



öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Richtlinie zur Datenpflege und Qualität im Fahrplanauskunftssystem			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	I/IX/2018/0418	16.02.2018	14

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Empfehlung	05.03.2018	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Empfehlung	06.03.2018	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Empfehlung	08.03.2018	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Entscheidung	21.03.2018	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Tarif und Marketing und der Ausschuss für Verkehr und Planung empfehlen dem Verwaltungsrat, folgenden Beschluss zu fassen:

Der Verwaltungsrat beschließt die Richtlinie zur Datenpflege und Qualität im Fahrplanauskunftssystem.

Begründung/Sachstandsbericht:

Die Richtlinie zur Datenpflege und Qualität im Fahrplanauskunftssystem regelt und beschreibt den Austausch der Daten und Informationen, die mit den VRR-weit eingesetzten Systemen für die Fahrplanauskunft erfasst und ausgegeben werden. Die Richtlinie ist zudem Anlage zur „Vereinbarung über Datenlieferung und Datennutzung“ mit der die Überlassung von Daten und deren Einsatz zwischen den Verkehrsunternehmen und der VRR AöR geregelt ist.

Unter Leitung des KViV-AK Marketing, Tarif und Vertrieb wurde die „Richtlinie zur Datenpflege und Qualität im Fahrplanauskunftssystem“ in einem Projektteam aus Experten der Verkehrsunternehmen und dem VRR (entsprechend § 4 Abs. 4 der Satzung der VRR AöR) ausgearbeitet. Der Steuerkreis Kundeninformation hat die Entwicklung der Richtlinie kontinuierlich begleitet und gesteuert.

Das Ergebnis des Projektteams wurde den KViV-AKs „Nahverkehrsmanagement“, „Rechtliche Angelegenheiten“ und dem initiierenden KViV-AK „Marketing, Tarif und Vertrieb“ nach Abschluss der Arbeiten vorgelegt, dort beraten und zur Umsetzung empfohlen.

Die Richtlinie definiert unter dem Ziel einer aktuellen, vollständigen, zuverlässigen und konsistenten Auskunft für die Fahrgäste, u. a. folgende Erwartungen an die Auskunftssysteme und damit auch an die Datenpflege und Datenqualität:

- Die Auskunft bildet den Soll- und Ist-Fahrplan ab.
- Die Auskunft basiert auf der Ist-Verkehrssituation.
- Die Auskunft bildet die angrenzenden Verbünde ab.
- Die Auskunft informiert zeitnah über Störungen und bietet Alternativen an.
- Die Auskunft bildet die relevante Infrastruktur ab.
- Aus der Auskunft ergibt sich eine verbindliche und richtige Tarifauskunft.
- Die Auskunft steht dem Kunden immer zur Verfügung.

In der Richtlinie werden die einzelnen Daten und Informationen, u. a. für die Bereiche Fahrpläne, Tarifdaten, Echtzeitdaten, Infrastruktur und Barrierefreiheit, mit Inhalt und Verantwortlichkeit ausgeführt. Zudem werden die Rollen der Verkehrsunternehmen und des Verbundes im Datenpflegeprozess definiert und der Prozess unter Berücksichtigung des Umgangs mit Daten- und Systemfehlern dargestellt.

Die Erreichung der gesteckten Ziele erfordert insbesondere im Bereich der Datenpflege entsprechende Aufwände. Im Projektteam wurde als Anlage zur Richtlinie eine Tabelle mit Richtwerten zur Einschätzung des Datenpflegeaufwandes für die Verkehrsunternehmen erarbeitet. Als Beispiel hat die Vestische Straßenbahnen GmbH auf Basis dieser Richtwerte den Aufwand für einen „kleinen“ Fahrplanwechsel zum 15.07.2017 (fahrplantechnische und tarifliche Anpassung von 15 Linien) gemäß der Richtlinie auf ca. 30 Arbeitstage kalkuliert.

Für die Umsetzung der Richtlinie wird ein Zeitraum von zwei Jahren angestrebt, in der die definierten Ziele erreicht werden sollen. Der Steuerungskreis Kundeninformation wird parallel hierzu ein Konzept erarbeiten, um das Qualitätsniveau im Hinblick auf die Vorgaben der

Richtlinie kontinuierlich zu evaluieren. Auf Basis dieses Konzepts sowie dessen Umsetzung können die Erreichung der gesteckten Ziele gemessen und übergreifende Handlungsfelder identifiziert werden.

Es besteht Einigkeit darin, dass beim Datenbestand im heutigen Zustand und durch zukünftige Entwicklungen noch erheblicher Pflegebedarf besteht, um ein verbundweit einheitliches hohes Qualitätsniveau gewährleisten zu können. Zu diesem gemeinsamen Ziel leistet die Richtlinie einen wichtigen Beitrag hinsichtlich der Verantwortlichkeiten, Prozesse und Abläufe sowie der abzubildenden und zu pflegenden Daten.

Um für die Nutzer und Nutzerinnen im Verbundgebiet ein hohes Qualitätsniveau der Auskunftssysteme sicherzustellen, ist die Umsetzung der Richtlinie zur Datenpflege und Qualität im Auskunftssystem eine wichtige Grundlage. Aus diesem Grund ist die Umsetzung der Richtlinie klar zu empfehlen.

Nach § 20 Abs. 3 Ziffer 7 der Satzung der VRR AöR entscheidet der Verwaltungsrat über den Erlass von Richtlinien.

Anlage