

An den StEA

Sitzung am 24.01.2023

An 600.11

Anfrage der CDU-Fraktion vom 17.01.2023 zur App „MoBiel You“

In o.a. Angelegenheit bittet das Amt für Verkehr in Abstimmung mit moBiel wie folgt zu antworten:

Welche Maßnahmen sind zur Optimierung umgesetzt worden und können die Anwender die App „moBiel YOU“ im vollen Umfang ohne Einschränkungen nutzen?

Das Projektteam der moBiel rund um die moBiel YOU arbeitet kontinuierlich mit Hochdruck an einer Weiterentwicklung und Verbesserungen der App im Sinne der Bürgerinnen und Bürger. Die umgesetzten Maßnahmen beziehen sich dabei vor allem auf die folgende zwei Handlungsstränge:

1. Stabilität der App: Gemeinsam mit dem externen Dienstleister HanseCom, der die App entwickelt und betreibt, wurden die Fehler der Betriebsausfälle der App im Dezember analysiert und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Unter anderem wurde die Serverstabilität optimiert und vorhandene und bis dahin nicht bekannte Fehlerquellen beseitigt. Seitdem hat sich die Stabilität der App deutlich verbessert. Es ist nicht auszuschließen, dass, wie bei allen Apps, es auch weiterhin zu Ausfällen kommen kann, aber auch dann werden möglich auftretende Fehlerquellen schnellstmöglich angegangen, sodass sich diese nicht wiederholen.

2. Intuitive Bedienbarkeit: die moBiel hat sämtliche Kundenfeedbacks aus Rezensionen und aus persönlichen Kundengesprächen erfasst sowie priorisiert. Gemeinsam mit dem Dienstleister wurde eine neue Bedienoberfläche erarbeitet, die noch im Januar im Rahmen von Nutzerworkshops getestet wird. Bei positivem Nutzerfeedback sollen die Anpassungen schnellstmöglich über den Dienstleister implementiert werden.

Die App moBiel YOU kann vollumfänglich und ohne Einschränkungen genutzt werden. Sie wird kontinuierlich gemäß Kundenfeedback weiterentwickelt.

Die moBiel YOU wurde inzwischen auf rund 50.000 Endgeräten installiert und wird von vielen Fahrgästen regelmäßig genutzt.

Zusatzfrage:

Sind Verbesserungen der Nutzerfreundlichkeit geplant, z.B. bei der Kartendarstellung, Verbindungssuche, Ticketbuchung?

Ja, vergleiche oben beschriebenen Handlungsstrang 2. Die in der Frage aufgeführten Punkte sind Teil des Verbesserungskonzepts.

Zusatzfrage 2:

Ist die Vernetzung, Buchung und Bezahlung von weiteren Angeboten (E-Scooter, Leihfahrräder, AST-Taxi) in der App geplant. Wie sieht der zeitliche Ablauf auf bzw. was sind die Gründe dagegen?

Ja, die App ist als Mobilitätsplattform beauftragt worden. Für die Integration der Buchung der Leihfahrrädern *meinSigg* laufen die letzten Tests sowie Optimierungen, eine Freischaltung steht kurz bevor. Die E-Scooter sowie der Kleinbus *meinAnton* sind auf der Roadmap eingeplant, der genaue Umsetzungszeitraum hängt von weiteren Faktoren ab. Aktuell fokussiert sich moBiel auf die Integration des Deutschland-Tickets in die moBiel YOU sowie auf die Verbesserungen der Benutzeroberfläche.

i.A. Lewald