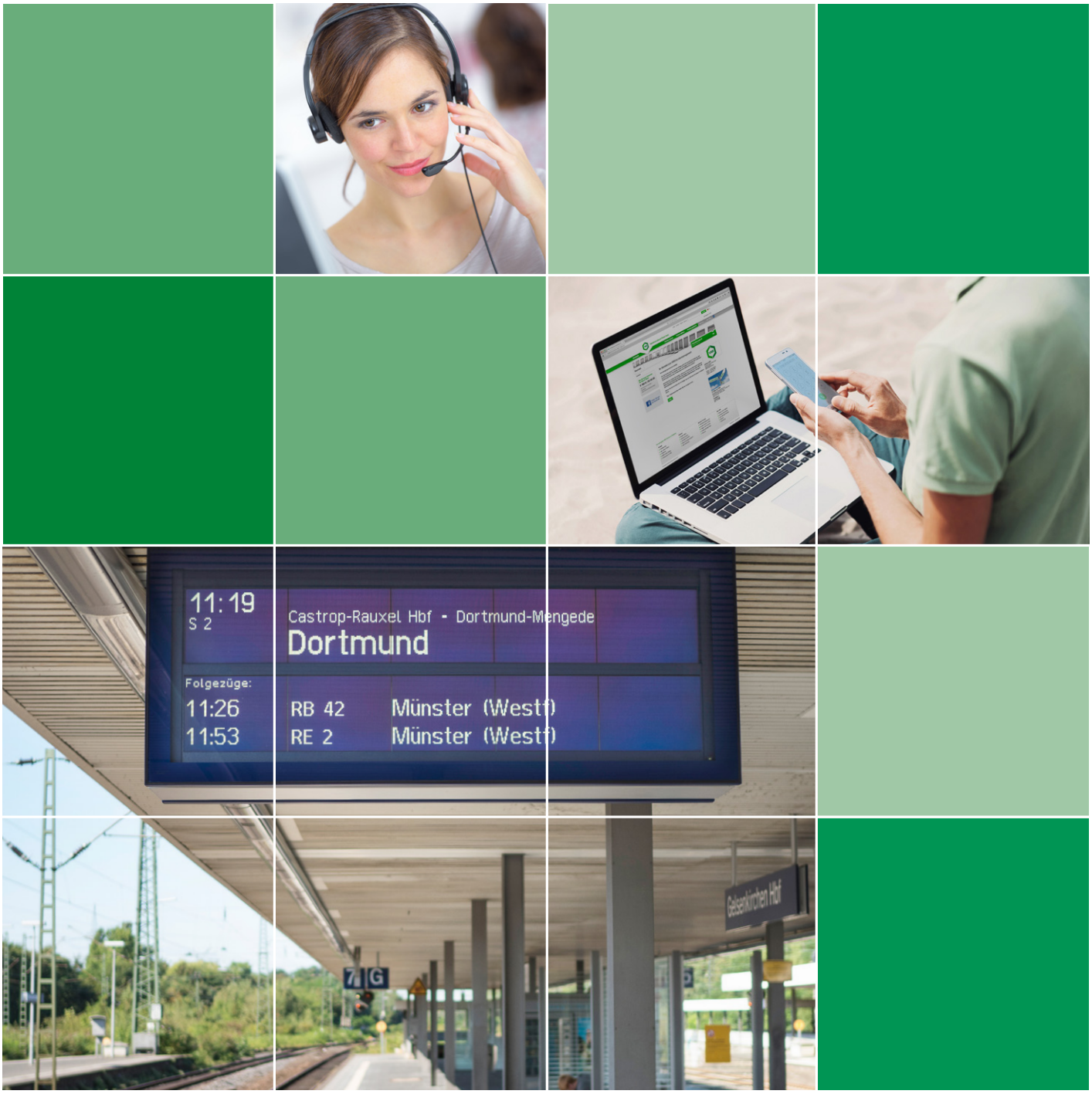


Jahresbericht 2016 Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR

Sachstand Sitzungsblock März 2017

Beschlussvorlagen-Nr.: Z/IX/2017/0274

Inhaltsverzeichnis

	Einleitung	4
KUNDENDIALOG	Telefonischer Kundendialog - Schlaue Nummer	5
	Anrufaufkommen 2016	5
	Qualitätskriterien der Schlauen Nummer	6
	Die Menschen hinter dem Angebot: das Kompetenzcenter Fahrgastinformation	8
	Schriftlicher Kundendialog	9
	Dialogaufkommen im Jahresverlauf	9
	Der Facebook-Kanal der VRR AöR	10
	O-Töne Fahrgäste	12
	Aktuelles zum Pünktlichkeitsversprechen	13
AUSKUNFTSSYSTEME	Auskunftssysteme des VRR	14
	Einführung DIVA4	14
	Die EFA als ein führendes Auskunftssystem in Europa	14
	Verbesserung der Datenqualität	14
	Die neue Verbund-App	16
	Der VRR-Ticketshop	17
	Abfrage- und Qualitätskennzahlen	18
SPECIAL: FAQ	„Ihre Fragen – unsere Antworten“ – Einführung FAQ-Wissensdatenbank	20
	Status quo	20
	Inhalte der Datenbank	20
AUSBLICK	Ausblick	21
	Digitalisierung auf dem Vormarsch	21
	24/7-Support durch FAQ-Wissensdatenbank	21
	Neue digitale Anwendungen in der Prüfung	21
	Abkürzungsverzeichnis	22
	Abbildungsverzeichnis	22

Einleitung

Der vorliegende Bericht führt die Jahresberichte zu den Auskunftssystemen und Kundenkontakten zusammen, um Redundanzen zu vermeiden und die Thematik insgesamt darzustellen.

Sie finden nachfolgend wichtige Eckwerte zur Nutzung der Auskunftssysteme und der Dialogkanäle, tiefergehende Erläuterungen zu diesen Zahlen und themenspezifische Ausführungen zur Weiterentwicklung des Angebots. Die beiden wichtigsten Neuerungen sind die in enger Abstimmung und partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen durchgeführte umfangreiche App-Neugestaltung sowie die Einführung der FAQ-Wissensdatenbank: „Ihre Fragen – unsere Antworten."

Die im letzten Jahresbericht Kundenkontakte prognostizierte Entwicklung des Kommunikationsverhaltens bzw. die Nachfrage nach digitalen Auskunfts- und Dialogkanälen aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung hat sich erfüllt. So hat die Nutzung von mobilen Endgeräten bei der Abfrage von Fahrplanauskünften, aber auch die absolute Zahl an auf elektronischem Wege eingeholten Informationen zugenommen. Die klassischen Kanäle (Telefon/Brief) haben sogar ebenfalls geringfügig zugenommen, so dass die Fahrgäste in Summe besser informiert sind und das Reiseerlebnis beispielsweise durch digital verfügbare Echtzeitinformationen somit komfortabler und stressfreier ist als in der Vergangenheit.

Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer

Seit dem Jahr 2000 wird in Nordrhein-Westfalen (NRW) eine landesweit einheitliche Auskunftsnummer für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) unter dem Namen „Schlaue Nummer für Bus und Bahn“ angeboten.

Der telefonische Kundendialog über die originäre Schlaue Nummer unter der heutigen Rufnummer 01806 504030 wird größtenteils gebündelt von einem externen Dienstleister übernommen. Zusätzlich unterhalten einige Verkehrsunternehmen KundenCenter oder eigene Servicezentralen, die den telefonischen Kundendialog übernehmen. Dank moderner Telekommunikations-Routing-Verfahren ist eine Zuordnung zur jeweiligen Auskunftsstelle möglich. Dieses Telefon-Routing wird derzeit vom Kompetenzcenter Fahrgastinformation (KCF) bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft mbH (WVG) in Münster durchgeführt.

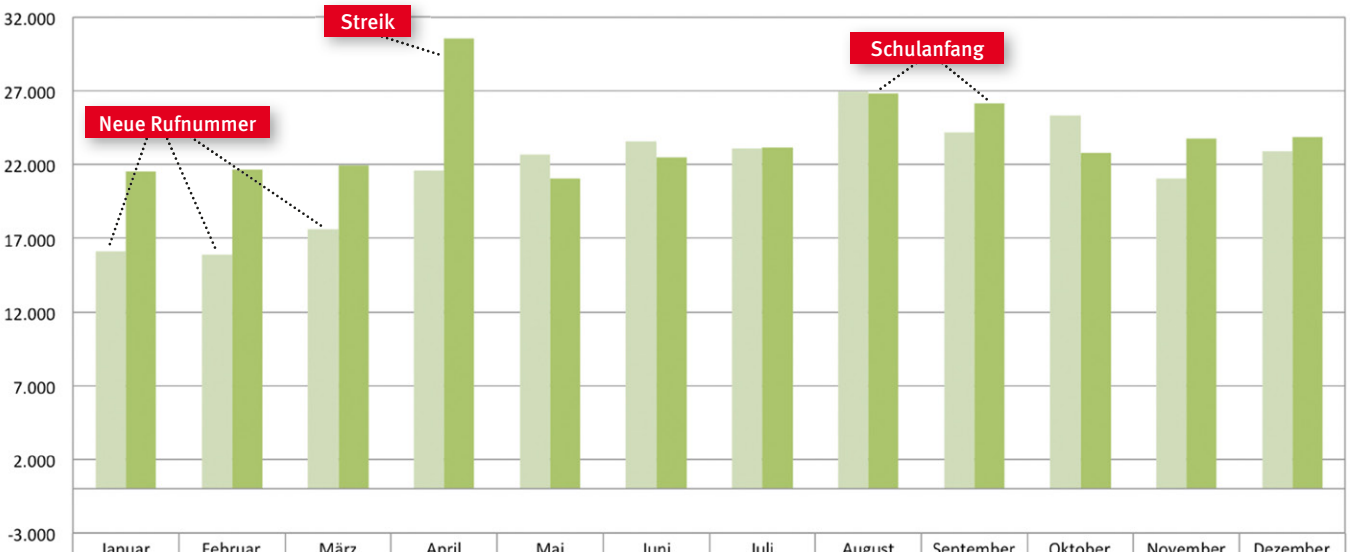
Zusätzlich zur Fahrplan- und Tarifauskunft sind in den letzten Jahren auch der „Sprechende Fahrplan“ und der TicketShop-Support im First-Level hinzugekommen sowie mit Veröffentlichung der neuen App auch der First-Level-Support für die integrierte Kauffunktion. Nahverkehrskunden erreichen all diese Services 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr.

Call-Center-Auskunft	Sprechender Fahrplan	Support TicketShop
01806 504030*	**0800 3 504030***	**01806 504036***
Personenbediente Fahrplan- und Tarifauskunft	Elektronische Fahrplanauskunft	Ticketshop 1st-Level-Support
*20 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz, 60 Cent pro Anruf aus dem Mobilfunknetz	*kostenfrei	*20 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz, 60 Cent pro Anruf aus dem Mobilfunknetz

Abbildung 1: Telefonische Kontaktmöglichkeiten

Anrufaufkommen 2016

Im Jahr 2016 wurden vom Call-Center und den Verkehrsunternehmen im VRR-Gebiet insgesamt rund 290.000 Gespräche über die Schlaue Nummer geführt. Die Nutzungszahlen stellen sich im Detail wie folgt dar:



	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
2015	16.132	15.911	17.604	21.614	22.663	23.575	23.090	26.937	24.193	25.327	21.072	22.890
2016	21.518	21.645	21.933	30.569	21.038	22.485	23.145	26.806	26.163	22.802	23.779	23.904

Abbildung 2: Geführte Gespräche über die Schlaue Nummer

Der persönliche Kontakt wird von Kunden weiterhin geschätzt

Es zeigt sich, dass die Fahrgäste trotz stetig weiterentwickelter digitaler Services nach wie vor den persönlichen Kontakt schätzen. Bei dem Vergleich des aktuellen Jahres mit dem Vorjahr ist zu beobachten, dass die Anrufzahlen gestiegen sind. Dies ist allerdings auf einen Sondereffekt zurückzuführen: zwischen Januar und März 2016 fand ein Rufnummernwechsel statt, der das Anrufaufkommen erhöhte. Die erhöhten Anrufzahlen im April 2016 sind auf den Streik der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) zurückzuführen. Im August und September resultieren die hohen Anrufzahlen aus dem Beginn des neuen Schuljahres in NRW und den damit einhergehenden Fragen zur Nutzung von Bus und Bahn. Generell sind es nebenstehende Anliegen, mit denen sich Fahrgäste an die Schlaue Nummer wenden.

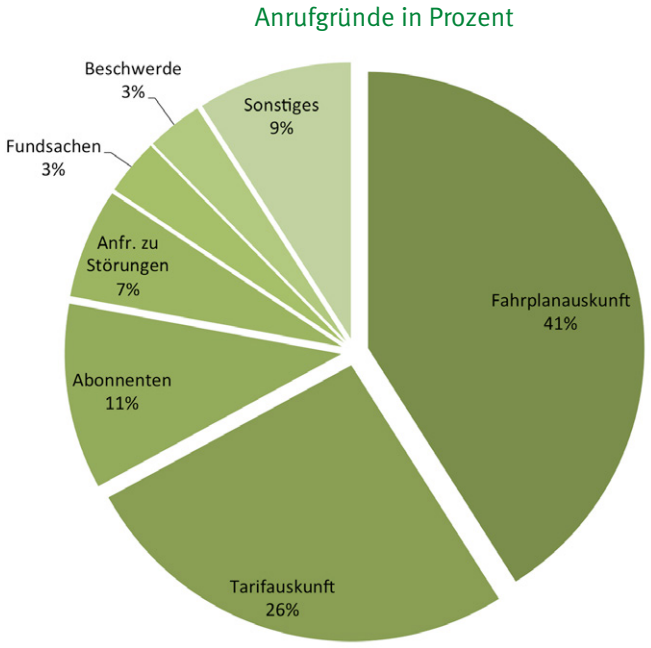


Abbildung 3: Anrufgründe Schlaue Nummer

Qualitätskriterien der Schlauen Nummer

Die gute Qualität ist ein wichtiges Angebotskriterium der Schlauen Nummer. Daher gehören die Erreichbarkeit des Call-Centers (Annahme von 92% aller Anrufe) und der Servicelevel 80/20 (Annahme von 80% aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden) zu den wichtigsten Kennzahlen. Die nachfolgende Grafik verdeutlicht die Verfügbarkeit der Schlauen Nummer im Jahr 2016. Die Daten korrelieren mit der oben genannten Anzahl der Gespräche, was besonders im August zu Beginn des neuen Schuljahres klar erkennbar ist.

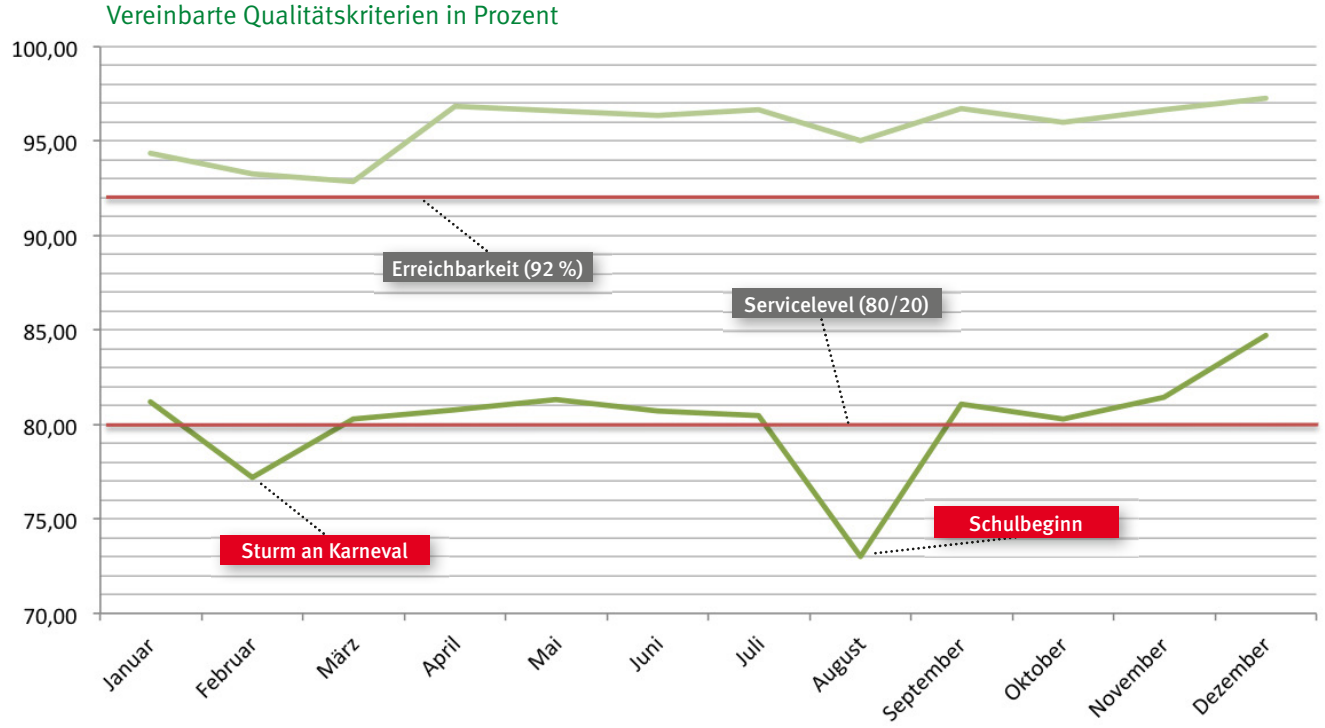


Abbildung 4: Erreichbarkeit und Servicelevel Schlaue Nummer

Qualitätsvorgaben wurden erfüllt

Neben Schnelligkeit und Erreichbarkeit ist auch die inhaltliche Servicequalität des telefonischen Kundendialogs von enormer Bedeutung. Hierzu werden

- die formale Gesprächsführung,
- das Gesprächsverhalten und
- die Richtigkeit der Informationen

durch einen externen Dienstleister quartalsweise gemessen. Die einzelnen Qualitätskriterien fließen gewichtet nach der jeweiligen Wertigkeit in das Gesamtergebnis ein. Nachstehendes Schaubild verdeutlicht die Bewertungssystematik der Qualitätsüberprüfung:

Formale Gesprächsführung
z. B. Begrüßung, störungsfreie Beratung, Verabschiedung

15 Prozentpunkte
Kriterien bei 95% aller Anrufe erfüllt (bei 100% aller Anrufe sind 15,79 Prozentpunkte möglich)

Gesprächsverhalten
z. B. Verständlichkeit, Freundlichkeit, Sprech-Lautstärke, Sprech-Geschwindigkeit, Wortwahl

30 Prozentpunkte
Kriterien bei 95% aller Anrufe erfüllt (bei 100% aller Anrufe sind 31,58 Prozentpunkte möglich)

Beratungskompetenz
z. B. richtige Tarifauskunft, richtige Fahrverbindung inkl. Nennung von Uhrzeiten, Liniennummern, Fahrtrichtungen etc.

55 Prozentpunkte
Kriterien bei 95% aller Anrufe erfüllt (bei 100% aller Anrufe sind 57,89 Prozentpunkte möglich)

Gesamtergebnis

100 Prozentpunkte
Kriterien bei 95% aller Anrufe erfüllt (bei 100% aller Anrufe sind 105,26 Prozentpunkte möglich)

Abbildung 5: Bewertungssystematik der Auskunftsqualität (identisch mit 2015)

Die Qualität der Call-Center-Leistungen wird mithilfe von Mystery Calls überprüft. Die Ergebnisse dienen dem beauftragten Dienstleister als Grundlage, um die Qualität seiner Leistungen zu verbessern. Das nachfolgende Diagramm zeigt die positive Entwicklung der Auskunftsqualität der Schlauen Nummer seit Anfang 2015.

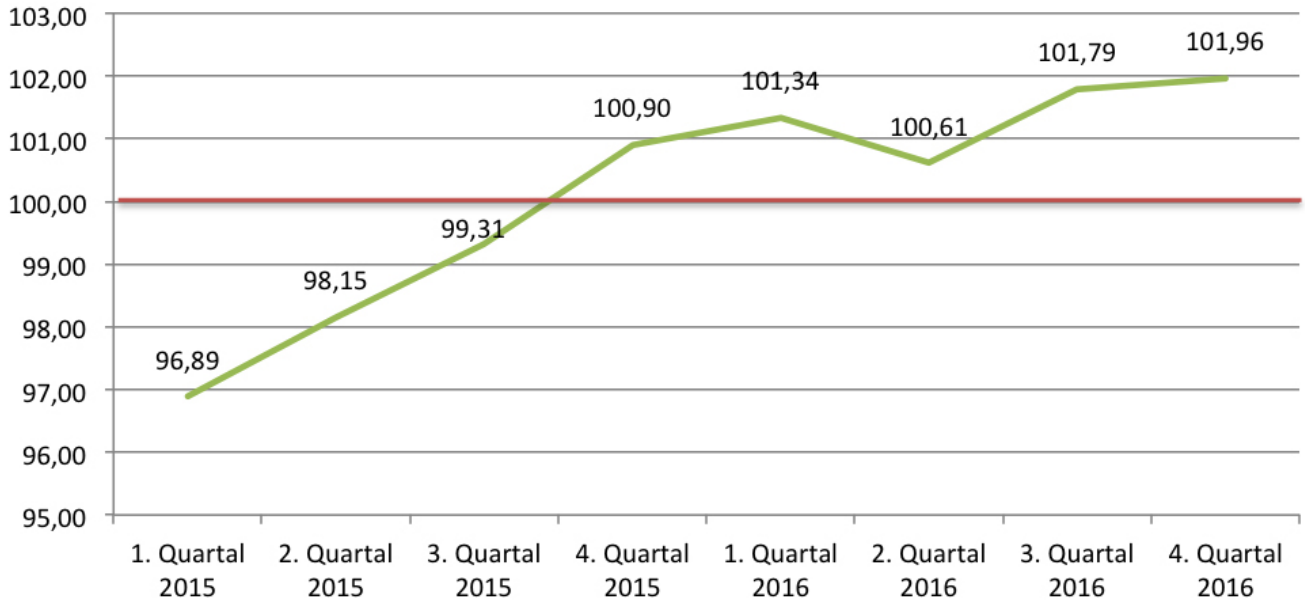


Abbildung 6: Entwicklung/Auskunftsqualität der Schlauen Nummer

Die Menschen hinter dem Angebot: das Kompetenzcenter Fahrgastinformation

Im letzten Bericht wurde das Call-Center omniphon in Leipzig vorgestellt. Dieses Jahr möchten wir das Kompetenzcenter Fahrgastinformation (KCF) und dessen Aufgaben vorstellen. Der VRR und das KCF arbeiten bei der Bereitstellung der Schlauen Nummer eng zusammen.

Das KCF wurde vom Land NRW bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft mbH (WVG) in Münster eingerichtet. Das Kompetenzcenter betreut die telefonische Fahrplan- und Tarifinformation in NRW »Schlaue Nummer« als landesweite Anlaufstelle und entwickelt diese weiter. Es berät Verkehrsunternehmen und Verbundorganisationen in allen Fragen zur Telefontechnik rund um die Schlaue Nummer und organisiert

- das Telefon-Routing (die ortsnetzspezifische Weiterleitung der Anrufe unter der Schlauen Nummer auf das für den jeweiligen Tag und die Uhrzeit definierte Ziel: Servicecenter des Verkehrsunternehmens oder landesweites Call-Center),
- die Aufbereitung der relevanten statistischen Daten sowie
- die Weiterentwicklung, den Betrieb und die Administration des „Sprechenden Fahrplans“.

KCF Kompetenzcenter Fahrgastinformation NRW

Abbildung 7: v.l.n.r.: Andreas Zylla, Kerstin Wietholt, Thomas Rissiek (Leiter des KCF)

In Zusammenarbeit mit dem VRR zählen auch die Ausschreibung und Abrechnung der Call-Center-Leistungen sowie die Durchführung der Qualitätsüberprüfung mittels Mystery Calls zu den Aufgaben des KCF.

Schriftlicher Kundendialog

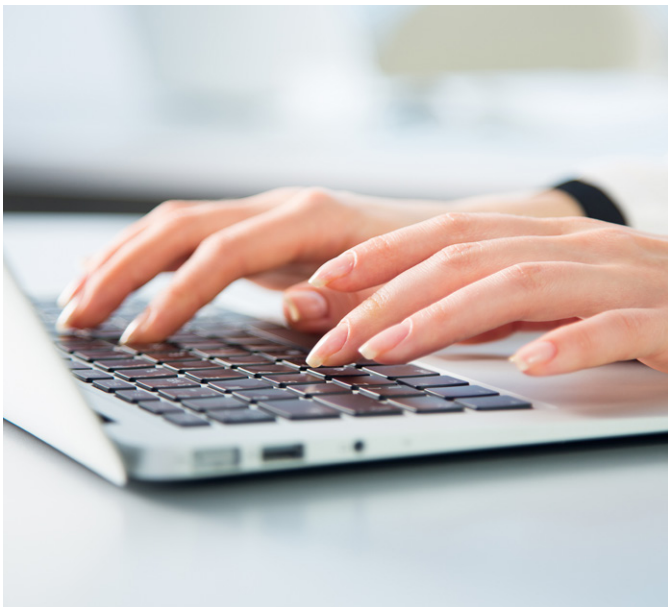
Der schriftliche Kontakt mit dem Fahrgast erfolgt über die Medien Brief oder Fax, per E-Mail über die Adresse „info@vrr.de“ oder über das Kontaktformular auf der VRR-Website bzw. über die Facebook-Plattform, auf die im späteren Verlauf noch näher eingegangen wird.

Der schriftliche Kundendialog berücksichtigt an dieser Stelle lediglich Anliegen, die den VRR direkt erreichen. Das zahlen- und themenmäßige Dialogaufkommen der einzelnen Verkehrsunternehmen innerhalb des VRR-Verbundraumes wird nicht zentral erfasst und daher an dieser Stelle nicht behandelt.

Dialogaufkommen im Jahresverlauf

Das nachstehende Diagramm zeigt eine Übersicht der Anfragen und Beschwerden, die beim VRR per Brief und E-Mail eingegangen sind – und zwar im Vergleich zum Jahr 2015. Die Anzahl der Kundenmitteilungen ist im Verlauf des Jahres konstant, lediglich Ereignisse wie beispielsweise der Schul- und Ausbildungsstart nach den Sommerferien rufen geringe Schwankungen hervor.

Das Dialogaufkommen ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen, liegt aber auf einem ähnlichen Niveau wie 2015. Insgesamt waren im Jahr 2016 ca. 16.000 Kundeneingaben zu bearbeiten.



Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief)

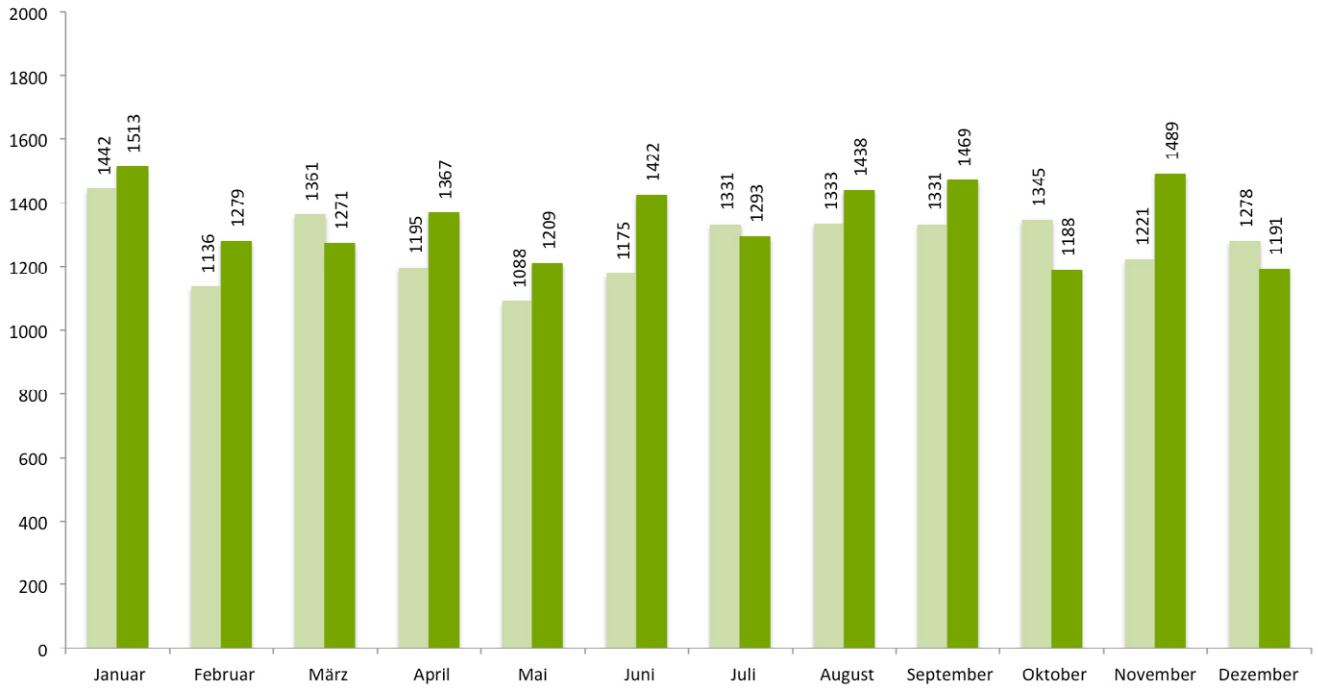


Abbildung 8: Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief)

Das Verhältnis zwischen Anfragen und Kritik liegt wie auch im vergangenen Jahr bei 69% zu 31%. Die Anfragen der Nahverkehrskunden beziehen sich größtenteils auf die Themen „Tickets, Tarife und Abonnementangelegenheiten“. Im Jahr 2016 verzeichnete der Kundendialog hauptsächlich Beschwerden zu Störungen – wie beispielsweise Ausfälle und Verspätungen – sowie zur Kapazitätsbestellung und Fahrplanauskunft.

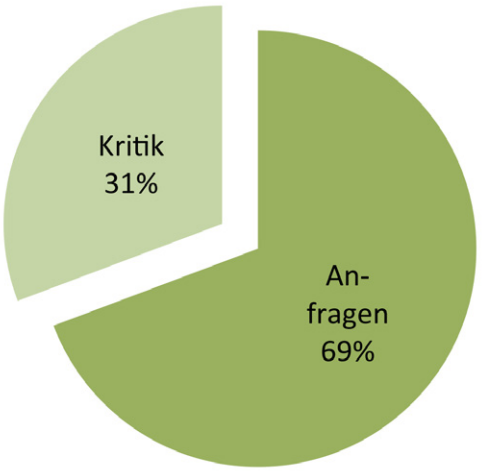


Abbildung 9: Einteilung Eingänge schriftlicher Kundendialog

Die Qualität wurde im Jahr 2016 verbessert

Laut festgelegtem Qualitätsstandard sind mindestens 90% der Kundendialogeingänge innerhalb von sieben Tagen zu bearbeiten. Dieser Wert wurde im Jahr 2016 deutlich übertroffen. Diese Verbesserung erzielte der Kundendialog durch optimierte Bearbeitungsprozesse. Darüber hinaus wurden verwendete Dialogbausteine erweitert und angepasst.

Der Facebook-Kanal der VRR AöR

Die Möglichkeit für Nahverkehrskunden, sich mit dem VRR über Facebook auszutauschen, hat sich fest etabliert. Das soziale Netzwerk ist somit zu einem weiteren Dialog-Kanal geworden. Dies belegt die Entwicklung der „Gefällt mir“-Angaben der Facebook-Nutzer („Likes“) und die steigende Anzahl von Kommentaren und Anfragen.

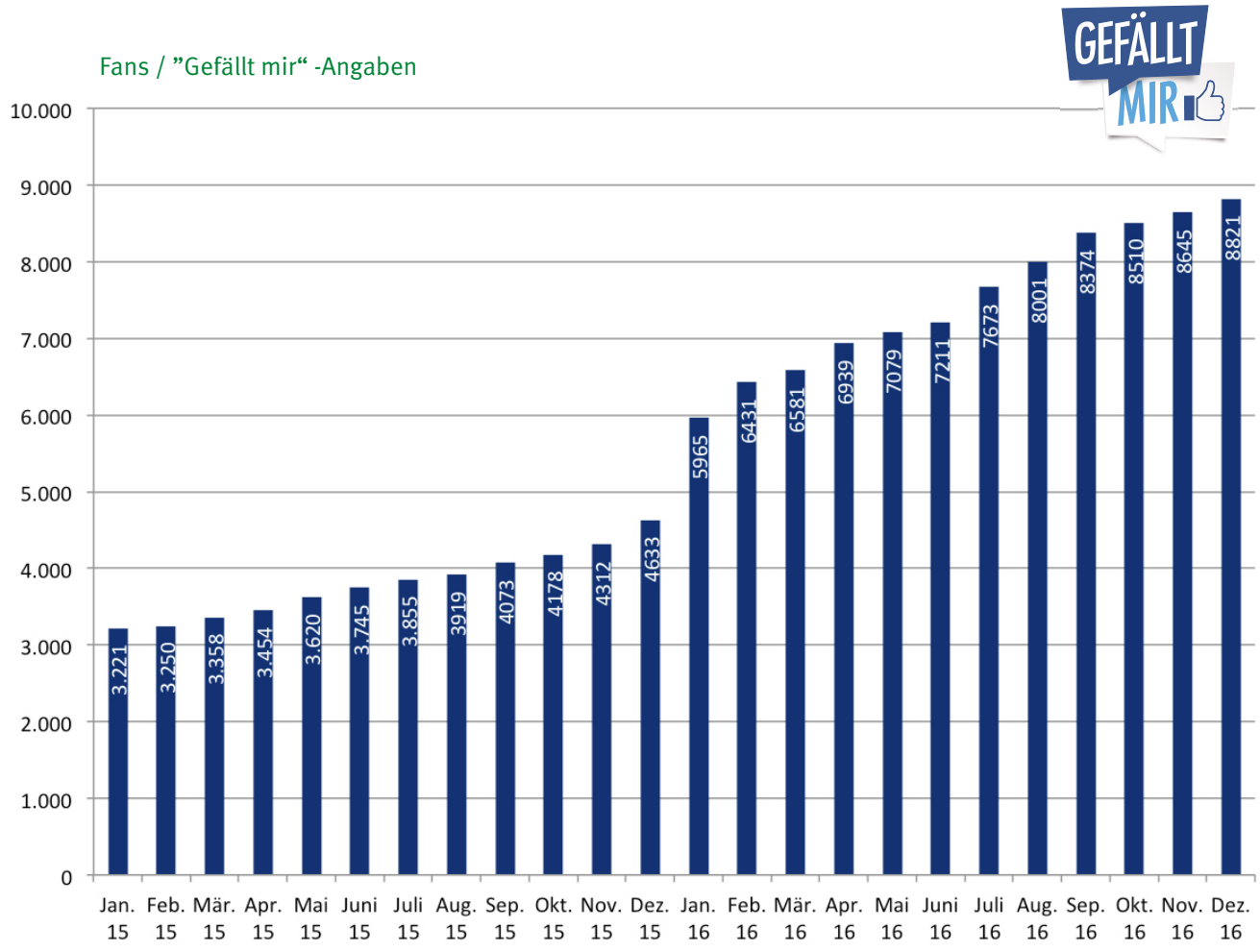


Abbildung 10: „Gefällt mir“ -Angaben der VRR-Facebook-Seite

Zum 1. Juli 2016 wurde zudem die Funktion der Direktnachrichten auf Facebook freigeschaltet. Hier kann ein Facebook-Nutzer in einem nicht öffentlichen Bereich eine Anfrage an den VRR stellen – vergleichbar mit einer E-Mail – und diese wird nach einem Chat-Prinzip beantwortet.

Anzahl der Facebook-Nachrichten im Jahr 2016

Nutzerbeiträge	883
Kommentare	4.381
Direktnachrichten (seit 1. Juli 2016)	969

Abbildung 11: Anzahl der Facebook-Nachrichten

Der VRR nutzt seinen Facebook-Auftritt außerdem auch verstärkt zur Kundenbindung und-gewinnung, indem er z. B. auf besondere AboLust-Angebote hinweist oder Marketing-Aktionen wie Gewinnspiele veranstaltet.

Themenbezogen wird deutlich, dass die Anfragen inhaltlich komplexer werden und sich nicht nur auf einfache Fahrplan- oder Tarifanfragen beschränken. Vielmehr werden auch grundsätzliche Sachverhalte zu den Themen Tarif und SPNV-Aufgabenträgerschaft sowie zur Planung des Schienenpersonennahverkehrs angesprochen oder diskutiert. Oftmals werden daher Antworten nicht für den einzelnen Nutzer, sondern gleich allgemein öffentlich für alle Facebook-Nutzer formuliert. Unterstützung bei der Beantwortung und Beobachtung des Facebook-Auftritts erhält der VRR, wie bereits im letzten Bericht vorgestellt, durch das Unternehmen omniphon in Leipzig, das sowohl im E-Mail- als auch im Facebook-Bereich Fahrplan- und Tarifanfragen beantwortet. Durch diese Unterstützung sind Servicezeiten des Facebook-Auftritts abends und an den Wochenenden bis 20 Uhr möglich.

Fachliche Anfragen in den sozialen Netzwerken erfordern schnellere Rückmeldungen der einzelnen Fachabteilungen der VRR-Verwaltung. Entscheidend ist daher eine effiziente und abteilungsübergreifende Verzahnung innerhalb des VRR. Zudem gelangen Hinweise oder Rückmeldungen von Fahrgästen und Nutzern viel schneller in die jeweiligen Abteilungen, sodass diese bereits bei anstehenden Planungen berücksichtigt werden können.

O-Töne Fahrgäste

Sehr geehrtes VRR-Team, ich bedanke mich zuallererst dafür, dass Sie uns Pendler rechtzeitig auf Ihrer Facebook-Seite über den Ersatzverkehr der S-Bahn-Linien informiert haben.

Wer lässt sich eigentlich die Preiserhöhungen beim VRR einfallen? Wird das gewürfelt? Der Zuschlag für die 1. Klasse erhöht sich von 54 € auf 71 €. An die anderen jährlichen Preiserhöhungen hat man sich ja traurigerweise schon gewöhnt. Aber das ist ja schon Wucher. Ob diese Praxis mehr Leute animiert, das Auto stehen zu lassen und Bahn zu fahren, lassen wir mal dahingestellt.

Guten Morgen!
Ich bin Pendler auf der Strecke OB - D und merke gerade wie viel sich verbessert hat:
- Taktverdichtung: endlich sofort Anschluss in DU um 9:08 nach Düsseldorf bei 8:55 Abfahrt ab OB. Bisher sonst 15 Minuten Aufenthalt in DU und anschließend dann ein überfüllter RE1 um 9:22.
- Die RE19 ist deutlich komfortabler geworden! Steckdosen am Platz, Vierersitzbereich mit kleinem ‚Tischchen' - nicht zu groß, nicht zu klein.
Sehr schön!

Sehr geehrte Damen und Herren, wie kann es sein, dass man Geld für das Semesterticket zahlt und nun so einen Ärger mit der S 1 hat und ständig mit Verspätungen rechnen muss? Ich habe heute zwei Stunden zur Uni gebraucht und konnte nicht zu meinem Seminar. Wann wird sich diese Situation ändern?

Der VRR muss sparen, lässt billige Bahnen fahren. Der Kunde muss es zahlen, aber es tut nix fahren. Ab 1.1. wirds teurer, das ist dem Kunden nicht geheuer. Die Züge brechend voll, das findet der VRR toll. Denn daran wird gut verdient, nur der Kunde ist bedient.

... mit Begeisterung habe ich von dem geplanten HappyHourTicket gelesen. Eine tolle Idee!!! Doch dann las ich weiter.....gültig nur für Preisstufe A?

Liebes VRR Team wann werden jetzt eigentlich die Fahrplan Daten in Google Maps integriert ? Die sollten doch eigentlich schon 2016 integriert werden.

Hallo zusammen, ich fahre nur gelegentlich VRR und bin leider völlig überfordert mir ein Ticket online über die App zu kaufen (die ich extra dafür runtergeladen habe!) Woher soll ich bitte wissen welche Betriebe zw. Düsseldorf und Viersen zuständig sind???

Wow, das ist ja Mal ein Angebot. Klar nach wie vor ab 9 Uhr, aber nochmals danke für den Hinweis. Also einfach in Solingen (nach 9 :)) ein „Einfach Weiter Ticket“ kaufen und in den AVV fahren , das ist ja spitze ! Einen schönen Abend noch und vielen Dank für die schnelle Antwort !

Aktuelles zum Pünktlichkeitsversprechen

Das Pünktlichkeitsversprechen ist ein freiwilliges Erstattungsangebot teilnehmender Verkehrsunternehmen im VRR. Dem Fahrgast wird bei einer Verspätung von mindestens zehn Minuten auf Antrag der Fahrpreis für ein EinzelTicket der Preisstufe A erstattet. Die Anzahl der Erstattungsanträge ist im Vergleich zu 2015 leicht gestiegen. Das Pünktlichkeitsversprechen bleibt ein wichtiger Bestandteil der Erstattungsangebote im VRR und wird daher auch zukünftig existieren und Nahverkehrskunden angeboten werden. Gleichzeitig wird die Akquirierung weiterer Verkehrsunternehmen, die Definition einheitlicher Rahmenbedingungen sowie die Optimierung der bisherigen Software-Lösung aktiv verfolgt.

Auskunftssysteme des VRR

Die Auskunftssysteme des VRR ermöglichen den Fahrgästen einen schnellen Zugang zu den Fahrplan- und Echtzeitdaten aus dem Verbundgebiet. Hierfür setzt der VRR seit 2016 auf die Version 4 des Hintergrundsystems DIVA, welches die Fahrplandaten der Verkehrsunternehmen angrenzender Verbünde und Partner sammelt und integriert. Dies ist die Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige Auskunft über die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) und die darüber angebundenen Systeme, wie z. B. mobile Applikationen, Abfahrtsmonitore oder der Fahrtenplaner.

Einführung DIVA4

Die Voraussetzungen für die Einführung des DIVA4-Systems wurden bereits Ende 2015 mit der Bereitstellung der IT-Systeme, der Umstellung und Erweiterung der Serverlandschaft sowie den Anfang 2016 erfolgten Konfigurationsarbeiten geschaffen. In zwei Testphasen, die Anfang März 2016 starteten, wurden die Systeme in Kooperation mit den Verkehrsunternehmen geprüft und die Umstellung vorbereitet. In einem ersten Schritt wurden Anfang Juli 2016 vier Verkehrsunternehmen an das neue System angebunden. In den folgenden Monaten wurden weitere Verkehrsunternehmen geschult und sukzessive an das System angeschlossen. Bis Mitte 2017 sollen alle Verkehrsunternehmen das neue System nutzen, sodass dann die verbliebenen Bestandteile der Vorgängerversion DIVA3 abgeschaltet werden können. Ende 2016 waren nahezu 75% aller Verkehrsunternehmen aus dem VRR an DIVA4 angebunden.

Die Datenpflege wird vereinfacht

Mit der Einführung des neuen DIVA4-Systems ergibt sich für die Verkehrsunternehmen eine neue Möglichkeit der Datenpflege. Sie können mit einem internetfähigen Rechner als Mandant auf das System beim VRR zugreifen und damit komfortabel arbeiten. Dies vereinfacht den Austausch und Abgleich der Daten sowie die Pflege und Verbesserung des Systems.

Die EFA als ein führendes Auskunftssystem in Europa

Die Elektronische Fahrplanauskunft (EFA) führt die Fahrplandaten aus dem DIVA-System und die Echtzeitdaten der Verkehrsunternehmen zusammen. Zudem können u. a. Störungsmeldungen und Informationen zur Infrastruktur sowie Karteninformationen integriert und dargestellt werden.

Für die Fahrgäste ist die EFA insbesondere über die Einbindung in die Website des VRR und der Verkehrsunternehmen sowie über die mobilen Applikationen sichtbar. Zudem basieren auch Kundensysteme, wie z. B. der Fahrtenplaner, das Pünktlichkeitsversprechen oder der Abfahrtsmonitor, auf den Daten und Berechnungen der EFA. Die Bedeutung des Systems kann auch an der steigenden Anzahl der vom System gerechneten Fahrten abgelesen werden. Im Oktober 2015 wurden bereits 100 Millionen Fahrten durchschnittlich im Monat gerechnet und über die stationäre EFA sowie mobile Applikationen ausgegeben. Im Oktober 2016 liegt dieser Wert bereits bei fast 140 Millionen gerechneten Fahrten im monatlichen Durchschnitt. Damit wird annähernd ein Jahresendergebnis von fast 1,5 Milliarden gerechneten Fahrten erreicht. Damit überholt die EFA das Auskunftssystem von Transport for London (TfL). Dieser Anstieg ist hauptsächlich den mobilen Applikationen zuzuschreiben, die es den Fahrgästen ermöglichen, auch unterwegs stetig optimal informiert zu sein.

Verbesserung der Datenqualität

Die Verbesserung und Sicherung der Datenqualität ist ein kontinuierlicher Prozess, auf welchen die Verkehrsunternehmen und der VRR gemeinsam für eine hochwertige Auskunft hinwirken. Um dieses gemeinsame Ziel und die notwendigen Prozesse zu beschreiben und abzustimmen, wurde die DIVA/EFA-Richtlinie im Jahr 2016 weiter spezifiziert. Die Richtlinie ist Anlage zur Vereinbarung zur Lieferung und Nutzung von Daten für die Fahrgastinformation, die im Jahr 2015 zwischen den Verkehrsunternehmen und dem VRR geschlossen wurde. Mit der Abstimmung und Umsetzung der Richtlinie werden u. a. die folgenden Ziele angestrebt:

EFA-Nutzung: Anzahl der mobil und stationär abgefragten Auskünfte (Fahrten)

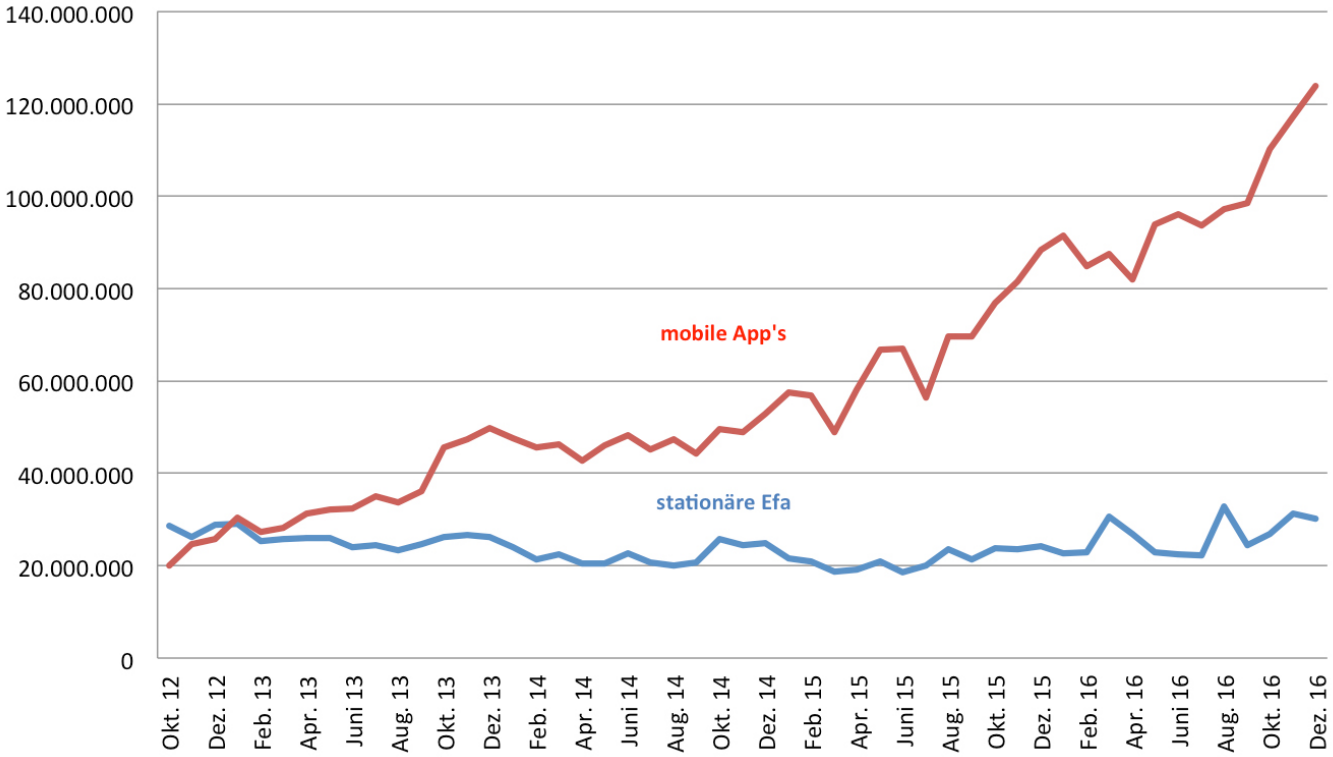


Abbildung 12: EFA-Nutzung

- Die Auskunft bildet den Soll- und Ist-Fahrplan ab.
- Die Auskunft bildet die angrenzenden Verbünde ab.
- Die Auskunft liefert Informationen über Linien, Takte, Haltestellen und Karten.
- Die Auskunft informiert zeitnah über Störungen und bietet Alternativen an.
- Die Auskunft bildet die relevante Infrastruktur ab und liefert dort, wo es nötig ist, Zustandsmeldungen.
- Informationsansprüche mobilitätseingeschränkter Personen werden gemäß den gesetzlichen Anforderungen erfüllt.
- Die Auskunft steht dem Kunden immer zur Verfügung.
- Die Ausgabe der Information erfolgt über Smartphone-Applikationen, Internet, Monitore, Automaten und Print-Produkte.

Neue Richtlinie regelt Zuständigkeiten

Die neue Richtlinie definiert nicht nur die für die Zielerreichung notwendige Datengrundlage, sondern legt auch fest, wer für die Daten verantwortlich ist und wie der Freigabe- und Qualitätsprozess mit Rollenmodell sowie das Fehlermanagement aussehen. Diese inhaltlichen Schwerpunkte wurden im Jahr 2016 in der entsprechenden Arbeitsgruppe diskutiert und dokumentiert. Für das Jahr 2017 muss abschließend noch der Einführungs- und Umsetzungsprozess für die Richtlinie definiert und diese in den Gremien verabschiedet werden.

Die Umsetzung der Richtlinie wird zudem durch technische Maßnahmen zur Qualitätssicherung begleitet. Hierzu wurde im Jahr 2016 bereits das System „AppGuard“ beim VRR implementiert, welches die einzelnen Systemkomponenten der Auskunft überwacht und für inhaltliche Prüfungen, z. B. in Form von Fahrplananfragen, konfiguriert werden kann. Dieses System soll im Sinne der Richtlinie weiterentwickelt werden und die Daten- und Qualitätsverantwortlichen bei ihrer Arbeit unterstützen.

Die neue Verbund-App

Im VRR wird derzeit eine neue App für Smartphones konzipiert und umgesetzt. Von Beginn an war es das Ziel, gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen vorzugehen, um deren Anforderungen und Erwartungen erfüllen zu können. In einer gemeinsamen Arbeitsgruppe wurden mehrere zentrale Leistungskriterien definiert, die im Laufe des Jahres 2015 in der fortschreitenden Konzeption auch erfüllt wurden:

- Direkte Ansprache des Kunden durch eine optimierte Nutzeroberfläche
- Beibehaltung und sinnvolle Ergänzung der bewährten Auskunftsfunktionen
- Personalisierung und Emotionalisierung der neuen App durch kundenorientierte Funktionen
- Lückenlose Einbindung des VRR-TicketShops
- Durchgängige Mandantenfähigkeit für die Verkehrsunternehmen
- Schaffung eines Kommunikationskanals in Richtung App-Nutzer

Mit Jahresbeginn wurden die Arbeiten an einem Lastenheft aufgenommen, das den Funktionsumfang der zu realisierenden Applikation definiert und beschreibt. Diese wurden in Abstimmung mit den beiden umsetzenden Dienstleistern weiter ausgeführt und in ein Pflichtenheft umgesetzt. Mit dessen Abnahme begann die Programmierphase, die mit der ersten gelieferten Version der neuen Verbund-App am 31. Oktober zu Ende ging. Seit diesem Zeitpunkt dauern das Testen und die entsprechenden Fehlerkorrekturen an. Parallel wurde in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen die Gestaltung, der redaktionelle Inhalt und die individuellen Angaben für die insgesamt 20 Einzelapplikationen erarbeitet und abgestimmt.

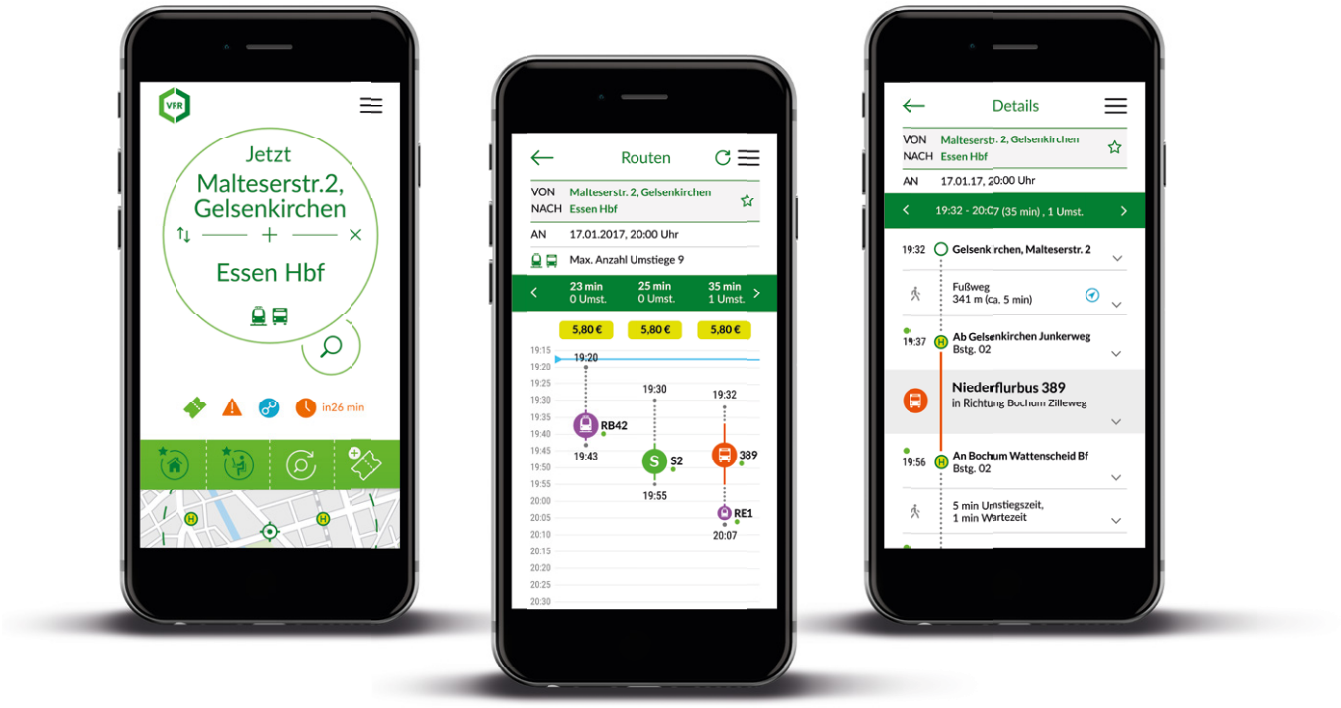
Während der gesamten Entwicklungs- und Umsetzungsphase wurde laufend in verschiedenen politischen und unternehmensbezogenen Gremien über die Verbund-App informiert. Nach derzeitigem Stand der Planungen wird die neue App der Verkehrsunternehmen und des VRR im ersten Quartal 2017 für die Kunden verfügbar sein.

Der VRR-TicketShop

Der VRR-TicketShop ist als mandantenfähiges System erstellt worden. Inzwischen nutzen 22 Verkehrsunternehmen den TicketShop und bieten auf der einheitlichen Grundlage eigene Shops innerhalb ihrer Internetauftritte für Ihre Kundinnen und Kunden an.

Der erste Mandant – die HCR – startete am 24. Februar 2015 mit dem VRR-TicketShop. Zuletzt kam am 2. Januar 2017 die DSW21 hinzu. Insgesamt nahmen 14 Verkehrsunternehmen in den Jahren 2016 und 2017 den Betrieb eigener Shops auf, entweder sie migrierten aus vorherigen Systemen oder bieten erstmals digitale TicketShops an. Die Migration der noch fehlenden Verkehrsunternehmen ist bereits angestoßen. Im Jahr 2016 wurde über diesen Vertriebsweg ein Umsatz von über 960.000 Euro erzielt.

Mit der steigenden Zahl der Anwender und Nutzer steigen auch die Anforderungen und Ansprüche der Verkehrsunternehmen an den TicketShop. Auf Grundlage des zwischen dem VRR und den Verkehrsunternehmen geschlossenen Betriebsvertrages wurde im Jahr 2016 ein regelmäßiges Release-Management installiert. Dies basiert auf zwei Organen: der Arbeitsgruppe und dem Lenkungskreis VRR-TicketShop. In diesen Gremien entscheiden Verbundvertreter gemeinsam mit Vertretern der Verkehrsunternehmen über Weiterentwicklungen. Im Jahr 2016 konnten bereits neue Features umgesetzt werden, etwa die Funktion zur Stornierung von Bestellungen oder die einheitliche Schnittstelle zu den Abrechnungssystemen der Verkehrsunternehmen. Für das Jahr 2017 wurde eine Liste mit Weiterentwicklungen abgestimmt, priorisiert und zur Umsetzung frei gegeben.



Abfrage- und Qualitätskennzahlen

Mit dem Ziel eines praxisbezogenen Qualitätssicherungssystems wurde im Jahr 2016 ein Qualitätsmanagement (QM) für Kundensysteme beim VRR eingeführt. Das Qualitätsmanagement umfasst dabei die Auskunftssysteme sowie den VRR-TicketShop und berücksichtigt die systemtechnischen Prozesse, die Datenqualität sowie die Kundenschnittstelle. Zu den definierten Kennzahlen für das Qualitätsmanagement gehören u. a.:

- Servererreichbarkeiten und Antwortzeiten
- Verfügbarkeit von Echtzeitdaten
- Regelmäßigkeit der Datenübernahmen
- Download-Zahlen und laufende Installationen

Die Definition von Zielwerten und das konstante Controlling ermöglichen es, bei Unterschreitung der vereinbarten Werte rechtzeitig entsprechende Maßnahmen zu ergreifen und perspektivisch die Qualität der EFA zu verbessern. Konkret bedeutet dies, dass es für alle Kennzahlen verantwortliche Mitarbeiter in der Linienorganisation gibt, die bei Abweichungen gegensteuern, um die Qualität gleichbleibend hoch zu halten.

Hohe Verfügbarkeit der EFA-Server

Die nachstehende Analyse zeigt die Serververfügbarkeit der zehn EFA-Server (web). Diese liegt deutlich über dem Zielwert.

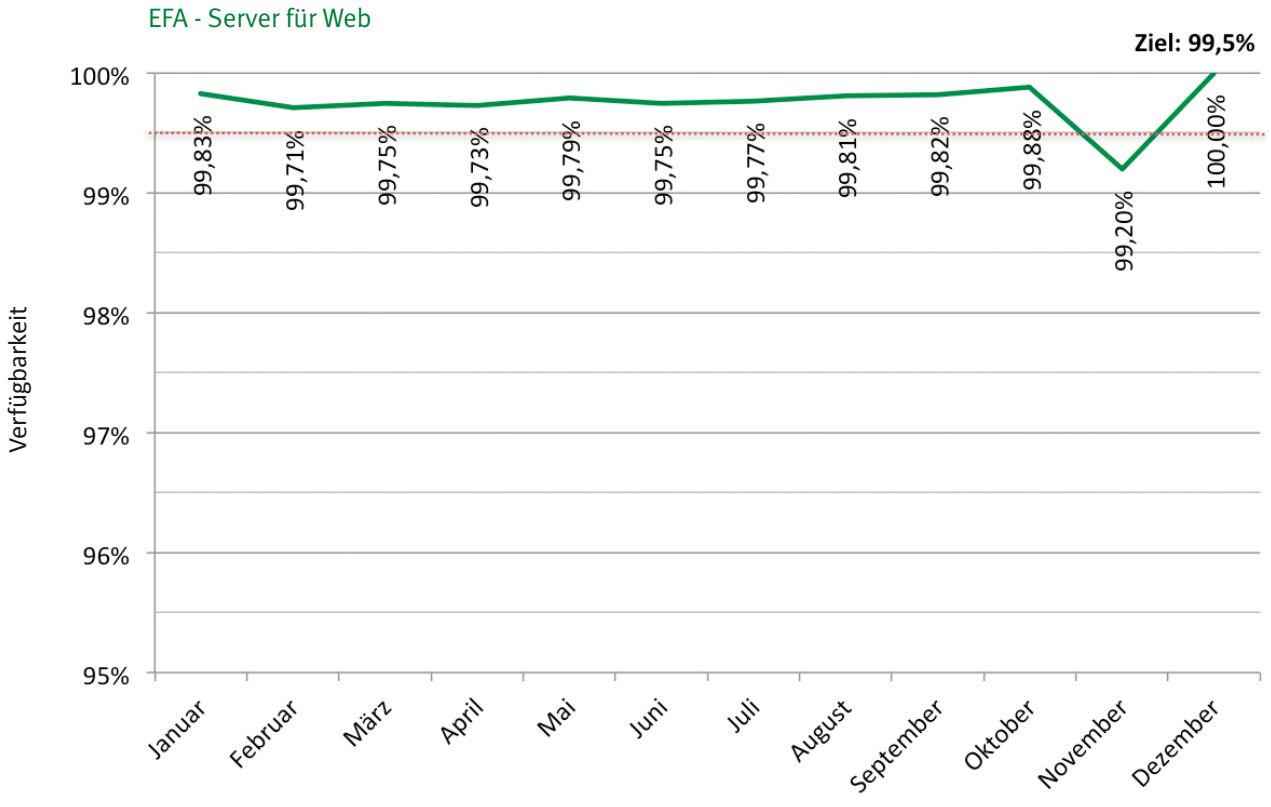


Abbildung 13: Serververfügbarkeit EFA-Web

Schnelle Verfügbarkeit der Auskunft ist gewährleistet

Für die Kunden ist die Geschwindigkeit relevant, in der sie eine Auskunft erhalten. Der definierte Zielwert liegt bei unter zwei Sekunden. Gemessen wird dabei die Zeit zwischen dem Eingang der Anfrage im System und der systemseitigen Antwort. Im Jahr 2016 wurde dieser Wert bei den EFA-Servern für mobile Applikationen durchgehend jeden Monat erreicht, die durchschnittliche Antwortzeit lag z. B. im Oktober 2016 bei ca. einer Sekunde.

Um eine möglichst hohe Datenqualität zu gewährleisten, insbesondere im Sinne der Aktualität der vom System angebotenen Daten, wurde im Schnitt im Jahr 2016 an vier von fünf Wochentagen eine Datenaktualisierung durchgeführt. Die Umstellung auf das DIVA4-System hat diesen Wert maßgeblich positiv beeinflusst.

Bereits 3,3 Millionen App-Downloads bis Oktober 2016

Auf Ebene der Kundenschnittstellen wurde das für das Jahr 2016 definierte Ziel von mehr als 3,3 Millionen Downloads der mobilen Applikation bereits im Oktober des Jahres erreicht. Diese steigende Tendenz ist durch Qualitätsverbesserungen bei den mobilen Applikationen zu erklären.

Antwortzeiten der EFA-App

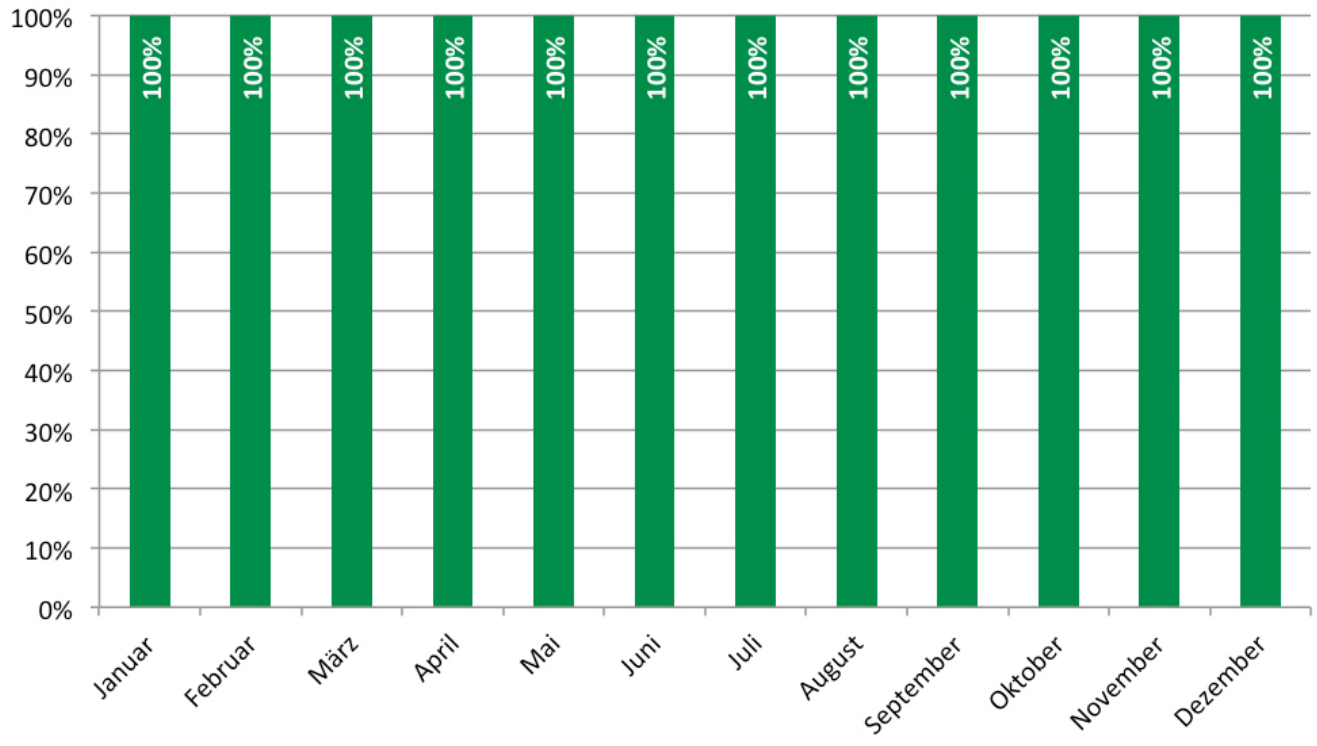


Abbildung 14: Antwortzeiten der EFA-App – Ziel: Antwort in weniger als 2 Sekunden

„Ihre Fragen – unsere Antworten“ – Einführung FAQ-Wissensdatenbank

Status quo

Im Jahr 2017 wird beim VRR und den Verkehrsunternehmen eine FAQ-Wissensdatenbank für Fahrgäste und Mitarbeiter eingeführt. Das System steht allen Fahrgästen als Informationsquelle zur Verfügung und enthält darüber hinaus einen Bereich, der nur für registrierte Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen, des VRR und des Call-Centers zugänglich ist. Hier können die Mitarbeiter z.B. zusätzlich interne Informationen ihres Unternehmens gesichert einsehen. Die Koordination erfolgt durch das Projektteam bestehend aus Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen und des VRR.

Abbildung 15: Projektteam FAQ-Wissensdatenbank

Inhalte der Datenbank

Die für die Datenbank erforderlichen Texte wurden für verschiedene Kategorien aufbereitet und themenbezogen kategorisiert. Zusätzlich werden Grafiken und Erklär-Videos in die Datenbank eingestellt. Neben dem bereits vorhandenen Material werden eigens für die Datenbank erstellte Videos verwendet. In einem Video-Workshop mit dem Projektteam wurden bereits einige Ideen gesammelt. Diese werden in den nächsten Monaten unter Einbezug einiger Auszubildender der Verkehrsunternehmen Wuppertaler Stadtwerke, DSW21, Vestische und Essener Verkehrs-AG zu ausgewählten Themen – wie beispielsweise zu den verschiedenen Ticketarten, der App-Nutzung oder zum VRR-TicketShop – produziert. Die nebenstehende Abbildung zeigt beispielhaft eine Grafik mit Erklärungen zum Ticket2000.

Die FAQ-Wissensdatenbank soll Kunden und Mitarbeitern in den KundenCentern der Verkehrsunternehmen in der nächsten Zeit zur Verfügung gestellt werden.

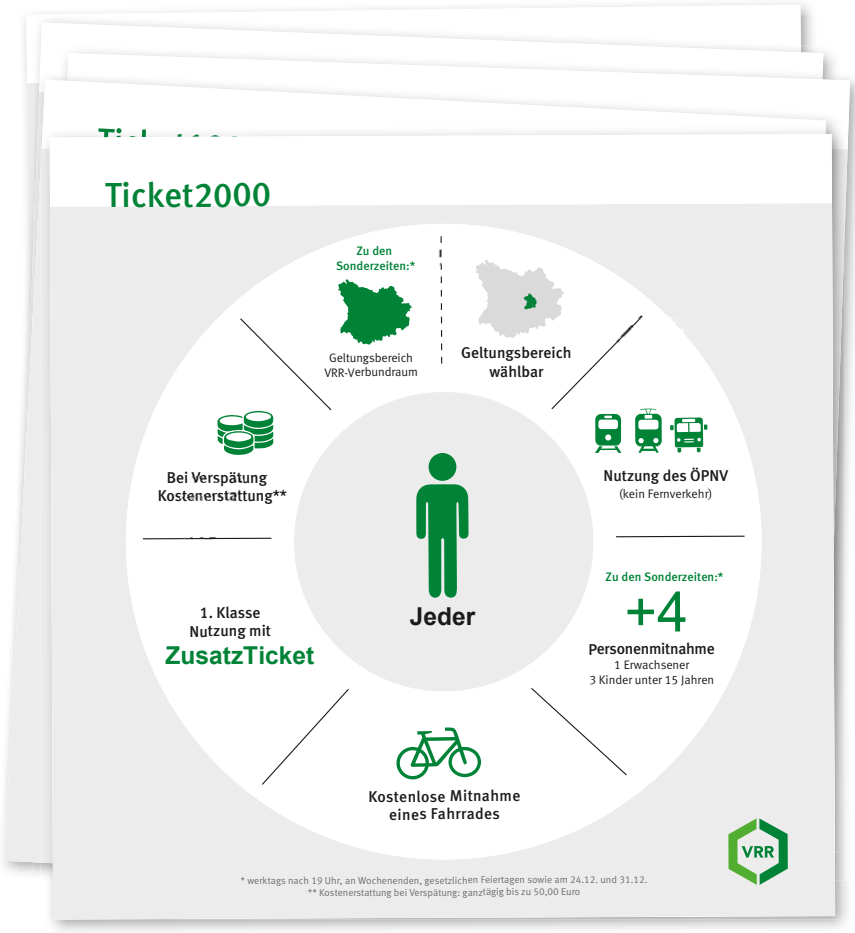


Abbildung 16: Beispiel Erklär-Grafik in der FAQ-Wissensdatenbank

Ausblick

Digitalisierung auf dem Vormarsch

Der vorliegende Bericht zeigt, dass klassische Dialogkanäle weiterhin von Bedeutung sind. Der Zuwachs bei der Nutzung digitaler Kanäle ist jedoch der Haupttrend. Digitale Services sind schnell und einfach verfügbar und bieten z. B. durch Echtzeitinformationen wichtige Zusatznutzen. Die digitalen Informationskanäle müssen daher als Konsequenz weiter ausgebaut werden.

Dies ist auch ein Ergebnis der Bürgerbefragung, die im Jahr 2016 erneut über die im letzten Bericht vorgestellte Plattform „Einsteigen und Mitreden“ mit dem Titel „Kundendialog der Zukunft“ durchgeführt wurde.

24/7-Support durch FAQ-Wissensdatenbank

Die geplante FAQ-Wissensdatenbank wird auch die Wünsche der Nutzer nach transparenten Informationen in den digitalen Kanälen erfüllen. Nach der Implementierung soll die Nutzung der Datenbank analysiert werden, um die vorhandenen Inhalte weiter zu optimieren und zu erweitern.

Neue digitale Anwendungen in der Prüfung

Zudem erfolgt 2017 die Meinungsbildung im VRR zur Nutzung von Live Chat- bzw. AppMessaging Diensten, die ebenfalls von den Nutzern angefragt wurden. Beispielsweise könnte in der FAQ-Wissensdatenbank automatisch ein Chat-Hilfefenster geöffnet werden, wenn für eine Anfrage keine Ergebnisse gefunden werden können oder auch zusätzlich zur Schlauen Nummer ein Auskunftskanal angeboten werden, der sich an der Form des weitverbreiteten WhatsApp-Messenger orientiert.

Abkürzungsverzeichnis

DIVA	Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem
DSW21	Dortmunder Stadtwerke AG
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
FAQ	Friendly Asked Questions
GDL	Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
HCR	Straßenbahn Herne - Castrop-Rauxel GmbH
KCF	Kompetenzcenter Fahrgastinformation
NRW	Nordrhein-Westfalen
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
QM	Qualitätsmanagement
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TfL	Transport for London
WVG	Westfälische Verkehrsgesellschaft mbH
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Telefonische Kontaktmöglichkeiten	5
Abbildung 2:	Geführte Gespräche über die Schlaue Nummer	5
Abbildung 3:	Anrufgründe Schlaue Nummer	6
Abbildung 4:	Erreichbarkeit und Servicelevel Schlaue Nummer	6
Abbildung 5:	Bewertungssystematik der Auskunftsqualität (identisch mit 2015)	7
Abbildung 6:	Entwicklung/Auskunftsqualität der Schlauen Nummer	8
Abbildung 7:	Andreas Zylla, Kerstin Wietholt, Thomas Rissiek (Leiter des KCF)	8
Abbildung 8:	Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief)	9
Abbildung 9:	Einteilung Eingänge schriftlicher Kundendialog	10
Abbildung 10:	„Gefällt mir“ -Angaben der VRR-Facebook-Seite	10
Abbildung 11:	Anzahl der Facebook-Nachrichten	11
Abbildung 12:	EFA-Nutzung	15
Abbildung 13:	Serververfügbarkeit EFA-Web	18
Abbildung 14:	Antwortzeiten der EFA-App – Ziel: Antwort in weniger als 2 Sekunden	19
Abbildung 15:	Projektteam FAQ-Wissensdatenbank	20
Abbildung 16:	Beispiel Erklär-Grafik in der FAQ-Wissensdatenbank	20

Gerne stellen wir Ihnen weitere Exemplare als Printversion zur Verfügung.
Bitte schicken Sie hierzu eine E-Mail an info@vrr.de.

Herausgeber:
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastr. 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

Erstellt im Geschäftsbereich Information/Innovation
Fachgruppe I3 „Kundendialog, Qualitätsmanagement und Sicherheit“ im März 2017