,30 Euro).

Die Vorbereitungen erwiesen sich als Kraftakt: In enger Abstimmung mit der Stadt Ulm, der Stadt Neu-Ulm, den Stadtwerken Ulm/Neu-Ulm GmbH, dem Verkehrsministerium Baden-Württemberg und der Bayerischen Eisenbahngesellschaft wurden zahlreiche inhaltliche, rechtliche, technische und finanzielle Details geklärt. Die Finanzierung der Maßnahme – rund eine Million Euro jährlich – übernehmen die Städte: 80 Prozent trägt die Stadt Ulm, 20 Prozent die Stadt Neu-Ulm. Am 7. Juni 2024 wurde in der gemeinsamen Gemeinde- bzw. Stadtratssitzung von Ulm und Neu-Ulm positiv für die Einführung des Kurzstreckentickets votiert.

DING-Geschäftsführer Bastian Goßner hebt hervor: „In konstruktiven Diskussionen hatten zuvor auch die anderen Verbundpartner im Aufsichtsrat grünes Licht für das neue Angebot gegeben, das einen wichtigen Beitrag zur Stärkung unseres ÖPNV leisten wird.“

Das Ticket gilt für Fahrten mit Bus und/oder Straßenbahn ab der Einstiegshaltestelle bis zu vier Haltestellen weiter (1+4), im innerstädtischen Schienenverkehr bis zur nächsten Haltestelle (1+1). Umstiege sowie Fahrtunterbrechungen sind erlaubt, Rück- und Rundfahrten ausgeschlossen. Es richtet sich an alle, die in der Doppelstadt kurze Strecken mobil und preiswert zurücklegen wollen.



„Das Kurzstreckenticket war mir ein Herzensanliegen, denn es bewegt zum Umstieg auf den ÖPNV. Für die Fahrgäste ist es fair und attraktiv, für wenige Stationen auch weniger zu bezahlen; ein Angebot, das es in Städten vergleichbarer Größe längst gegeben hat. Die Verkaufszahlen zeigen: Das Kurzstreckenticket ist ein Erfolg.“

Martin Ansbacher,
Oberbürgermeister
der Stadt Ulm

EINNAHMENENTWICKLUNG IM DING-TARIF 2024: STABILISIERUNG AUF GUTEM NIVEAU DANK STARKER TICKETINNOVATIONEN.

EINNAHME-
ENTWICKLUNG.
13 → 13

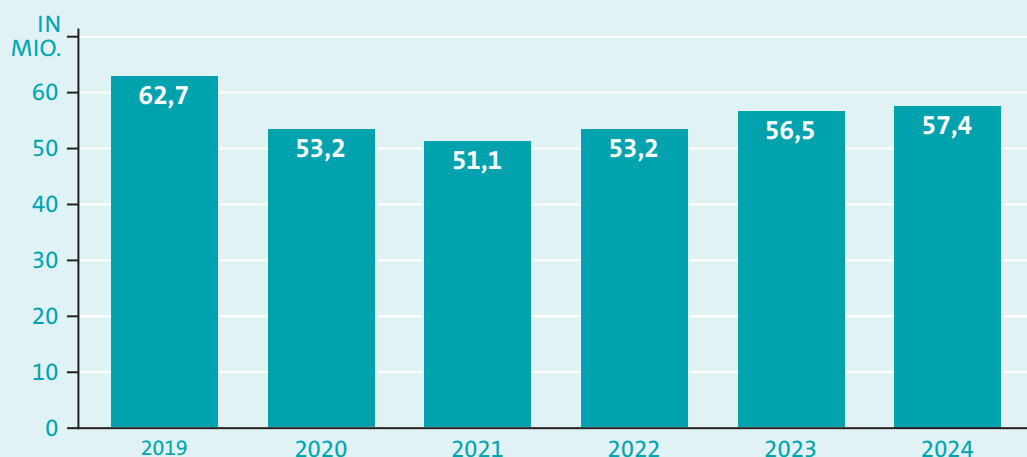
Die Einnahmenentwicklung im DING-Tarif zeigte sich 2024 schon von Jahresbeginn an insgesamt positiv: Die Erlöse aus verkauften Fahrscheinen stiegen in den zwölf Monaten um rund 928.000 Euro, das heißt um 1,6 Prozent auf 57,4 Millionen Euro an. Damit wurde ein leichtes Wachstum im Vergleich zum Vorjahr erzielt, und es setzt sich der Trend einer langsamen, aber stetigen Erholung im ÖPNV fort.

Das Deutschlandticket – eine echte Erfolgsgeschichte. Ein wesentlicher Treiber für die stabile Entwicklung ist die hohe Akzeptanz des Deutschlandtickets, das sich bundesweit als attraktive und preisgünstige Alternative zu den klassischen Verbundtarifen etabliert hat. Auch das D-TICKET JugendBW sowie das Bayerische Ermäßigungsticket leisten einen wichtigen Beitrag zur Mobilität junger Menschen und zur Kundenbindung im ÖPNV.

Diese Entwicklungen zeigen: Die „neuen“ Tarifangebote treffen den Bedarf der Kund:innen und stärken langfristig die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs. Landes- und regionale Förderungen stärken das Angebot. Erst die umfangreichen Förderungen von Bund, Land und regionalen Aufgabenträgern machen die neuen Angebote möglich. Zusätzlich sind im Jahr 2024 die Ausgleichszahlungen des Landes Baden-Württemberg sowie der regionalen Aufgabenträger für das D-TICKET JugendBW berücksichtigt. Diese Subjektförderung gleicht die Differenz zwischen dem regulären Deutschlandticket und der ermäßigten Variante für junge Menschen aus – ein weiterer wichtiger Baustein zur Sicherstellung der Einnahmestabilität im DING-Tarif.

Fazit: Stabile Erlöse trotz Transformation – neue Tarife stärken die Zukunftsfähigkeit. Trotz der Herausforderungen durch strukturelle Veränderungen im Ticketportfolio und eines veränderten Mobilitätsverhaltens konnten die Erlöse im Jahr 2024 stabilisiert und sogar leicht gesteigert werden. Die hohe Nachfrage nach innovativen Tarifangeboten wie dem Deutschlandticket zeigt, dass der öffentliche Nahverkehr auf einem zukunftsfähigen Weg ist.

ENTWICKLUNG DER EINNAHMEN 2019 – 2024



Zwar liegen die Erlöse noch rund 8,4 Prozent unter dem Niveau von 2019, also dem letzten Jahr vor der Corona-Pandemie und vor der Einführung des Deutschlandtickets, aber die Erholung setzt sich fort.

„UNSER DING“- APP. 14 → 14

BITTE UMSTEIGEN: DIE NEUE „UNSER DING“-APP IST SEIT MAI ONLINE.

Einfach zu bedienen, schnell in der Verbindungssuche, klar beim Navigieren – die neue in Kooperation mit dem Verkehrsverbund Bodensee-Oberschwaben (bodo) entwickelte „unser DING“-App kann seit Ende Mai 2024 über die Plattformen bei Apple und Google heruntergeladen werden.

Zwei Monate später verzeichnete die Mobilitätsplattform bereits rund 1.100 Downloads, Ende des Jahres waren es bereits über 68.000. Ein notwendiger Umstieg: Die Vorgänger-App wurde im Spätherbst abgeschaltet. „Unser Entwicklungsteam hat monatelang intensiv gearbeitet, um den Nutzerinnen und Nutzern im DING-Gebiet und darüber hinaus ein vielseitiges Werkzeug für die Hand- und Hosentasche zu liefern“, betont DING-Geschäftsführer Bastian Goßner.

Die neue „unser DING“-App ist seit Mai 2024 im Einsatz, vereint Fahrplanauskunft und Ticketkauf – nutzerfreundlich, barrierefrei und mit vielen weiteren Funktionen ein voller Erfolg

Der modulare Aufbau der „unser DING“-App ermöglicht eine kontinuierliche Weiterentwicklung, um die wir uns fortlaufend auch auf Grundlage der Nutzerrückmeldungen kümmern. Die App ist in mehrere Ausbaustufen unterteilt, vereint Fahrplanauskunft und Info-Börse und speichert als Gedankenstütze Verbindungen, Orte und individuelle Einstellungen als Favoriten. Im integrierten Ticketshop sowie über die Verbindungssuche sind die gängigsten Fahrscheine direkt erhältlich. Dies jeweils bis zu fünf Tage vor Fahrtantritt. Die Fahrscheine lassen sich über Kreditkarte, SEPA-Lastschrift und PayPal bezahlen. Ein Höchststandard bei der Barrierefreiheit sorgt dafür, dass die Inhalte auch für Benutzer:innen mit Sehbehinderungen gut les- und wahrnehmbar sind.

Die App-Entwickler bei DING nutzten die Monate, sowohl die neue als auch die alte Version genutzt werden konnten, um in der neuen App Programmfehler durch Updates zu beheben. Außerdem konnte die beliebte Funktion zur Buchung der Rufbusse über einen Absprunglink hinzugefügt werden.

Immer zur Hand: Die neue „unser DING“-App vereint Fahrplanauskunft, Ticketkauf und persönliche Einstellungen in einem barrierefreien, nutzerfreundlichen Design – für mehr Flexibilität und Orientierung unterwegs.





Handfeste Einführung: Mit Großflächenplakaten in dreizehn Städten des Verbundgebietes, Infos auf der DING-Website und Social Media sowie mit Pressemitteilungen wurde der Start der „unser DING“-App gelauncht

KAMPAGNE ZUM APP-RELAUNCH: „NÜTZT MEHR. NERVt WENIGER.“

Begleitend zum App-Start setzte DING im Sommer 2024 auf eine breit angelegte Kommunikationskampagne, die den Wechsel zur neuen Anwendung sichtbar und verständlich machte.

Unter dem Claim „Nützt mehr. Nervt weniger.“, wurde die neue App vom 19. Juli bis 13. September in Szene gesetzt – digital, analog und direkt vor Ort. Die Werbemittel reichten von Großflächenplakaten in dreizehn Städten des Verbundgebietes bis hin zu digitaler Werbung wie Google App-Kampagnen, programmatischem Display Advertising und Meta-Anzeigen. Ergänzend wurde die Kampagne über sämtliche Owned Media-Kanäle gespielt – darunter die DING-Website, Social Media (Instagram, LinkedIn), das Kundenmagazin DINGFO, der Stakeholder-Newsletter, Infoscreens sowie redaktionelle Beiträge im Verbundbericht. Eine Pressemitteilung sorgte zusätzlich für Aufmerksamkeit in der regionalen Berichterstattung.

MARKETING- MASSNAHMEN. 16→17

KAMPAGNE AUF GUT SCHWÄBISCH: DING SETZT AUF DAS D-TICKET JOB.

DING war in (fast) aller Munde und im Gespräch: Freunde der schwäbischen Mundart hatten ihre helle Freude an der regionalen D-TICKET-Job-Kampagne. Mit Sprüchen wie „Wer jetzt koi Schwob wird, isch a Seggl“, haben wir in Kooperation mit den regionalen Vertriebspartnern Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH (SWU) und Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH (RAB) augenzwinkernd und charmant die Werbetrommel gerührt für die attraktive, bundesweit gültige Deutschlandticket-Variante für Berufstätige.

Mit einer humorvollen, schwäbisch geprägten Werbekampagne machte DING das D-TICKET Job regional bekannt und warb erfolgreich für die bundesweit gültige, vergünstigte ÖPNV-Variante für Berufstätige.

Die Kampagne erreichte über Plakate, soziale Medien und Radio zahlreiche Unternehmen und führte nachweislich zu neuen Rahmenverträgen.

In Ulm und Neu-Ulm waren die sechs Motive, die sich vor allem an Arbeitnehmer:innen und Unternehmen wenden, ab Ende November auf City-Light-Postern und in neun Orten im übrigen Verbundgebiet auf 42 Großflächen zu sehen. Auch bei Instagram und LinkedIn sowie in Printmedien wurden die Informationen auf gut schwäbisch präsentiert und diskutiert. Im Radio spielte sich die Kampagne im O-Ton ab – etwa „Fraga koschd nix. Aber ka' sich auszahla.“ Das wurde genau erklärt: Denn das Deutschlandticket Job, kurz D-TICKET Job, ist eine attraktive, klimaschonende Mobilitätslösung für Firmen und ihre Mitarbeitenden. Das monatlich kündbare Abonnement wird generell um fünf Prozent rabattiert ausgegeben und zusätzlich vom Arbeitgeber mit mindestens 25 Prozent bezuschusst – und dies steuer- und sozialabgabenfrei für beide Seiten. Somit ist es wenigstens knapp 30 Prozent günstiger als das reguläre D-TICKET. Als mobiles Ticket auf dem Smartphone oder als Chipkarte bei den Ausgabestellen SWU oder RAB erhältlich, bietet das Angebot nicht nur die Möglichkeit, kostengünstig zum Arbeitsplatz zu kommen. Es beinhaltet darüber hinaus selbstverständlich die bekannten bundesweiten Nutzungsmöglichkeiten im Nah- und Regionalverkehr. Für Firmen ist es außerdem eine passende Maßnahme zur Mitarbeiterbindung. Ziel der Kampagne war es, das Angebot regional noch bekannter zu machen und Unternehmen zur Einführung des D-TICKET Job durch den Abschluss von Rahmenverträgen mit unseren Ausgabestellen zu motivieren – was im Übrigen auch gelang!



Schwäbisch clever pendeln – mit dem D-TICKET Job deutschlandweit mobil und günstiger unterwegs. Die auffällige Gestaltung der Kampagne und die charmanten schwäbischen Sprüche der City-Light-Poster sorgten für hohe Aufmerksamkeit im täglichen Berufsverkehr in Ulm und Neu-Ulm.

Drehen auf zahlreichen Veranstaltungen am beliebten DING-Glücksrad: Marketingreferentin Valentina Michels und Sandin Sabic, Referent Finanzen bewiesen, wie Mobilität nahbar, erlebbar und relevant bleibt – durch Präsenz, persönliche Beratung und digitale Angebote.



DING MITTENDRIN – AUF MÄRKTEN, MESSEN UND MITMACHAKTIONEN.

Ob Stadtfest oder Laufveranstaltung, Messehalle oder Innenstadt – 2024 war DING auf zahlreichen Veranstaltungen im Verbundgebiet präsent und zeigte, wie nah Mobilität am Leben der Menschen ist. Mit unserem Glücksrad, Infomaterial und echter Beratung auf Augenhöhe waren wir für viele persönlich ansprechbar – sympathisch, informativ und ganz ohne Hürde.

Bereits im Mai 2024 fand die Messe „aktiv50plus“ in Biberach statt, eine Publikumsmesse mit Fokus auf Menschen ab 50 Jahren. DING war mit einem eigenen Stand vor Ort und informierte über digitale Ticketangebote, barrierefreie Verkehrsverbindungen und passende Freizeitmöglichkeiten mit Bus und Bahn. Das Interesse war groß. Viele nutzten die Gelegenheit für konkrete Fragen und einen lebhaften Austausch.

Beim Green Parking Day Ulm im September 2024 hieß es dann: Parkplätze werden Begegnungsorte. Unter dem Motto „Weniger Blech, mehr Leben“ präsentierten wir unsere neue „Unser DING“-App auf einer der 30 Aktionsflächen mitten in der Ulmer Innenstadt. Wer wollte, konnte die App direkt ausprobieren, sich beraten lassen oder einfach nur vorbeischaun – nachhaltige Mobilität zum Anfassen.

Bewegung brachte auch unser Auftritt beim Einstein-Marathon Ulm: Mit dem neuen DING-Glücksrad sorgten wir für Aufmerksamkeit, Gespräche und strahlende Gesichter. Darüber hinaus wurde DING bei beliebten Freizeitformaten wie dem Ulmer Volksfest, dem Obstwiesenfestival oder der Rave Tram durch gezielte Instagram-Kooperationen sichtbar. Im Rahmen von Sponsoringvereinbarungen entstanden gemeinsame Inhalte mit den Veranstalter:innen – sogenannte Co-Autor:innen-Posts, die DING als modernen Mobilitätsbegleiter im Freizeitkontext zeigten und auf Reichweite sowie Nahbarkeit setzten.

So schafft DING Präsenz. Vor Ort, online und in den Köpfen der Menschen. Als Marke, die mitfährt. Und als Mobilitätsanbieter, der dort ist, wo das Leben passiert.

**IMMER UP TO DATE
MIT DING AUF
INSTAGRAM & LINKEDIN**

 Noch näher dran – folgen Sie uns auf **Instagram**.



Für Einblicke, Aktionen und News aus dem DING-Gebiet!

 Jetzt auf **LinkedIn** vernetzen.



Alle Infos rund um Mobilität, Kooperationen und Karriere bei DING.

KUNDEN-SERVICE. 18→19

DING KUNDENSERVICE: STABILISIERUNG SETZT SICH AUCH 2024 FORT.

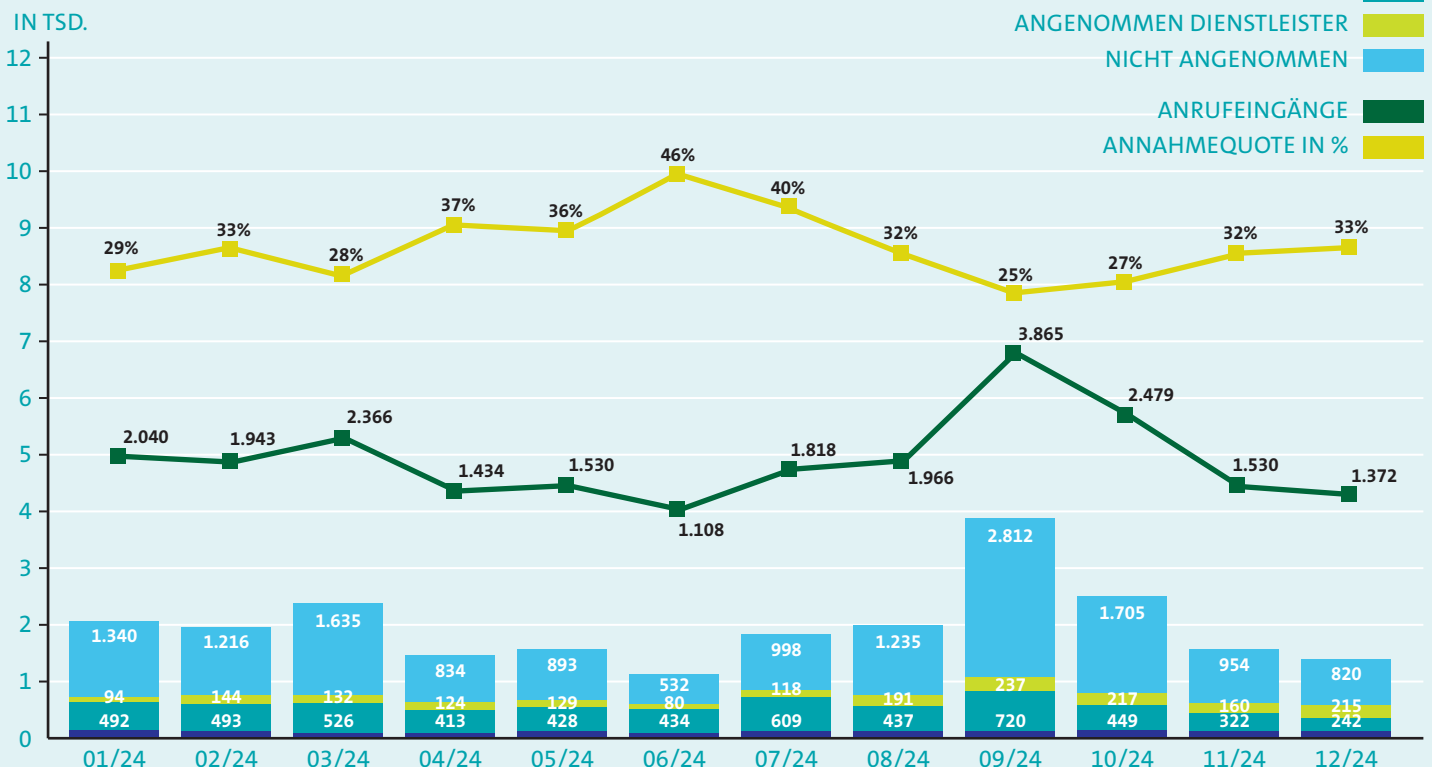
Die Anforderungen im Kundenservice werden komplexer: Die Kundinnen und Kunden wünschen sich die nahtlose und personalisierte Beratung/Auskunft und Antworten in Echtzeit über alle Kanäle und das möglichst rund um die Uhr. Bei DING stehen vor allem die Anfragen zu Fahrplänen und Tarifen im Bus- und Bahnverkehr im Mittelpunkt, ein Dauerthema sind auch die Schülerabos. Auch 2024 stieg die Anzahl der Kundenanfragen zum Schuljahreswechsel, blieb jedoch unter dem Vorjahresniveau.

Die Kundenanfragen bei DING werden komplexer, doch durch optimierte Abläufe und den neuen Standort in Ulm konnte 2024 die Bearbeitungszeit deutlich verbessert werden. Trotz Fortschritten bleibt die manuelle Bearbeitung eine Herausforderung, insbesondere bei der Weiterleitung an nicht integrierte Partner.

Erfreulich: Was sich schon Ende 2023 abzeichnete, konnten wir auch im Folgejahr fortsetzen, denn Anfragen werden nun deutlich schneller bearbeitet, die Kundenanliegen haben sich stabilisiert. Als positiv erwies sich auch die Verlagerung eines Teils des Kundenservices im Mai an den Standort Ulm, welche die Zusammenarbeit innerhalb des Teams und mit den Nachbarteams deutlich verbessert hat.

Dennoch bleiben die Herausforderungen bestehen: Derzeit werden alle Supportanfragen bei DING, die über das Kontaktformular und telefonisch erfolgen, manuell bearbeitet. Die FAQ-Seite enthält keine vollumfängliche Auswahl möglicher Fragen. Durch die Weiterleitung per Mail von Eingaben und Beschwerden an unsere Verbundpartner bei Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen, die noch nicht an die Helpdesk-Software angebunden sind, kann bisweilen der Überblick verloren gehen.

AUFTEILUNG EINGEGANGENER ANRUFE 2024



Sie haben die Belange der Kund:innen immer im Blick:
Die Kolleg:innen im DING-Kundenserviceteam um Leiterin Antje Seebach-Hummel (links) kümmern sich auf zahlreichen Kanälen zeitnah um die Fragen der Fahrgäste



Nicht zuletzt durch die Anregungen aus dem Kreis der Aufsichtsräte ergaben sich daher Überlegungen, den Kundenservice bei DING in naher Zukunft soweit möglich durch erweiterte Digitalisierung zu stützen und durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz teilweise zu automatisieren.

VERTRAUEN IST GUT, KONTROLLE IST BESSER.

E-Tickets sind einerseits praktisch und machen den ÖPNV noch attraktiver. Andererseits rücken sie auch das Thema Kontrolle einmal mehr in den Fokus. Wer ohne mobilen Fahrschein erwischt wird, hat sein „Handy vergessen“ oder „der Akku ist auf einmal leer“ und das Display blieb schwarz – an Ausreden mangelt es nicht, und manchmal entsprechen sie auch den Tatsachen. Vorsätzliches Fahren in öffentlichen Verkehrsmitteln ohne einen Fahrausweis zu lösen, ist allerdings weder ein Kavaliersdelikt, noch eignet es sich als „Mutprobe“, denn immer schadet es der Gemeinschaft der Verkehrsunternehmen. Nach der Einführung der E-Ticket-Produkte bei DING wurde diesbezüglich eine Übergangsphase mit Kulanzregelungen vereinbart. Auch weitere Probleme, etwa mit veralteten Sperrlisten und fehlerhaften, versehentlich vorgenommenen Sperrungen durch ein Verkehrsunternehmen im September 2024 zeigten, dass künftig vertieft auf korrekte Kontrollprozesse geachtet werden muss. Daher fand im Juni mit den Verkehrsunternehmen, denen vertraglich die Verantwortung für die Erlössicherung und Kontrolle obliegen, ein von DING initiiertes Workshop zum Thema „Digitale Kontrolle“ statt. Ziel war es, für die Problematik zu sensibilisieren und den Verkehrsunternehmen Hilfestellung zu Verständnis und Anwendung der Kontrolltechnik zu geben. Der Workshop war ein voller Erfolg und soll in eine zweite Runde gehen, um Handlungsempfehlungen für alle Verkehrsunternehmen zu erarbeiten, wie künftig vertieft auf korrekte Kontrollprozesse geachtet werden soll. Auch angesichts des D-TICKETS ist dies essenziell schließlich muss man es bundesweit kontrollieren können.

Mit der Einführung von E-Tickets steigt die Bedeutung verlässlicher Kontrollprozesse, um Missbrauch zu verhindern und die Einnahmen der Verkehrsunternehmen zu sichern. Ein erster erfolgreicher Workshop diente der Sensibilisierung und soll künftig durch konkrete Handlungsempfehlungen ergänzt werden.

FAHRPLAN UND VERKEHRSANGEBOT. 20 → 20

Zum Fahrplanwechsel am 15. Dezember 2024 blieb im DING-Verbund vieles beim Alten – neu und positiv auffällig war das modernisierte, besser lesbare Design der Haltestellenfahrpläne.



DAS FAHRPLANJAHR: VERBESSERUNGEN MACHEN SCHULE.

Zwar hat der europaweit stattfindende alljährliche Fahrplanwechsel auf Schiene und Straße im DING-Verbundgebiet am 15. Dezember 2024 keine umfassenden Änderungen mit sich gebracht. Eine gleichzeitige Neuerung fiel den Fahrgästen aber sofort angenehm ins Auge: die DING-Haltestellenfahrpläne in den Aushangkästen in einem frischen, modernen Design. DING-Geschäftsführer Bastian Goßner dazu: „Nach über 20 Jahren war es Zeit für eine Neugestaltung, bei der wir vor allem auf eine leichtere Orientierung und bessere Lesbarkeit Wert gelegt haben.“

Wie in Vorjahren war das ganze Jahr 2024 von zahlreichen unterjährigen Fahrplanänderungen und Baustellenfahrplänen geprägt. Teilweise wurden Fahrplanänderungen sehr kurzfristig oder gar nicht an DING gemeldet. Dies führte zu Unstimmigkeiten in der Fahrplanauskunft und zu zahlreichen Kundenbeschwerden. Im Jahresverlauf machten aber insbesondere im bayerischen Teil des Verbundgebietes zahlreiche Verbesserungen Schule, die von der Öffentlichkeit eingefordert wurden: Bis zum Ende der Osterferien und pünktlich zum Schulbeginn am 8. April 2024 wurde der ÖPNV-Fahrplan von acht Linien im Landkreis Neu-Ulm angepasst. Im Mittelpunkt standen Veränderungen im Schülerverkehr wie größere Busse und geänderte Fahrzeiten, die bestmöglich an die Unterrichtszeiten angepasst wurden. In Folge gehörten teilweise auch neue Abfahrtszeiten, geänderte Haltestellen sowie der Wegfall einzelner Linien an Sonn- und Feiertagen zum neuen Konzept. Eine Veränderung ergab sich auch am 4. November 2024 mit der Inbetriebnahme des neuen Zentralen Omnibusbahnhof (ZOB) am Ulmer Hauptbahnhof und der Aufhebung der Haltestelle ZOB West: Hier konnten die Verkehre wieder an einer Stelle des Hauptbahnhofes als Drehscheibe zwischen Regionalverkehr und Stadtverkehr gebündelt werden, was Anpassungen der Fahrpläne der betroffenen Buslinien erforderte. Die attraktive neue Infrastruktur, die von der Stadt Ulm zum Wohle der Fahrgäste erstellt wurde, war alle Mühen wert!

Im Landkreis Neu-Ulm wurden 2024 zahlreiche Verbesserungen im Schülerverkehr umgesetzt, darunter größere Busse und angepasste Fahrzeiten.

Zudem ermöglichte der neue Zentrale Omnibusbahnhof (ZOB) am Ulmer Hauptbahnhof ab November eine bessere Vernetzung von Regional- und Stadtverkehr.

LANGSAM, ABER STETIG: DAS FAHRGASTAUFKOMMEN BEI DING WÄCHST ERNEUT.

FAHRGAST-
AUFKOMMEN.
21→21

2024 wuchs das Fahrgastaufkommen in Deutschland im ÖPNV laut Statistischem Bundesamt um rund fünf Prozent. Hierzu dürfte unter anderem das im Mai 2023 eingeführte Deutschlandticket beigetragen haben, das seither zu Fahrgastzuwächsen führt und im gesamten Jahr 2024 genutzt werden konnte.

Auch der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) hat für das Jahr 2024 eine durchaus positive Bilanz gezogen. Rund 9,8 Milliarden Fahrgäste hätten die Angebote des deutschen ÖPNV genutzt, was einen Zuwachs von circa 300 Millionen Kunden im Vergleich zu 2023 bedeutet. Etwa 13,5 Millionen Menschen besitzen nach VDV-Angaben ein Deutschland-Ticket.

Den erfreulichen Trend können wir auch bei DING verzeichnen. Im Gebiet unseres Verkehrsverbundes wurden im Jahr 2024 insgesamt 63,3 Millionen Fahrgäste (inkl. Schwerbehinderte) mit Bussen und Bahnen befördert, dies waren 2,6 Millionen (rund 4,4 Prozent) mehr als 2023. Zudem kommen die DING-Zahlen sehr nah an das Fahrgastaufkommen aus dem Rekord- und Vor-Coronajahr 2019 heran, das bei 63,7 Millionen lag. Die Situation hat sich somit im Verbundbereich nach den pandemiebedingten Einbrüchen weiter erholt.





Frohe Mienen nach dem Vertragsschluss zum Aufbau der AFZS-Servicestelle: der Biberacher Landrat Mario Glaser (l.) und Verbundgeschäftsführer Bastian Goßner.

DING WIRD KOMPETENZCENTER FÜR AUTOMATISCHE FAHRGAST-ZAHLSYSTEME.

Wie können Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Verbünde Fahrgastzahlen und Nutzungsverhalten ermitteln? Die zuverlässigste Quelle stellen sogenannte Automatische Fahrgastzählsysteme – AFZS – dar, indem sie Nachfrageinformationen vom Start bis zum Ziel bieten. Sie erfassen die Fahrgäste auf den einzelnen Linien beim Ein- und Ausstieg in den öffentlichen Nahverkehr. Die sich rasant wandelnden Mobilitätsbedürfnisse stellen hohe Anforderungen an Pünktlichkeit, Flexibilität und Komfort, auf die das Angebot entsprechend eingestellt werden muss. Eine solide Datenbasis bietet eine hervorragende Ausgangslage für planerische und verkehrswirtschaftliche Entscheidungen.

Die Bedeutung von Mobilitätsdaten wird auch politisch unterstrichen: Das Land Baden-Württemberg hat die regionalen Aufgabenträger verpflichtet, flächendeckend Automatische Fahrgastzählsysteme einzuführen. Landesweit wurden dazu vier Cluster gebildet, eines davon hat seinen Sitz bei DING:

Wir bauen seit 2024 auf Grundlage vertraglicher Vereinbarungen im sog. Cluster Tübingen+ im Namen von elf Stadt- und Landkreisen ein Kompetenzzentrum für Automatische Fahrgastzählsysteme auf. Dies geschieht Hand in Hand mit dem Landkreis Biberach als federführendem Aufgabenträger. Damit verantwortet DING die Entwicklung, Erstellung und den Betrieb eines regionalen Hintergrundsystems und unterstützt dabei die angeschlossenen Aufgabenträger, die an sie gestellten gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen. Damit beweisen wir nicht nur, dass DING sich und sein Aufgabenportfolio stetig fortentwickeln kann – wir stützen so gemeinsam auch unseren Verbund im Zusammenspiel der Verbünde in Baden-Württemberg und stärken durch die großräumige Kooperation zudem den Standort Ulm.

So haben wir gemeinsam mit den betroffenen Aufgabenträgern, Verkehrsunternehmen und der übergreifenden, vom Land bereitgestellten Clusterberatung die förderfähige und verkehrlich gebotene Ausstattungsquote ermittelt und konnten rechtliche und technische Fragestellungen aufarbeiten. All dies fließt in ein Gesamtkonzept ein, das der Vorbereitung der Ausschreibung eines Rahmenvertrages für die fahrzeugseitige Hardware (inkl. Einbau und Wartung) und der Ausschreibung eines regionalen Hintergrundsystems dient.

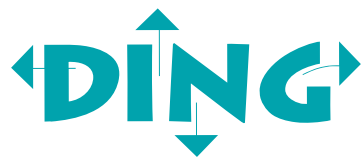
Unser Motto des abgelaufenen DING-Jahres 2024 #esgehtvoran soll auch für 2025 gelten. Für die Neu- und Fortentwicklung oder den Abschluss wichtiger Projekte haben wir daher intensive Vorarbeit geleistet. Hierzu zwei Beispiele:

**Näher am Fahrgast dank Digitalisierung und KI:
Projekt Kundenservice-Verbesserung.**

Nicht zuletzt durch die Anregungen aus dem Kreis der Aufsichtsräte ergab sich das Projekt, den Kundenservice bei DING im Jahr 2025 so weit wie möglich durch erweiterte Digitalisierung zu stützen und durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz teilweise zu automatisieren. Zusätzlich sollen peu à peu alle Verbundpartner (Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen) datengeschützt in die vorhandene, webbasierte Helpdesk-Software eingebunden werden, um das volle Potential der CRM-Software nutzen zu können. Dadurch kann der Kundenservice den Bearbeitungsstand aller Anfragen und Eingaben im Auge behalten. Durch die Einführung eines KI-gestützten Chatbots soll der Kundenservice um die Möglichkeit einer Echtzeit-Unterstützung ergänzt werden, um den Anforderungen rund um die Uhr gerecht zu werden.

**Ereignismanagementsystem (EMS):
Mehr Echtzeit-Informationen für DING-Kunden.**

Der ÖPNV ist ein dynamisches System: Im Straßen- und Schienenverkehr kann es daher jederzeit zu ungeplanten Ereignissen kommen, die zu Verspätungen oder Fahränderungen führen. Ob Unfälle oder kurzfristige Straßensperrungen und Umleitungen – ärgerlich für alle betroffenen Fahrgäste und Verkehrsunternehmen sind sie allemal. Um die Fahrgäste zumindest so gut wie möglich in Echtzeit über aktuelle Änderungen in Kenntnis setzen zu können, sollen die Verkehrsunternehmen bei DING zukünftig ein digitales Informationsverfahren nutzen. DING setzt dabei auf das von der Firma Mentz entwickelte EMS. Es wird von der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) allen Verkehrsverbünden in Baden-Württemberg und deren Partnern kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Software registriert und sammelt alle Änderungen; anhand der Daten werden die Auswirkungen auf den Verkehr berechnet und alternative Routen empfohlen. Eine sinnvolle Ergänzung zu den reinen Echtzeitdaten!



Einfach besser fahren

VERBUNDBERICHT 2024