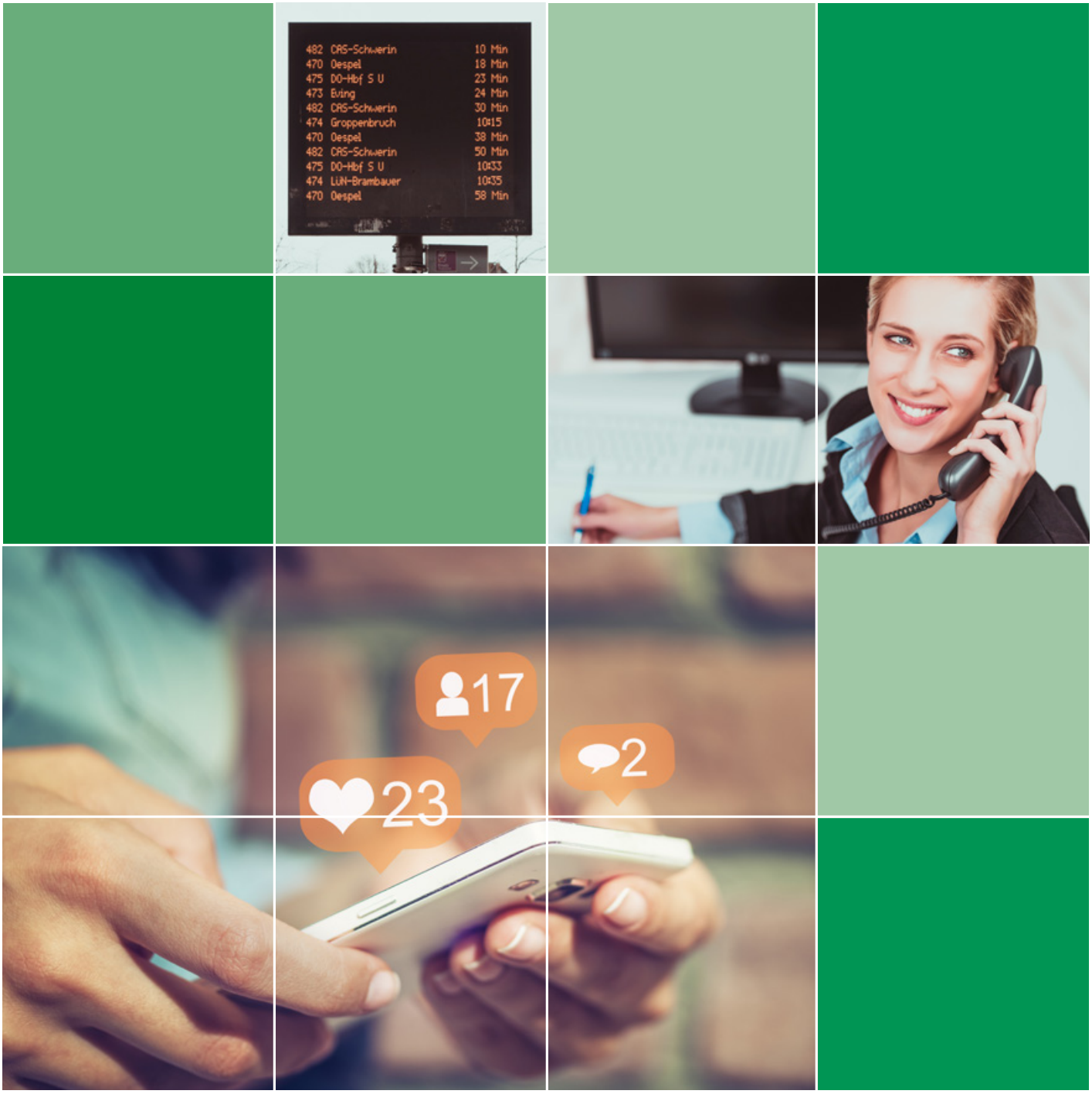


Jahresübersicht der Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR

Sachstand Sitzungsblock Frühjahr 2018

Beschlussvorlagen-Nr.: Z/IX/2018/0403

Inhaltsverzeichnis

	Einleitung	3
KUNDENDIALOG	Telefonischer Kundendialog - Schlaue Nummer	4
	Anrufaufkommen 2017	4
	Erreichbarkeit und Servicelevel Schlaue Nummer	6
	Die Menschen hinter dem Angebot: Kantar TNS	7
	Schriftlicher Kundendialog	8
	Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2017	8
	Die Qualität blieb 2017 auf hohem Niveau	9
	Der Facebook-Kanal der VRR AöR	9
	O-Töne Fahrgäste	11
	Aktuelles zum Pünktlichkeitsversprechen	12
	Das Infoportal – die Wissensdatenbank für die Verkehrsunternehmen und den VRR	13
	Entwicklung des Infoportals	13
	Inhalte	13
	Implementierung	13
AUSKUNFTSSYSTEME	Auskunftssysteme des VRR	14
	Abschluss der Umstellung auf DIVA4	14
	Austausch von Daten als wichtige Basis der Zusammenarbeit	14
	Die EFA als Grundlage für die digitale Fahrgastinformation	14
	Weiterentwicklung des Haltestellenmonitors	15
	Die neue Verbund-App	16
	Laufende Verbesserung und steigende Nutzung	16
	Der VRR-TicketShop	17
	Abfrage- und Qualitätskennzahlen	19
	Hohe Aktualität der Daten	19
	Schnelle Verfügbarkeit der Auskunftsergebnisse	20
AUSBLICK	Ausblick Kundendialog	21
	Digitalisierung auf dem Vormarsch	21
	Weiterer Ausbau des Infoportals	21
	Neue digitale Anwendungen	21
	Ausblick Auskunftssysteme	21
	Auskunft und Hintergrundsysteme	21
	Verbund-App	21
	Abkürzungsverzeichnis	22
	Abbildungsverzeichnis	23

Einleitung

Der vorliegende Jahresbericht zu den Auskunftssystemen und Kundenkontakten vermittelt einen gebündelten Überblick zum Informationsangebot im VRR-Raum.

Sie finden nachfolgend wichtige Kennzahlen über die Nutzung der Auskunftssysteme und der Dialogkanäle. Ergänzt werden diese um weitergehende Ausführungen zur Qualität des jeweiligen Angebots. Zwei Neuerungen waren im Jahr 2017 besonders wichtig: Der VRR hat seine Verbund-App vollständig überarbeitet bzw. neu aufgelegt und das Infoportal aufgebaut, welches in die VRR-Webseite integriert wurde.

Die Nutzung der Auskunfts- und Dialogkanäle folgt weiterhin dem prognostizierten Trend, d. h. die Bedeutung von digitalen Auskunftsangeboten nimmt weiterhin zu und die klassischen Kanäle (Telefon/Brief) stagnieren.

Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer

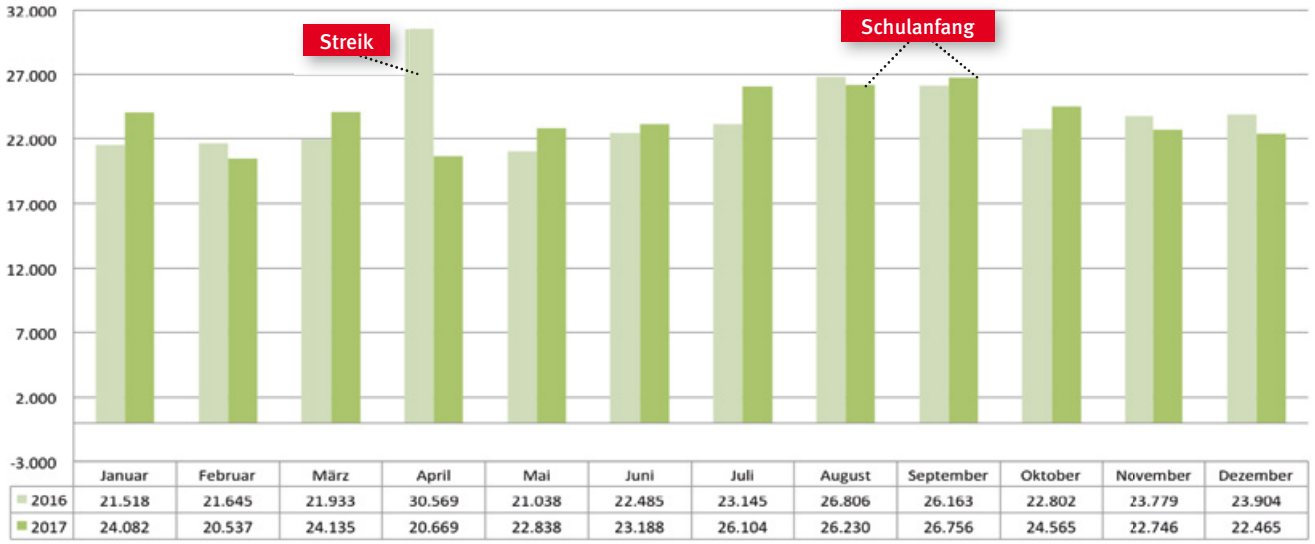
Seit 17 Jahren wird die Schlaue Nummer NRW-weit als Auskunftsrufnummer von allen Verkehrsunternehmen angeboten. Ziel war es, für Fahrgäste in NRW eine einheitliche Rufnummer für Bus und Bahn anzubieten, die rund um die Uhr (24/7) erreichbar ist und unter der die Fahrgäste in NRW Fahrplan- und Tarifauskünfte erhalten.

Anrufaufkommen 2017

Seit 2000 hat sich die Schlaue Nummer in Nordrhein-Westfalen etabliert. Alleine im VRR-Gebiet wurden über diese Rufnummer im Jahr 2017 etwa 290.000 Gespräche geführt. Dies entspricht in etwa den Vorjahreswerten. So hat die Telefonie neben dem ständig wachsenden digitalen Informationsangebot auch heute noch einen hohen Stellenwert bei den Fahrgästen.

Schlaue Nummer für Bus und Bahn 2017

geführte Gespräche (Call-Center und VU) über 01806-504030 und 01806-504036



	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
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
2017	24.082	20.537	24.135	20.669	22.838	23.188	26.104	26.230	26.756	24.565	22.746	22.465

Abbildung 1: Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2017

Auch die Anrufgründe belegen dies. So rufen weiterhin mehr als 65 % der Fahrgäste für Fahrplan- und Tarifauskünfte an, obwohl es zahlreiche Möglichkeiten gibt, online Verbindungsauskünfte einzuholen.

Anrufgründe in Prozent

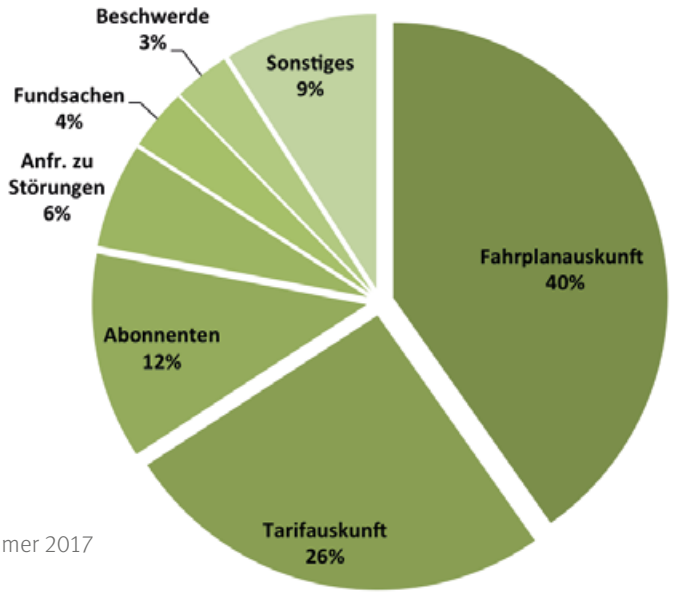


Abbildung 2: Anrufgründe Schlaue Nummer 2017

Seit dem Jahr 2015 zählen zum Angebot der Schlauen Nummer auch der Sprechende Fahrplan und der 1st-Level-Support des VRR-TicketShops. Unter Letzterem ist die Beantwortung von Kundenfragen zur Nutzung des TicketShops zu verstehen. Der Sprechende Fahrplan, der seit 2015 unter einer kostenfreien Rufnummer erreichbar ist, hat in diesem Jahr 13.000 Fahrplanauskünfte für das VRR-Gebiet erteilt.

Über die separat eingerichtete Rufnummer für den 1st-Level-Support wurden zusätzlich mehr als 9.000 Gespräche geführt.

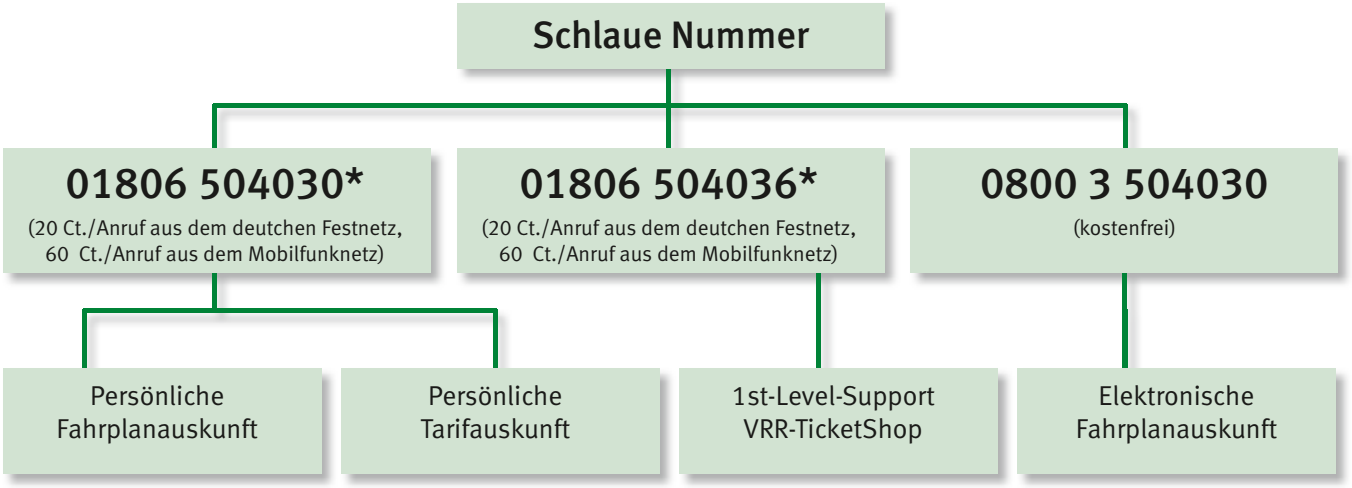
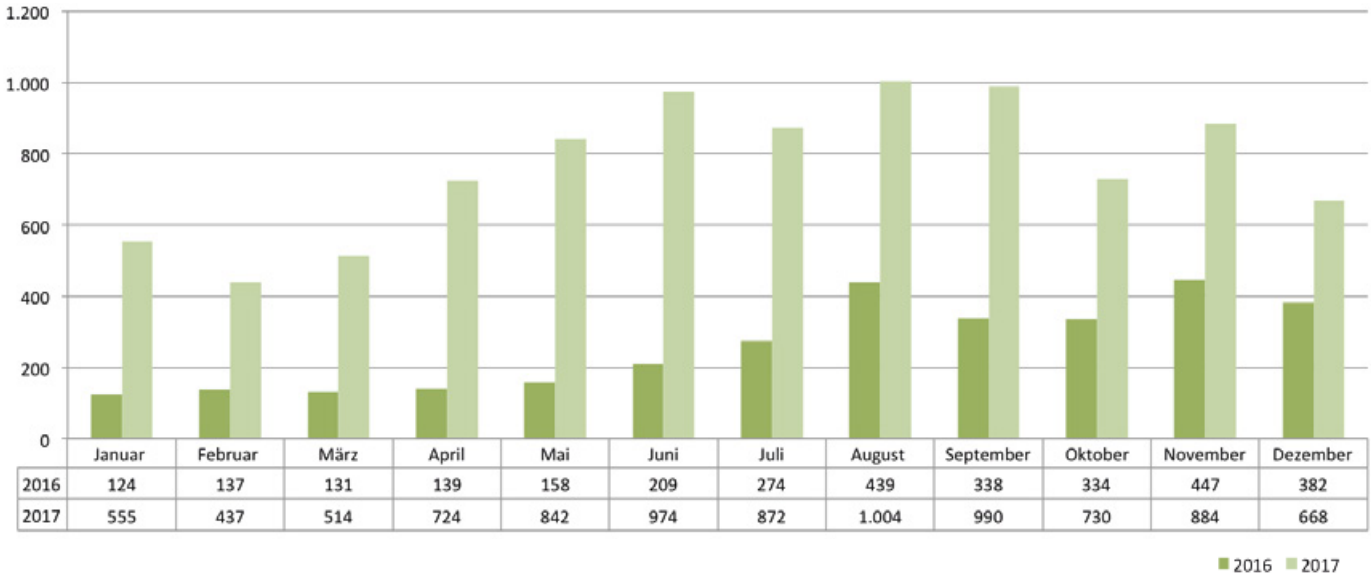


Abbildung 3: Hotlineangebote

Gespräche TicketShop-Support



	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
2016	124	137	131	139	158	209	274	439	338	334	447	382
2017	555	437	514	724	842	974	872	1.004	990	730	884	668

Abbildung 4: Anrufaufkommen TicketShop-Support

Etwa 85 % der Gespräche werden zentral durch ein beauftragtes Call-Center bearbeitet. Die restlichen Gespräche werden von den Unternehmen im VRR-Raum durch eigene Mitarbeiter geführt. Damit Fahrgäste nicht nur schnell einen persönlichen Ansprechpartner haben, sondern auch qualitativ hochwertig beraten werden, muss der Call-Center-Dienstleister wichtige Qualitätskriterien erfüllen. So wird vom Dienstleister neben einem hohen Servicelevel und einer hohen Erreichbarkeit auch eine hohe inhaltliche Qualität gefordert.

Die Erreichbarkeit gibt an, wie viele Anrufe zum Gespräch werden. Hier wird vom Dienstleister mindestens ein Wert von 92 % erwartet. Bei dem vorgegebenen Servicelevel von 80/20 sind mindestens 80 % aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden von einem Agenten anzunehmen.

Erreichbarkeit und Servicelevel Schlaue Nummer

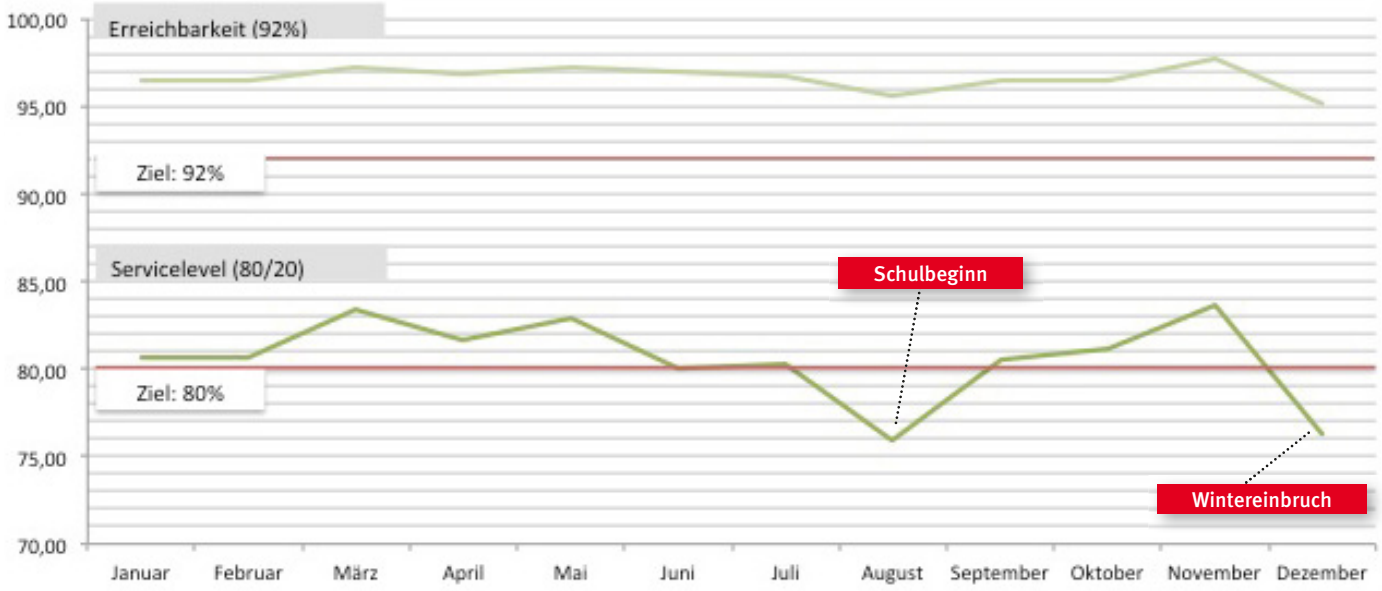


Abbildung 5: Erreichbarkeit und Servicelevel Schlaue Nummer

Der geforderte Servicelevel 80/20 wurde vom Dienstleister in zehn von zwölf Monaten erzielt. Die Erreichbarkeit von 92 % wurde in allen Monaten 2017 sogar weit übererfüllt und liegt im Jahresdurchschnitt bei 96,64 %.

Auch die inhaltliche Qualität der im Call-Center geführten Gespräche wird bewertet. Durch ein unabhängiges Institut (Kantar TNS) werden dazu pro Quartal 250 Testanrufe (200 Fahrplanauskünfte und 50 Tarifauskünfte) durchgeführt. Bewertet werden diese nach zuvor festgelegten Kriterien. Hierzu zählen beispielsweise eine verständliche und korrekte Auskunft sowie die Freundlichkeit des Agenten. In der Gesamtperformance müssen mindestens 100 % erreicht werden (der Maximalwert liegt bei 105 Prozentpunkten).

Wie in der nachfolgenden Grafik dargestellt, wurden die Anforderungen an die inhaltliche Qualität im Jahr 2017 - wie auch im Jahr 2016 - vollumfänglich erfüllt.

Auskunftsqualität der Schlauen Nummer in Prozent

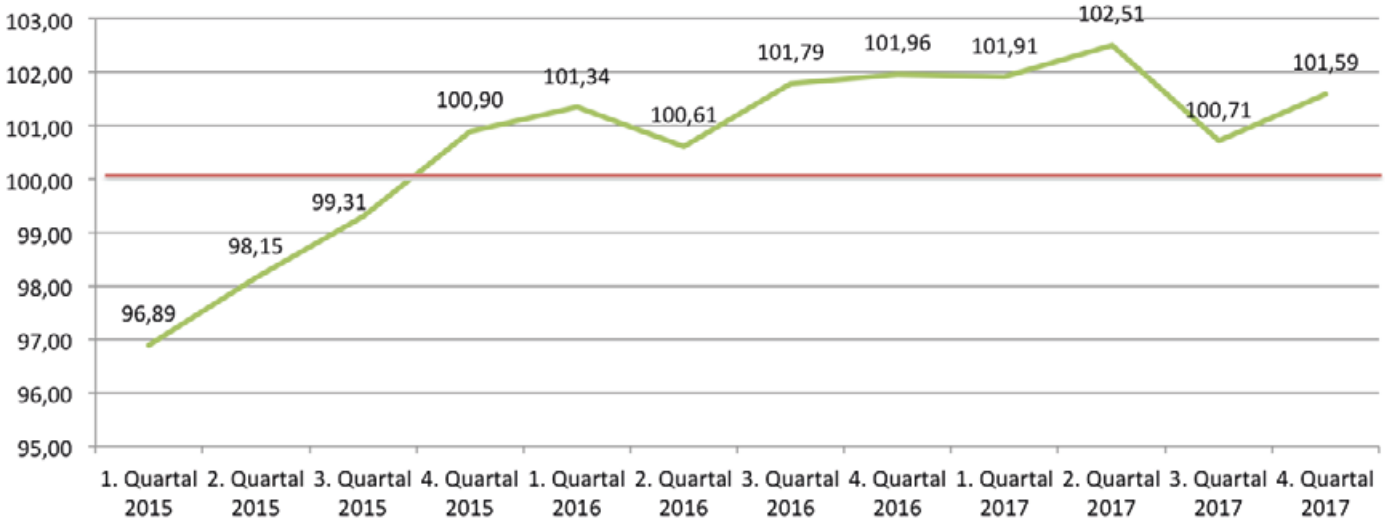


Abbildung 6: Entwicklung/Auskunftsqualität der Schlauen Nummer

Menschen hinter dem Angebot: Kantar TNS

Die Firma Kantar TNS (ehemals TNS Infratest) übernimmt seit dem Jahr 2002 die kontinuierliche Qualitäts-Überprüfung der Schlauen Nummer. Dies geschieht mit Hilfe von Mystery Calls, die über das gesamte Jahr verteilt in vier Wellen vorgenommen werden. Unerlässlich ist dabei ein enger Abstimmungsbedarf insbesondere in der Vorbereitung der Termine, der Erarbeitung aktueller Testszenarien und Berücksichtigung saisonaler und regionaler Gegebenheiten. Für die Durchführung der Interviews setzt Kantar erfahrene Agenten ein, die durch eine besondere Schulung zu sog. Mystery Callern ausgebildet wurden.

Abbildung 7: Dr. Adi Isfort, Katharina Gollwitzer, Kantar TNS

Schriftlicher Kundendialog

Der schriftliche Kontakt mit dem Fahrgast erfolgt per 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.

Der schriftliche Kundendialog berücksichtigt im Rahmen dieses Berichtes lediglich Anliegen, die direkt den VRR erreichen. Das Dialogaufkommen der einzelnen Verkehrsunternehmen innerhalb des VRR-Verbundraumes wird nicht zentral erfasst und daher nicht behandelt.

Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2017

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 2016. Die Anzahl der Kundenmitteilungen ist im Verlauf des Jahres konstant, lediglich Ereignisse wie beispielsweise der Start der neuen VRR-App im April oder der Schul- und Ausbildungsstart nach den Sommerferien rufen Schwankungen hervor.

Unter anderem führen diese Punkte zu einer Steigerung des Dialogaufkommens im Vergleich zum Vorjahr auf 18.000 Kundeneingaben (Vorjahreswert: 16.000).

Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief)

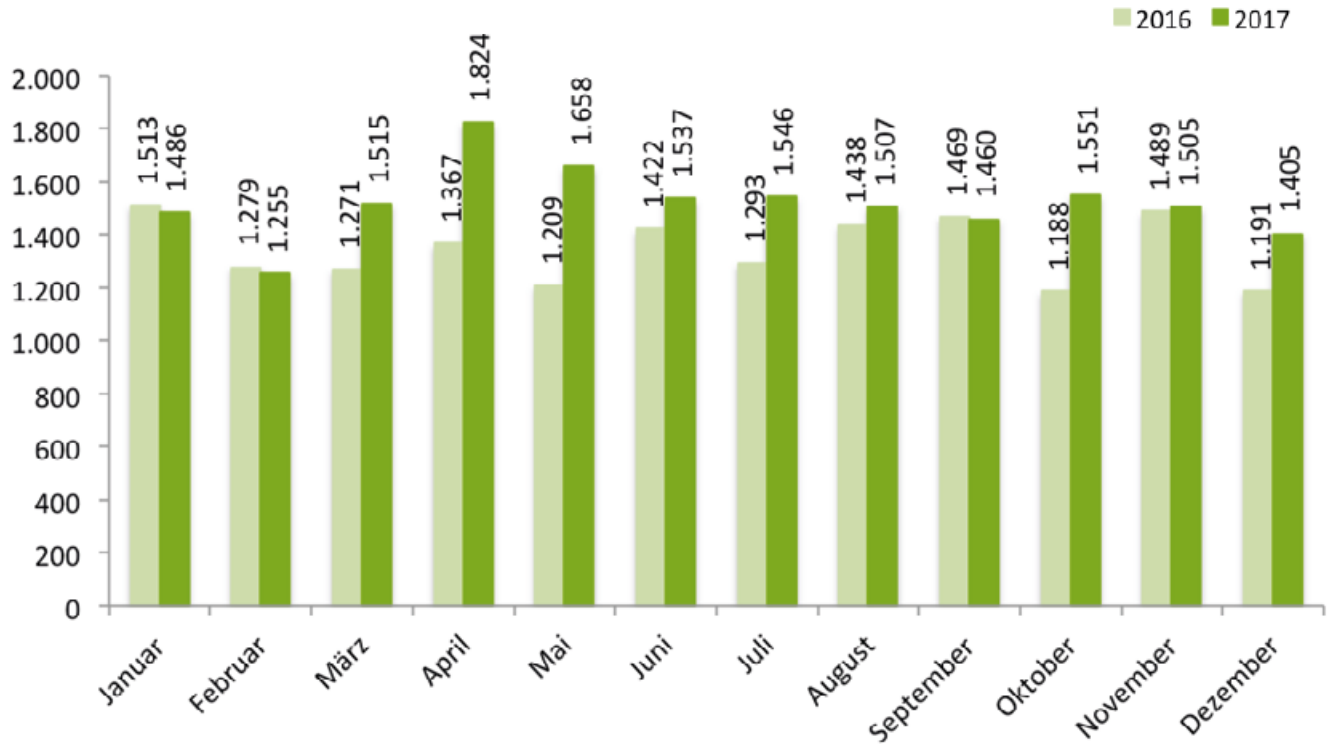


Abbildung 8: Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief)

Das Verhältnis zwischen Anfragen und Kritik liegt bei 67 % zu 33 %. Die Anfragen der Nahverkehrskunden beziehen sich größtenteils auf die Themen „Tickets, Tarife und Abonnementangelegenheiten“. Im Jahr 2017 waren im Kundendialog hauptsächlich Beschwerden zu Störungen im Fahrbetrieb - wie beispielsweise Ausfälle und Verspätungen - sowie zur Kapazitätsbestellung im SPNV und zur Fahrplanauskunft zu verzeichnen.

Abbildung 9: Einteilung Eingänge schriftlicher Kundendialog

Die Qualität blieb 2017 auf hohem Niveau

Laut festgelegtem Qualitätsstandard sind mindestens 90 % der Kundendialogeingänge innerhalb von sieben Tagen zu bearbeiten. Dieser Wert wurde im Jahr 2017 deutlich übertroffen. Diese Verbesserung erzielte der Kundendialog durch optimierte Bearbeitungsprozesse.

Der Facebook-Kanal der VRR AöR

Der Facebook-Kanal der VRR AöR ist für die Fahrgäste ein fester zusätzlicher Kontaktkanal zum Kundendialog. Auch im Jahr 2017 sind die „Gefällt mir“-Angaben der Facebook-Nutzer weiterhin stetig gestiegen, wie die entsprechende Darstellung veranschaulicht.

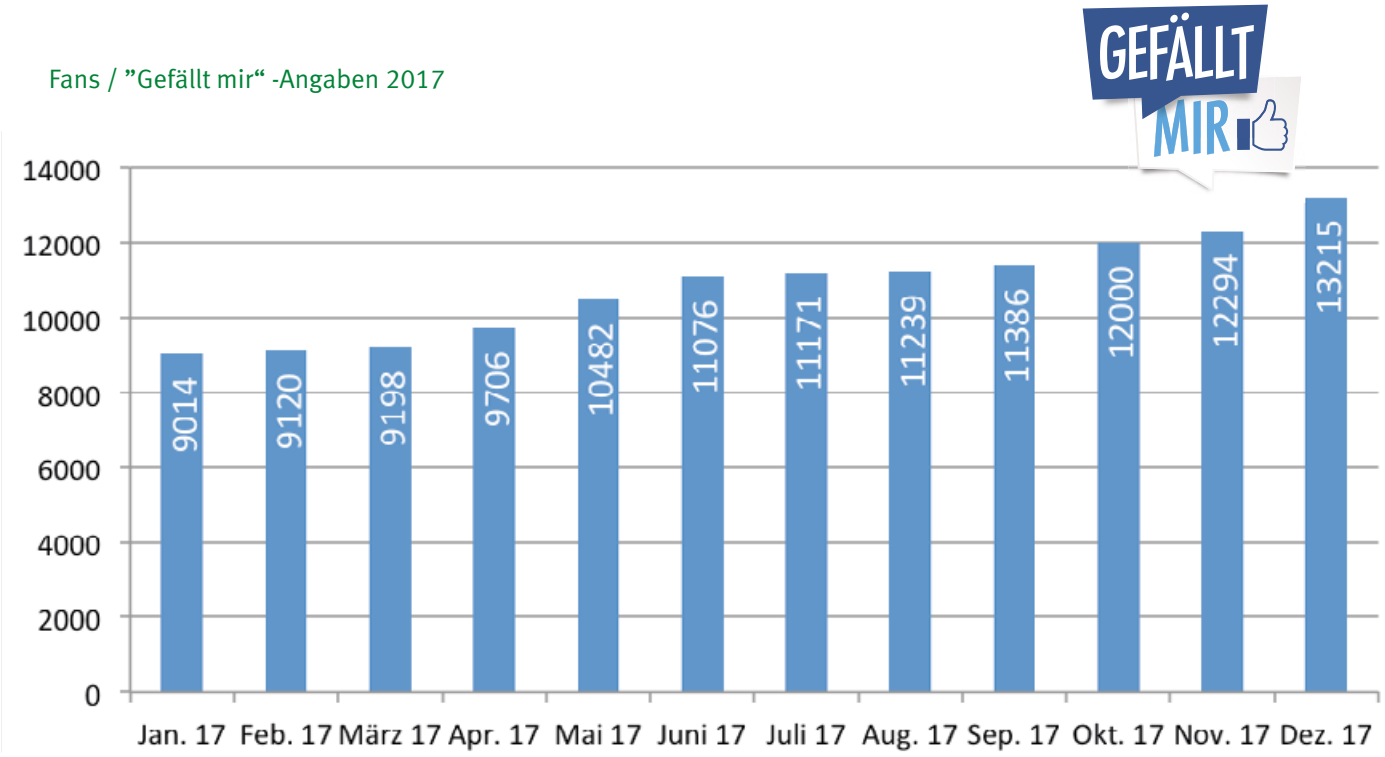


Abbildung 10: „Gefällt mir“ -Angaben der VRR-Facebook-Seite

Neben einer weiter steigenden Anzahl von Kommentaren und Nutzerbeiträgen bzw. Anfragen ist insbesondere der nicht öffentliche Bereich der Privatnachrichten stark frequentiert, was die nebenstehenden Zahlen verdeutlichen.

Anzahl der Facebook-Beiträge im Jahr 2017

Nutzerbeiträge	**1.051**
Kommentare	**9.361**
Privatnachrichten	**4.124**

Abbildung 11: Anzahl der Facebook-Beiträge 2017

Ein wesentlicher Teil der Dialogbetreuung auf der Facebook-Seite behandelt die Aufgabenträgerschaft für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV). Hier werden insbesondere kurzfristige Störungen im SPNV und die damit verbundenen Rückmeldungen von Fahrgästen thematisiert. Schwerpunkte bildeten im Jahr 2017 Kapazitätsminderungen von DB Regio NRW auf mehreren Linien sowie der Schienenersatzverkehr im Zuge der Baumaßnahme zum elektronischen Stellwerk Wuppertal. Positiv aufgenommen wurden hingegen aber auch Leistungsverbesserungen wie das Re-Design der S-Bahn-Fahrzeuge, die Vorstellung des Prototypen der neuen Rhein-Ruhr-Express-Züge (RRX) oder die Inbetriebnahme des Streckenabschnittes nach Arnhem durch die Linie RE 19. Ein weiteres wichtiges Thema war die Veröffentlichung der Verbund-App von VRR und Verkehrsunternehmen im April.

Der Facebook-Auftritt wird redaktionell mit Inhalten angereichert, die abteilungsübergreifend wöchentlich gemeinsam geplant und abgestimmt werden. Hierdurch wird der regelmäßige Informationsaustausch positiv beeinflusst und der Zeitaufwand für Abstimmungen effektiv reduziert.

O-Töne Fahrgäste

Um die Bandbreite und Inhalte des in den vorgehenden Abschnitten dargestellten schriftlichen Kundendialogs zu verdeutlichen, finden Sie nachfolgend eine Zusammenstellung von zufällig ausgewählten Kundeneingaben:

Hallo VRR! Fährt der RRX auch nach Kleve? Die RE 10 ist nicht so schnell.

Guten Morgen VRR-Team,
Ich hätte eine Frage. Ich habe gestern zufällig gesehen, dass das YoungTicketPLUS an das SchokoTicket angepasst werden soll. Was wird sich dann alles am 01.01.2018 ändern?

Die Farben der neuen S-Bahn sind eine Katastrophe ... ich bekomme Augenkrebs. Vielleicht kann die Farbwahl nochmals überdacht werden?

Hallo lieber VRR, habt ihr schon Infos zum Fahrplanwechsel am 10.12.17?

Hallo Darf ein Hund mit in öffentliche Verkehrsmittel? Muss man für den Hund bezahlen?

Hallo VRR-Team ich wollte fragen ich kann am Montag ohne Zusatz Ticket mit mein Ticket 2000 nach Arnhem fahren?

Vielen Dank für Ihre sehr fundierte, klare Antwort! Eben kein Textbaustein-Kundendienstgelaber.

Das freut mich sehr.
Der VRR hat sich bei mir mit dieser Antwort ein dickes Plus verdient!

Hallo zusammen. Es ist ja schön, dass der Ersatzverkehr aus Wuppertal heraus ganz gut funktioniert. Aber es darf einfach nicht passieren, dass dann der Zug wegen , Verzögerungen im Betriebsablauf' ausfällt. Da sollte die Bahn einen Wagen für diesen Notfall übrig haben. Eine Fahrtzeit von Wuppertal nach Essen von dann deutlich über 2 Stunden ist schlicht indiskutabel.

Lieber VRR, ich bin sprachlos. Die Preisgestaltung im Verkehrsverbund ist doch sehr fragwürdig. Ein Ticket von Herten nach Bochum kostet 5,80 Euro. Kaufe ich zwei Tickets, eins von Herten nach Wanne-Eickel und eins von Wanne-Eickel nach Bochum, bezahle ich nur 5,40 Euro.

Mal wieder Kurzzug auf der S8 zur Stoßzeit. Was sich die DB Regio erlaubt, passt auf keine Kuhhaut.

Die Preiserhöhungen beim Sozialticket sind eine absolute Unverschämtheit...

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 !

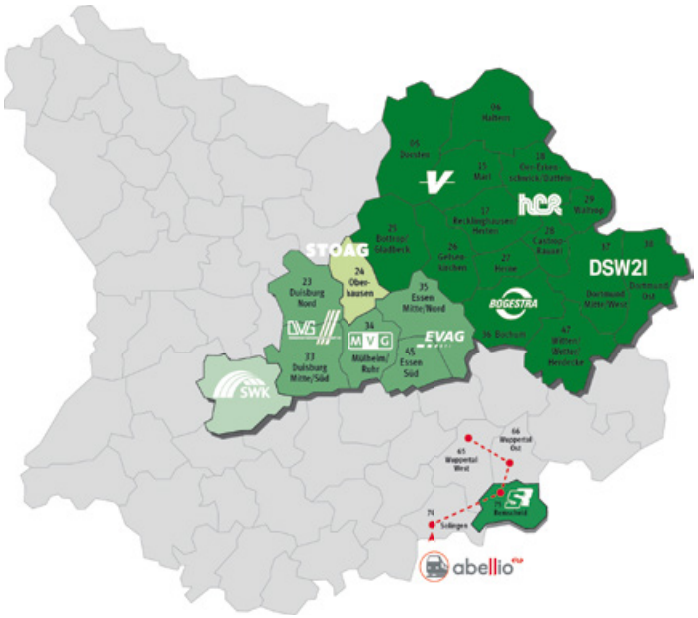
Ich möchte wirklich Mal wissen warum man die alte App ersetzt hat? Die neue App ist unübersichtlich und so träge.

Aktuelles zum Pünktlichkeitsversprechen

Das Pünktlichkeitsversprechen ist eine Kundengarantie, welche über die garantierten Erstattungsregelungen hinaus von einigen Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für ihre Kunden als zusätzlicher freiwilliger Service angeboten wird.

Erreicht ein Bus oder eine Bahn der teilnehmenden Verkehrsunternehmen das Ziel mit mehr als zehn Minuten Verspätung, können Kunden das Pünktlichkeitsversprechen in Anspruch nehmen. Sie erhalten den Preis eines VRR-EinzelTickets der Preisstufe A erstattet.

Perspektivisch wird das Verkehrsunternehmen BSM (Bahnen der Stadt Monheim) im Jahr 2018 als zwölftes Mitglied am Pünktlichkeitsversprechen teilnehmen und seinen Fahrgästen diese neue Erstattungsmöglichkeit anbieten.



Das Infoportal - die Wissensdatenbank für die Verkehrsunternehmen und den VRR

Entwicklung des Infoportals

Um Kunden die Suche nach Informationen rund um den Öffentlichen Personennahverkehr zu erleichtern und die Qualität der internen und externen Informationsweitergabe zu optimieren, entwickelten VRR und Verkehrsunternehmen im Jahr 2017 eine Wissensdatenbank („Infoportal"). Die Datenbank soll als zentraler Informationspool für Fahrgäste, Verkehrsunternehmen/VRR und externe Dienstleister (z. B. Call-Center) fungieren.

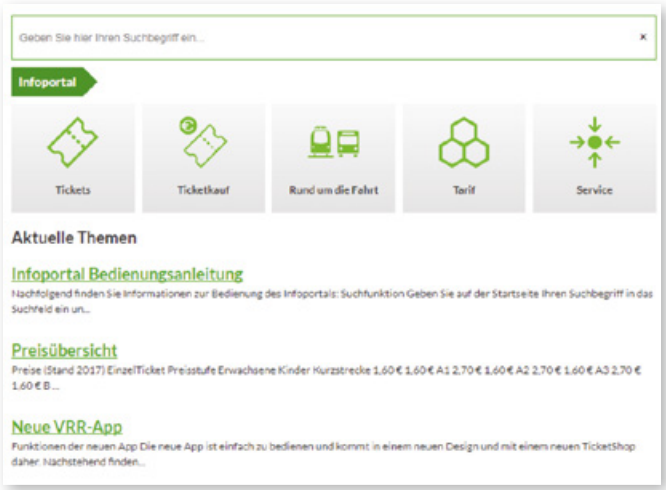


Abbildung 12: Infoportal Eingabemaske

Inhalte

Im Infoportal sind umfassende Informationen rund um Bus und Bahn in Textform hinterlegt, die durch Infografiken, Videos und Dokumente ergänzt werden. Dazu gehören zum Beispiel Tarif- und Abo-Informationen, Marketingaktionen, Ansprechpartner und Kontaktmöglichkeiten. Diese Inhalte werden vom VRR bereitgestellt und regelmäßig aktualisiert. Bei Integration des Infoportals in die Internet-Seiten eines Verkehrsunternehmens müssen die kontinuierlichen Veränderungen im Bereich der Tarife, Ticketarten und Beförderungsbedingungen nicht mehr auf den eigenen Internet-Seiten der Verkehrsunternehmen gepflegt werden, sondern stehen stets aktuell im Infoportal zur Verfügung.

In Zusammenarbeit mit den Auszubildenden der Verkehrsunternehmen WSW mobil GmbH und Vestische Straßenbahnen GmbH werden darüber hinaus Erklärvideos zu verschiedenen Themen wie den Ticketvarianten, dem Ticketshop und der App-Nutzung erstellt und in die Datenbank eingebunden. So ergänzt beispielsweise das Video „Das Ticket1000 und das Ticket2000 im Vergleich" den Text und die Infografik zum Ticket1000.

Abbildung 13: Beispiel für Erklärvideo „Das Ticket1000 und das Ticket2000 im Vergleich"

Implementierung

Im Laufe des Jahres 2017 wurde das Infoportal in die stationäre und mobile VRR-Website und in den „Campus", die unternehmensübergreifende Informations- und Kommunikationsplattform des VRR, implementiert. Im Jahr 2018 sollen Suchmaske und Datenbank an die Verbund-App und in die Internetseiten der Verkehrsunternehmen eingebettet werden.

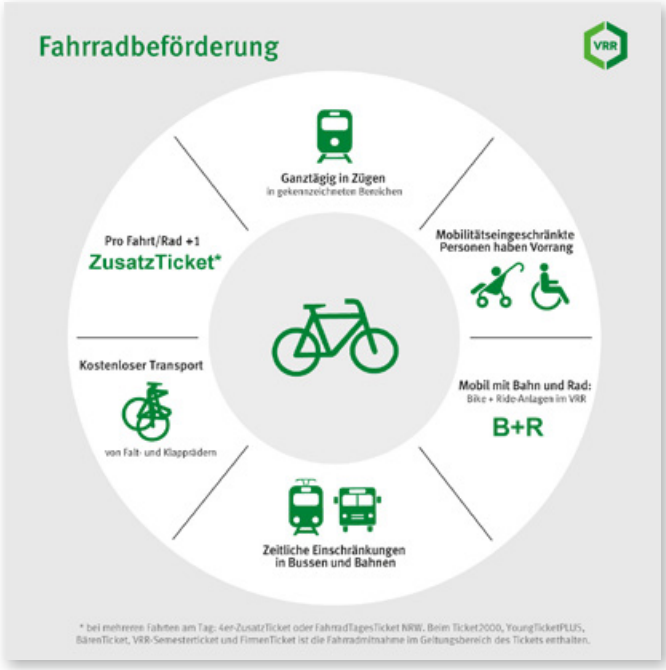


Abbildung 14: Beispiel einer Infografik aus dem Infoportal; Thema „Fahrradbeförderung"

Bereits im ersten Quartal 2018 wird das Infoportal in die Internetseite der Dortmunder Stadtwerke (DSW21) integriert. Dabei werden neben den Inhalten des VRR eigene Texte von DSW21 ergänzt und das Portal in der Gestaltung an die Designrichtlinie des Verkehrsunternehmens angepasst. Perspektivisch sollen im Jahresverlauf weitere Verkehrsunternehmen hinzukommen, die das Portal ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen und in die eigene Internetseite einbinden. Entsprechende Planungen gibt es derzeit bei der SWK MOBIL, der Ruhrbahn GmbH in Essen, der Rheinbahn AG sowie der WSW mobil GmbH.

Auskunftssysteme des VRR

Auch im Jahr 2017 waren die Auskunftssysteme eine wichtige Säule für die digitale Information und den Zugang zu den Fahrplan- und Echtzeitdaten aus dem Verbundgebiet. Dabei bietet das DIVA-System, inzwischen in der Version 4, als Hintergrundsystem die Basis, um Fahrplandaten der Verkehrsunternehmen, angrenzender Verbünde und Partner zu sammeln und zu integrieren. Das System und die stetige Steigerung der Datenqualität sind Voraussetzung für eine fahrgastorientierte Auskunft über die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) und die darüber angebundenen Systeme, wie z. B. mobile Applikationen, Haltestellenmonitore oder der VRR-Fahrtenplaner.

Abschluss der Umstellung auf DIVA4

Mit der vollständigen Umstellung des Hintergrundsystems DIVA auf die Version 4 stehen nun alle neuen Möglichkeiten zur Datenpflege zur Verfügung. Inzwischen sind auch alle Verkehrsunternehmen aus dem VRR an das verbesserte System angeschlossen, sodass das System nun von allen Verkehrsunternehmen und vom Verbund vollständig eingesetzt werden kann. Auch im Jahr 2018 wird es ein wichtiges Ziel des VRR sein, die neuen Möglichkeiten und Funktionen von DIVA4 zu nutzen, um die Auskunftssysteme des VRR weiter zu verbessern – beispielsweise durch die einfachere Abbildung von Veranstaltungsverkehren, Baumaßnahmen und besonderen Ereignissen.

Austausch von Daten als wichtige Basis der Zusammenarbeit

Der Austausch von aktuellen Daten ist nicht nur im Verbund eine wichtige Grundlage für eine hochwertige Auskunft für die Fahrgäste. Auch mit den benachbarten Verkehrsverbünden und -gemeinschaften in NRW und darüber hinaus ist eine stetige Vernetzung für eine bessere und nahtlose Information der Fahrgäste wichtig. Im Jahr 2017 wurden daher beispielsweise die Prozesse zum Datenaustausch, u. a. mit den Nachbarverbünden und dem Europäischen Fahrplanzentrum der Deutschen Bahn (DB AG), auf den Prüfstand gestellt und weiter optimiert. Mit der Entwicklung einer neuen Schnittstelle zum Export der Fahrplandaten im GTFS-Format (General Transit Feed Specification), einem von Google entwickelten und inzwischen weit verbreiteten Format zum Datenaustausch, ist der Verbund gut für eine weitere Vernetzung aufgestellt.

Abbildung 15: EFA-Nutzung mobil

Die EFA als Grundlage für die digitale Fahrgastinformation

Die Elektronische Fahrplanauskunft (EFA) bildet die Fahrplandaten zusammen mit den Echtzeitdaten der Verkehrsunternehmen sowie Informationen zu Ereignissen und Störungen für die Fahrgäste ab und stellt diese für zahlreiche Applikationen, Webseiten und andere Kundensysteme (z. B. den VRR-

Fahrtenplaner oder den Haltestellenmonitor) zur Verfügung. Der positive Trend zur mobilen Auskunft ist weiterhin vorhanden, während die Nutzung der stationären EFA mit dem Zugang über Webseiten weiterhin konstant ist.

Mit der Anbindung der Ereignis- und Störungsmeldungen der DB AG konnte die Auskunft im Jahr 2017 zudem um eine zusätzliche Informationsquelle erweitert werden. Das HIM-System (HAFAS Information Manager) der DB AG bündelt Ereignis- und Störungsmeldungen im Bereich des Unternehmens und überträgt diese nun auch an das Störungsmanagementsystem des Verbundes. Dort werden die Informationen eingebunden und für alle abnehmenden Systeme, z. B. mobile Applikationen, zur Verfügung gestellt.

Um Fahrgäste umfassend zu informieren, ist auch die kontinuierliche Erweiterung der Tarifauskunft von entscheidender Bedeutung. Zum 1. August 2017 wurde deshalb das Tarifmodul des Westfalentarifs in die Fahrplanauskunft des VRR integriert. Dieses hatte der Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) federführend entwickelt. Somit können sich die Fahrgäste seit diesem Zeitpunkt auch über die Tarife des neuen Westfalentarifs informieren.

Weiterentwicklung des Haltestellenmonitors

Der Haltestellenmonitor ist eine webbasierte Lösung eines Abfahrts-/Ankunftsanzeigers, wie ihn viele Fahrgäste von Haltestellen und Bahnhöfen kennen. Im Oktober 2017 konnte die Weiterentwicklung des Haltestellenmonitors abgeschlossen werden. Der Haltestellenmonitor ist Teil des Auskunftssystems und steht sowohl Fahrgästen als auch Verkehrsunternehmen zur Verfügung, um individuelle Haltestellenanzeiger für Abfahrts- und Ankunftszeiten sowie Zusatzinformationen anzulegen.

Abbildung 16: Haltestellenmonitor für Gelsenkirchen Hbf

In der abgeschlossenen Ausbaustufe wurden insbesondere Anforderungen zur Layoutgestaltung und zu kontextbezogenen Anpassungsmöglichkeiten umgesetzt. Nach dieser Erweiterung können unterschiedliche Gegebenheiten an Haltestellen im Verbundraum besser berücksichtigt werden. Der Haltestellenmonitor bietet mehr Möglichkeiten für individuelle Anpassungen, z. B. die Kombination von einzelnen Anzeigern für Ankunfts-/Abfahrtszeiten in einem Monitor sowie die Einbindung von Videos und aktuellen Nachrichten.

Die neue Verbund-App

Abbildung 17: 18 Verkehrsunternehmen bieten eine App-Version im eigenen Corporate Design.

Das Jahr 2017 stand ganz im Zeichen der neuen Smartphone-Applikation, die gemeinsam vom Verbund und den Verkehrsunternehmen erarbeitet wurde. Nach etwa einem Jahr Konzeptions- und einem Jahr Umsetzungsphase wurde die App am 6. April 2017 in den App-Stores von Apple und Google veröffentlicht. Neben der VRR-Variante verfügen 18 Verkehrsunternehmen aus dem Verbund über eigene Anwendungen, die sich über ihre Farbgebung und die Möglichkeit zur individuellen redaktionellen Befüllung unterscheiden. Weitere sieben Verkehrsunternehmen betreiben Mandanten des VRR-TicketShops, welche über die Anbindung an die VRR-App erreichbar sind.

Die neue Verbund-App ist eine komplette Neuentwicklung, von der Gestaltung und Nutzerführung der Oberfläche, über den vollintegrierten TicketShop, die Informationsbereiche zu Meldungen und sonstigen Informationen bis hin zum redaktionellen Bereich. In diesem können die Marketing- und Informationsspezialisten individuell für jede App Artikel, Neuigkeiten oder Tarifhinweise veröffentlichen.

Laufende Verbesserung und steigende Nutzung

Vor allem zum Start der neuen Apps taten sich viele Nutzer der bislang angebotenen Apps mit dem Umgang und der Bedienung der neuen Oberfläche schwer. Die Rückmeldungen der Kunden, die per E-Mail, über soziale Medien und die App-Stores eingingen, wurden laufend aufgenommen und analysiert. Darüber hinaus führte der VRR Ende Oktober eine qualitative Befragung von App-Nutzern in Kleingruppen durch. Das Feedback deckte sich weitgehend mit den Beobachtungen der Verantwortlichen bei Verkehrsunternehmen und beim VRR: Die Nutzer empfinden die neue Oberfläche als modern und gelungen, sehen allerdings je nach Nutzungsweise der App noch Optimierungspotenziale. Häufig wird die Performance, also die Geschwindigkeit der App beim Start und während der Nutzung, bemängelt.

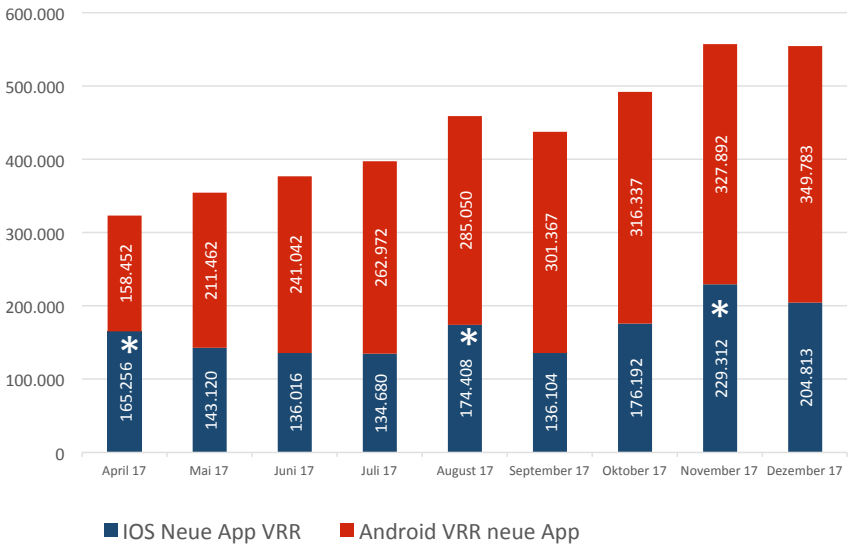
Nachdem nicht vorhersehbare technische Schwierigkeiten während und kurz nach der Veröffentlichung behoben waren, liefen und laufen die Apps sicher und zuverlässig. Mit einem ersten Release wurden im Juli die Hauptkritikpunkte der Kun-

den an der Oberfläche behoben. Mit einem zweiten Update wurden im November spürbare Verbesserungen in der Performance der App erreicht und der neue Verbundtarif zum 1.1.2018 umgesetzt. Die Programmierung wurde verändert und korrigiert, um sowohl den Programmstart als auch die Bedienung der App zu beschleunigen.

Da die neuen Apps als Update der bislang angebotenen Applikationen verbreitet wurden, verfügten sie von Beginn an über eine große Menge von Nutzern. Zwischenzeitlich sank die Anzahl der Nutzer leicht ab. Dank der genannten Optimierungen nutzen mittlerweile jedoch deutlich mehr Fahrgäste die neuen Apps als noch die Vorgängerversionen.

Bis Ende November nahm die Zahl der Appnutzer stetig und schnell zu, alleine zwischen Oktober und November installierten 70.000 Nutzer die App, was einer Steigerung von 12 Prozent entspricht. Obwohl immer noch Optimierungspotenziale vorhanden sind, nehmen die ÖPNV-Kunden in der Region die Verbund-Apps gut an. Allein die Version des VRR verwenden mehr als 560.000 Smartphonebesitzer.

Wie entwickelt sich die Nutzung der neuen VRR-App



Die Anzahl der Nutzer steigt durch sukzessive Updates und Neuinstallation von März bis Dezember um 55% an.

* Im August/ November gab es ein Wechsel/ Update, daher können Nutzer im jeweils zurückliegenden 30-Tage-Zeitraumbeide Varianten genutzt haben und werden daher in Teilen doppelt gezählt.

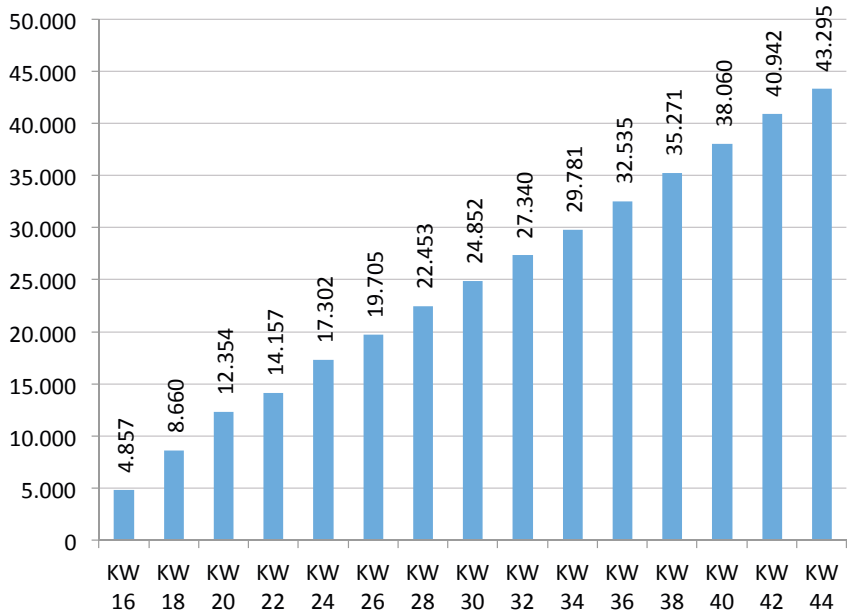
Abbildung 18: Entwicklung der Nutzung der neuen VRR-App

Der VRR-TicketShop

Noch vor Inbetriebnahme der neuen Verbund-App wurde ein wichtiger Meilenstein in der Entwicklung des VRR-TicketShops erreicht: 25 kommunale Verkehrsunternehmen und die DB Regio NRW betreiben eigene Shop-Mandanten. Fahrgäste können auf diese Shops sowohl über die Verbund-Apps als auch über eine stationäre Webpräsenz zugreifen.

Durch die Integration der Verkaufsfunktion in der neuen App bekommt dieser Vertriebsweg eine ganz neue Bedeutung. Der komfortable Weg von einer Auskunft zum gültigen Ticket führt in der App nur über wenige Klicks. Daneben sind sicherlich auch die exklusiven 10er-Tickets ein wichtiger Antrieb für viele Kunden, sich hier zu registrieren und Tickets zu kaufen.

Registrierungen Ticketshop VU (bis 31.10.2017)



Über 43.000 Registrierungen im Ticketshop via VRR Verbund-App. Anstieg monatlich um ca. 3.000 Nutzer.

Abbildung 19: Registrierungen im TicketShop der Verkehrsunternehmen

Etwa jeder zehnte Nutzer der Verbund-App registriert sich im Shop eines Verkehrsunternehmens als Kunde. In Summe wurden bis November 2017 über die Verbund-Apps mehr als 150.000 Tickets verkauft. Insgesamt erzielten die Verkehrsunternehmen über den VRR-TicketShop einen Umsatz von etwa 3,7 Millionen Euro, was einen Zuwachs um 2,7 Millionen Euro, bzw. 279 Prozent, im Vergleich zum Vorjahr bedeutet.

Mit der neuen Verbund-App wurde der VRR-TicketShop um einen neuen und attraktiven Vertriebskanal erweitert. An den steigenden Nutzerzahlen und dem wachsenden Umsatz lässt sich die Akzeptanz dieses Kanals bei den Kunden ablesen. Um die Akzeptanz noch weiter zu stärken, entwickelt der VRR die Verbund-App kontinuierlich weiter. Auf Grundlage des zwischen dem VRR und den Verkehrsunternehmen geschlossenen Betriebsvertrages wurde im Jahr 2016 ein regelmäßiges Releasemanagement installiert und im Jahr 2017 weiter fortgeführt. Dieses wird von zwei Organen gesteuert: der Arbeitsgruppe und dem Lenkungskreis VRR-TicketShop. In diesen Gremien entscheiden Verbundvertreter gemeinsam mit Vertretern der Verkehrsunternehmen über Weiterentwicklungen. Im Jahr 2017 wurden neben der neuen Verbund-App auch der Verkauf von NRW-PauschalpreisTickets und kleinere Optimierungen am Hintergrundsystem umgesetzt.

Abfrage- und Qualitätskennzahlen

Das im Jahr 2016 eingeführte praxisbezogene Qualitätssicherungssystem für die Kundensysteme wurde auch im Jahr 2017 weitergeführt und verfeinert. Ziel des Systems ist das kontinuierliche Qualitätsmanagement der Kundensysteme. Die Definition von Zielwerten und das konstante Controlling ermöglichen es, bei Unterschreitung der vereinbarten Werte rechtzeitig entsprechende Maßnahmen zu ergreifen und zielorientiert Qualitätsverbesserungen zu planen und umzusetzen.

Hohe Aktualität der Daten

Für Nahverkehrskunden ist insbesondere die Aktualität der Fahrplandaten ein wichtiges Qualitätsmerkmal. Daher es ist besonders wichtig, Änderungen am Fahrplan (Soll-Daten) nach der Pflege durch die Verkehrsunternehmen zeitnah in die Auskunft zu übernehmen und den Nahverkehrskunden zur Verfügung zu stellen. Im Auskunftssystem wird diesem Bedarf über regelmäßige Aktualisierungen der Fahrplandaten nachgekommen. Der Prozess sieht diese Aktualisierung täglich an Werktagen (montags bis freitags, außer an Feiertagen) vor. Diese sogenannte Datenübernahme wird neben dem automatischen Prozess der Datenaufbereitung und Zusammenstellung immer durch einen Menschen begleitet, der das automatische System überwacht und eine Qualitätssicherung durchführt.

Im Jahr 2016 wurden an 78 % der Werktage aktuelle Daten in die Auskunftssysteme übernommen. Dieser Wert konnte im Jahr 2017 um fast 10 % auf 87,2 % gesteigert werden. Keine Datenübernahmen erfolgen u. a. an Tagen, an denen Systeme auf neue Versionen aktualisiert oder größere Veränderungen an der Systemarchitektur durchgeführt werden. Somit konnte der VRR im Jahr 2017 die Aktualität der übernommenen Daten im Vergleich zum Vorjahr noch weiter verbessern.

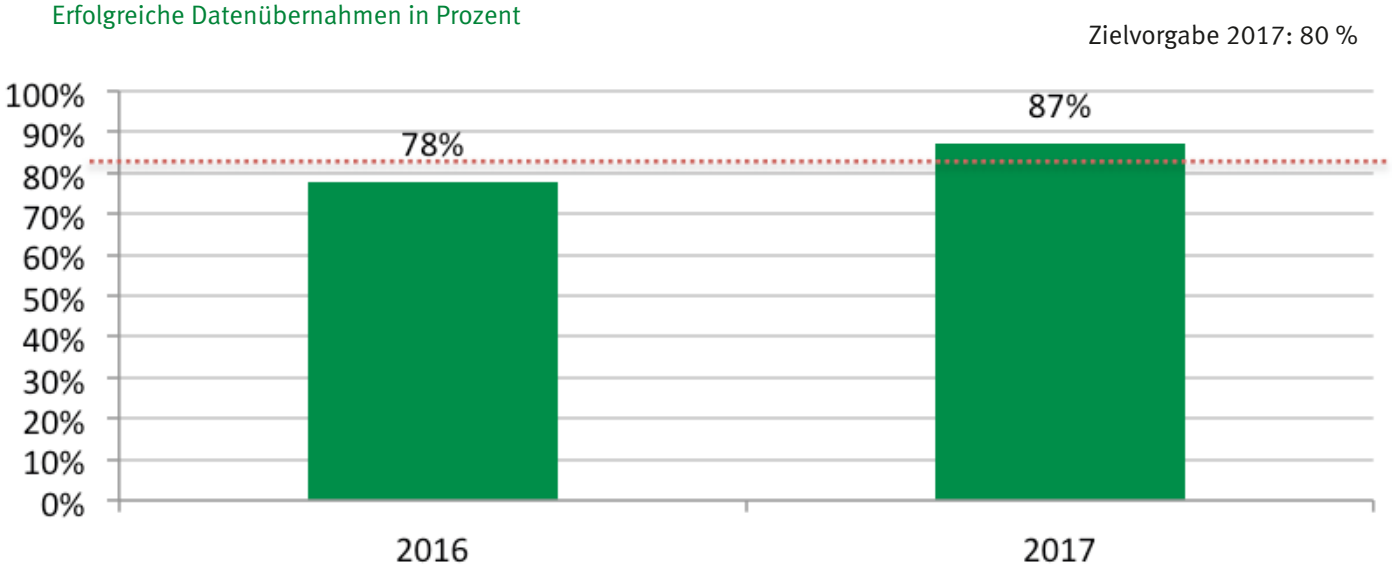


Abbildung 20: Erfolgreiche Datenübernahmen

Schnelle Verfügbarkeit der Auskunftsergebnisse

Damit Fahrgäste die Auskunftssysteme über das Internet und mobile Applikationen bestmöglich nutzen können, müssen Fahrten möglichst schnell berechnet werden. Die Verbindungsauskünfte, die zumeist aus vier Fahralternativen bestehen, sollen auch in Spitzenzeiten und bei komplexen Fahrten in weniger als zwei Sekunden zur Verfügung gestellt werden. Für die EFA-Server, die für Webseiten zur Verfügung stehen, konnte im Jahr 2017 ein Jahres-Durchschnittswert von 0,92 Sekunden erreicht werden. Für die mobilen Systeme wurden Auskünfte im Jahresdurchschnitt in 0,84 Sekunden berechnet.

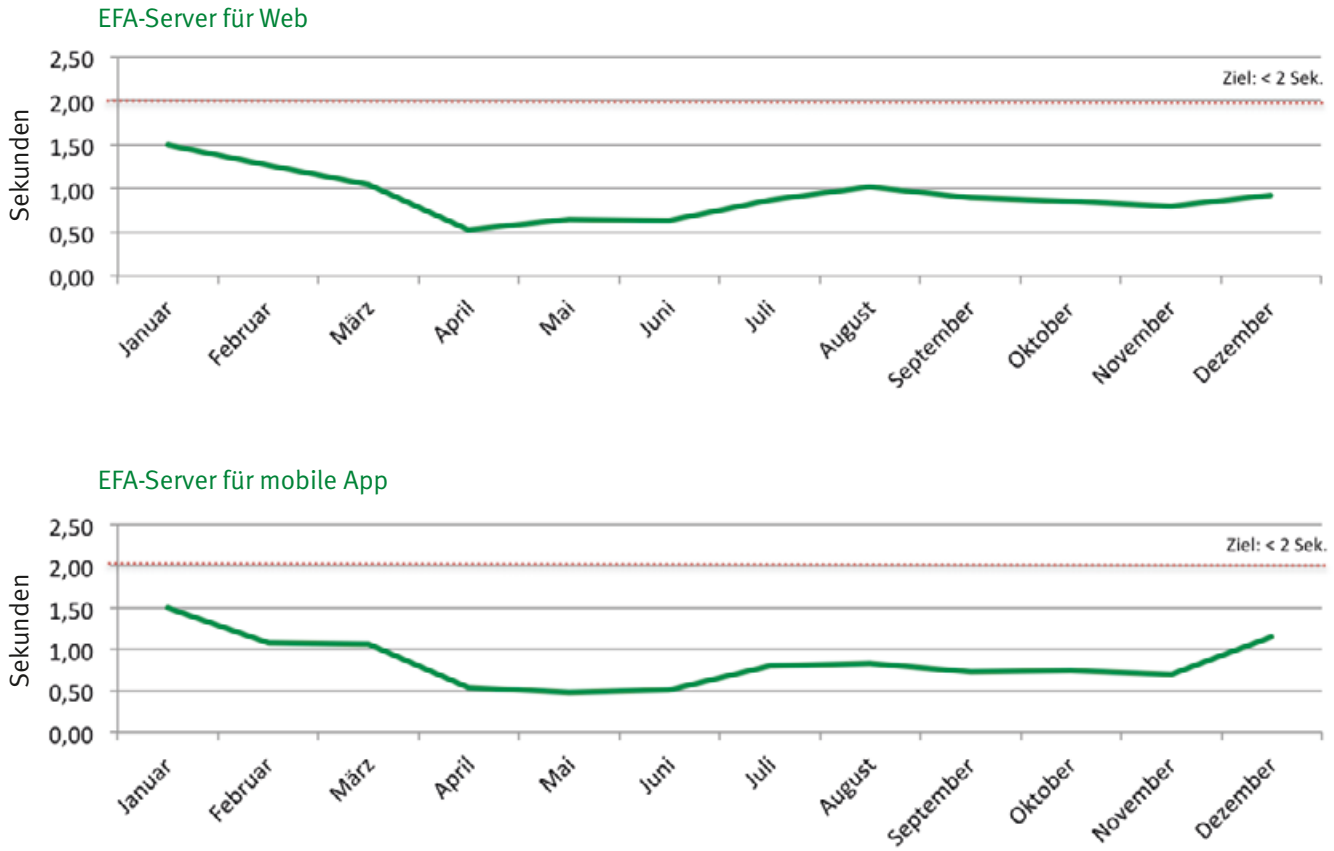


Abbildung 21: Serververfügbarkeiten Web und mobile EFA

Um das Ziel auch bei steigenden Anfragezahlen weiterhin erreichen zu können, müssen die technische Infrastruktur und die Auskunftssysteme kontinuierlich optimiert und weiterentwickelt werden. Darüber hinaus konnten im Jahr 2017 durch den Anschluss zusätzlicher Verkehrsunternehmen (wie z. B. NIAG, National Express, DVG) auch die Verfügbarkeit und Qualität der Echtzeitinformationen verbessert werden. So erhalten Nahverkehrskunden nicht nur schnelle Auskünfte über mögliche Nahverkehrsverbindungen, sondern auch umfangreiche Informationen über die aktuelle und prognostizierte Verkehrssituation im Nahverkehr.

Ausblick Kundendialog

Digitalisierung auf dem Vormarsch

Die Nutzung digitaler Kanäle bzw. Informationsangebote wird auch in den nächsten Jahren weiter zunehmen. Insofern weitet der VRR konsequent sein Angebot aus und optimiert die vorhandenen Anwendungen, wie auch die folgenden Themen zeigen.

Weiterer Ausbau des Infoportals

Das im Jahr 2017 zunächst auf der VRR-Website integrierte Infoportal soll 2018 in die Internetseiten mehrerer Verkehrsunternehmen integriert werden, sodass der Nutzerkreis erweitert wird. Bei der inhaltlichen Ausgestaltung des Infoportals auf den Websites der Verkehrsunternehmen werden etwaige lokale Besonderheiten berücksichtigt.

Neue digitale Anwendungen

Derzeit entwickelt der VRR digitale Informationsangebote für mobilitätseingeschränkte Personen. So ist es beispielsweise angedacht, den jeweiligen Betriebszustand von Aufzügen in einer Karte abzubilden. Denkbar wäre auch, Live-Chat- bzw. App-Messaging-Dienste zu etablieren, die sich am weit verbreiteten WhatsApp-Messenger orientieren. Fahrgäste könnten sich über solche Dienste an den VRR wenden, falls sie Fragen haben und im Infoportal nicht die passende Antwort finden sollten. Diese Option wurde allerdings in Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen zurückgestellt, um sich vorerst auf den Ausbau des Infoportals fokussieren zu können.

Ausblick Auskunftssysteme

Auskunft und Hintergrundsysteme

Im Bereich der Auskunftssysteme wird auch weiterhin die Datenqualität und die damit verbundene technische Weiterentwicklung eine wichtige Rolle einnehmen. Dabei geht es auch im Jahr 2018 insbesondere darum, die inhaltliche Qualität gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen stetig weiterzuentwickeln und an neue Anforderungen, bspw. zur Verknüpfung mit multimodalen Angeboten oder zur Barrierefreiheit, anzupassen. Wichtige Merkmale sind in diesem Zusammenhang auch die Verfügbarkeit und eine schnelle Bereitstellung der Information.

Zudem ist ein wichtiger Weiterentwicklungspunkt die Erschließung zusätzlicher Datenquellen für die Einbindung der selbigen in die Auskunftssysteme. Bereits im Jahr 2017 sind hier u. a. die Zustände von Aufzügen als Meldungen und die Störungsmeldungen der Deutschen Bahn AG in die Auskunft eingeflossen. Dieser Prozess und der Zugang zu diesen und weiteren Informationen für die Fahrgäste werden im Sinne einer umfänglichen Information auch zukünftig weitergeführt.

Verbund-App

Seit der Veröffentlichung der Verbund-Apps wurde laufend an qualitätssteigernden Maßnahmen und Weiterentwicklungen gearbeitet. Auch für das Jahr 2018 sind weitere Verbesserungen durch Updates vorgesehen. Vor allem im Auskunftsteil der Apps sind mit dem Tarifcheck und der pilothaften Umsetzung eines Bluetooth-Leitsystems mit der Ruhrbahn konkrete Weiterentwicklungen in Arbeit.

Abkürzungsverzeichnis

AöR	Anstalt des öffentlichen Rechts
BSM	Bahnen der Stadt Monheim GmbH
bspw.	beispielsweise
DB AG	Deutsche Bahn AG
DIVA	Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem
DSW21	Dortmunder Stadtwerke DSW21
DVG	Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
GTFS	General Transit Feed Specification
HAFAS	Hacon Fahrplan-Auskunfts-System
HIM	HAFAS Information Manager
NIAG	Niederrheinische Verkehrsbetriebe AG
NRW	Nordrhein-Westfalen
NWL	Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
RE	RegionalExpress
RRX	Rhein-Ruhr-Express
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg
VU	Verkehrsunternehmen
WSW	WSW mobil GmbH/Wuppertaler Stadtwerke

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2017
Abbildung 2	Anrufgründe Schlaue Nummer 2017
Abbildung 3	Hotlineangebote
Abbildung 4	Anrufaufkommen TicketShop-Support
Abbildung 5	Erreichbarkeit und Servicelevel Schlaue Nummer
Abbildung 6	Entwicklung/Auskunftsqualität der Schlauen Nummer
Abbildung 7	Dr. Adi Isfort, Katharina Gollwitzer, Kantar TNS
Abbildung 8	Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief)
Abbildung 9	Einteilung Eingänge schriftlicher Kundendialog
Abbildung 10	„Gefällt mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite
Abbildung 11	Anzahl der Facebook-Beiträge 2017
Abbildung 12	Infoportal Eingabemaske
Abbildung 13	Beispiel für Erklärvideo „Das Ticket1000 und das Ticket2000 im Vergleich“
Abbildung 14	Beispiel einer Infografik aus dem Infoportal; Thema „Fahrradbeförderung“
Abbildung 15	EFA-Nutzung mobil
Abbildung 16	Haltestellenmonitor für Gelsenkirchen Hbf
Abbildung 17	18 Verkehrsunternehmen bieten eine App-Version im eigenen Corporate Design.
Abbildung 18	Entwicklung der Nutzung der neuen VRR-App
Abbildung 19	Registrierungen im TicketShop der Verkehrsunternehmen
Abbildung 20	Erfolgreiche Datenübernahmen
Abbildung 21	Serververfügbarkeiten Web und mobile EFA

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

Erstellt im Geschäftsbereich Information/Innovation
Fachgruppe I3 „Kundendialog, Qualitätsmanagement und Sicherheit“ im Januar 2018