



öffentlich

<b>Beschlussvorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Jahresbericht Kundenkontakte VRR 2015</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>I/IX/2016/0190</b>	<b>03.02.2016</b>	<b>23</b>

<u><b>Beratungsfolge</b></u>	<u><b>Zuständigkeit</b></u>	<u><b>Sitzungstermin</b></u>	<u><b>Ergebnis</b></u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	25.02.2016	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	29.02.2016	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	10.03.2016	<input type="checkbox"/>

#### **Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR, der Unternehmensbeirat sowie der Verwaltungsrat nehmen den Jahresbericht Kundenkontakte im VRR zur Kenntnis.

#### **Begründung/Sachstandsbericht:**

Der Jahresbericht Kundenkontakte im VRR wurde erstmals erstellt, um der Bedeutungszunahme des Kundenservice zu entsprechen. Es wird ein breiter Überblick über bestehende Kommunikationskanäle und Weiterentwicklungsmöglichkeiten gegeben.

#### **Wesentliche inhaltliche Schwerpunkte**

##### 1. Kundendialog

In diesem Abschnitt wird ein Einblick in die Entwicklung des Telefonischen Kundendialogs unter der Schluen Nummer gegeben sowie die Qualitätskriterien des Angebots vorgestellt. Außerdem werden der schriftliche Kundendialog und das Pünktlichkeitsversprechen erläutert.

## 2. Webbasierte Dienste

Im Bereich webbasierte Dienste werden die vorhandenen webbasierten Angebote der VRR AöR beschrieben. Hierbei handelt es sich um die elektronische Fahrplanauskunft, den Ticketberater, den Ticketshop, den Abfahrtsmonitor, den Event-Fahrtenplaner und den FAQ Fragen und Antworten Bereich auf der VRR-Website.

## 3. Kundenbeteiligung

Die VRR AöR hat sich im Rahmen eines Beteiligungsprojekts/ Online-Dialogs mit dem Namen „Einsteigen und Mitreden!“ ein repräsentatives Meinungsbild der Fahrgäste zu drei verschiedenen Themen eingeholt. Welcher Mehrwert aus diesen Projekthemen (App, Zug der Zukunft, Fahrrad & öffentlicher Verkehr) entstanden ist, ist im Bereich Kundenbeteiligung aufgeführt.

## 4. Ausblick

Vor dem Hintergrund der Digitalisierungsstrategie der VRR AöR wird im Ausblick eine Prognose zum Kommunikationsverhalten in 2020 gemacht. Durch den digitalen Wandel steigt der Anspruch der Fahrgäste schneller und einfacher an Informationen zu gelangen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, arbeitet die VRR AöR an der Umsetzung einer neuen intelligenten FAQ Datenbank. Weitere Kanäle wie Chat oder App-Messaging werden zukünftig zur Steigerung der Kundenzufriedenheit an Bedeutung zunehmen.

Anlage: Jahresbericht Kundenkontakte im VRR