



Jahresbericht 2020

Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR
Beschlussvorlagen-Nr.: Z/X/2021/0021



Inhalt

Einleitung	3
Kundenkontakte	
Telefonischer Kundendialog - Die Schlaue Nummer für Bus & Bahn	4
Anrufaufkommen 2020	4
Anrufgründe 2020	5
Call-Center-Wechsel zum 01.01.2020	5
Schriftlicher Kundendialog	7
Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2020	7
Der Facebook-Kanal der VRR AöR	9
O-Töne Fahrgäste	11
Pünktlichkeitsversprechen	12
Auskunftssysteme	
Auskunftssysteme des VRR	13
Hohe Aktualität der Daten	13
Schnelle Verfügbarkeit	14
Datenqualität und Weiterentwicklungen der DIVA/EFA-Systeme	15
Austausch von Daten als wichtige Basis der Zusammenarbeit	15
Barrierefreiheit in den Auskünften	15
Multimodalität	15
Die Verbund-App	16
Radrouting	16
Optimierung Kartenfunktion	17
Auslastungsinformation	17
Ausblick	
Ausblick Kundendialog	18
Ausblick Auskunftssysteme	18
Abkürzungsverzeichnis	19
Abbildungsverzeichnis	19

Einleitung

Der vorliegende Jahresbericht zu den Kund*innenkontakten und den Auskunftssystemen vermittelt einen gebündelten Überblick zum Dialog- und Informationsangebot im VRR. Aufgrund der Corona-Pandemie wurden im Jahr 2020 auch an den Kundendialog und die Auskunftssysteme besondere Anforderungen gestellt. So beantwortete der Kundendialog viele Fragen zu den Maßnahmen zum Schutz vor Corona-Infektionen in den Verkehrsmitteln. Zudem wurden die Auskunftssysteme kontinuierlich, aufgrund des Corona-bedingt mehrfach angepassten Verkehrsangebots, aktualisiert. Auf die wichtigen Kenn- und Nutzungszahlen wirkte sich dies – wie im vorliegenden Bericht dargestellt – mit einem Anfragehoch zu Beginn der COVID-19-Pandemie im März aus. Die Qualität der Antworten blieb trotz des sehr hohen Dialogaufkommens insgesamt auf einem hohen Niveau.

Im Ausblick dieses Jahresberichtes informieren wir Sie, welche Maßnahmen wir im kommenden Jahr planen, um das Informations- und Kommunikationsangebot im VRR nachfragegerecht weiterzuentwickeln.



Telefonischer Kundendialog – Die Schlaue Nummer für Bus & Bahn

Unter der Schlaue Nummer **0180 6 / 50 40 30 (0,20 Euro/Anruf aus dem Festnetz, 0,60 Euro/Anruf Mobilfunknetz)** erhalten Fahrgäste aus ganz Nordrhein-Westfalen bereits seit dem Jahr 2000 rund um die Uhr (24/7) Auskünfte zu Fahrplänen und Tarifen im Öffentlichen Personennahverkehr. Die Schlaue Nummer wird von rund 60 Verkehrsunternehmen und vielen weiteren Partnern aus NRW – wie z. B. Messen und Veranstaltern – flächendeckend beispielsweise an den Haltestellen, in den Fahrzeugen des ÖPNV, in Broschüren, in verschiedenen Apps, sowie auf diversen Internetseiten kommuniziert.



Anrufaufkommen 2020

Im Jahr 2020 wurden im VRR-Gebiet 209.424 Gespräche über diese Rufnummer geführt. Damit hat sich das Anrufvolumen im Vergleich zum Vorjahr etwas verringert. Die Schlaue Nummer ist aber – trotz des digitalen Fortschritts – auch heute noch ein wichtiger und schneller Informationskanal für die Fahrgäste.

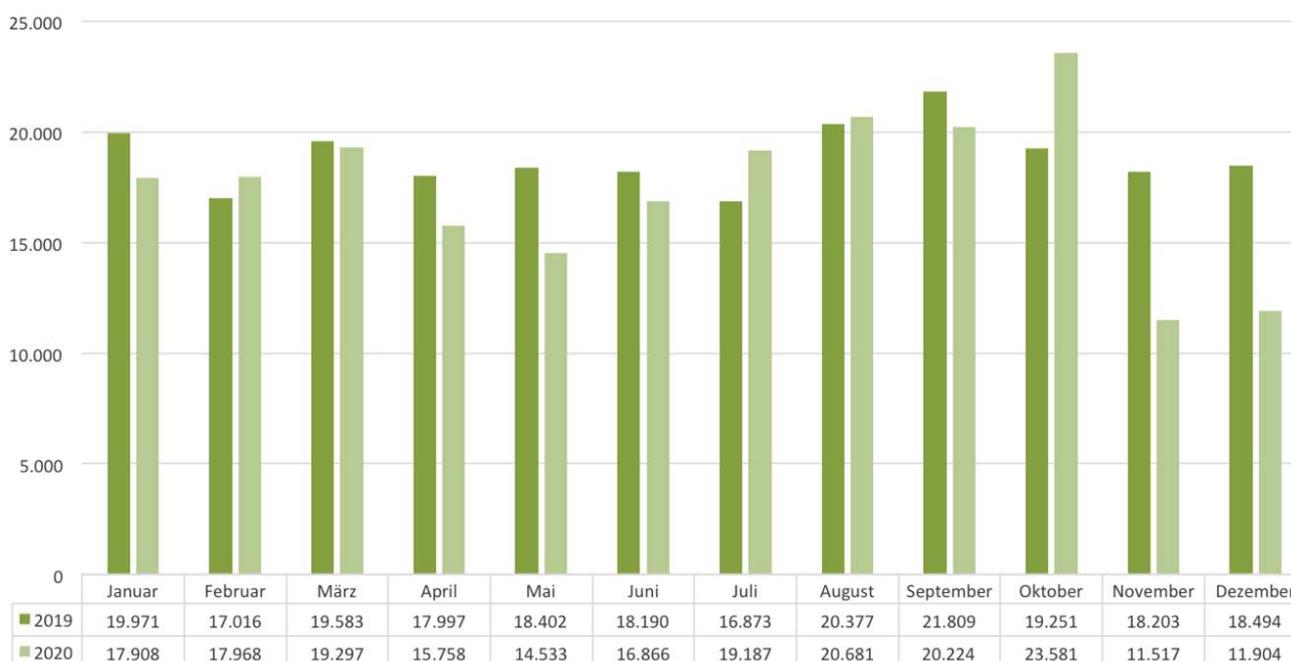


Abb.1: Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2019/2020

Anrufgründe 2020

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Anrufgründe geringfügig hinsichtlich der prozentualen Zusammensetzung geändert. Aber auch im Jahr 2020 waren Fahrplanauskünfte das häufigste Kundenanliegen, gefolgt von Auskünften zum Nahverkehrstarif und zu Ticketabonnements.

Die übrigen Gründe für einen Kontakt zur Schlaue Nummer liegen anteilig zwischen drei und sechs Prozent, wobei im zurückliegenden Jahr erstmals Gespräche zur „Corona-Pandemie“ eine Rolle spielten.

Call-Center-Wechsel zum 01.01.2020

Die Schlaue Nummer wird in der Regel durch ein zentral beauftragtes Call-Center bedient. Nur vier Unternehmen beantworten Anfragen für ihr Verkehrsgebiet in bestimmten Zeitfenstern selbst. Die Leistungen werden jeweils für eine zeitlich begrenzte Vertragslaufzeit ausgeschrieben und beauftragt. Entsprechend kam es zum 1. Januar 2020 zu einem Wechsel des Call-Center-Dienstleisters. Alter und neuer Betreiber sprachen sich intensiv ab, wodurch die Schlaue Nummer über den Jahreswechsel 2019/2020 für den Fahrgast reibungslos auf die O-TON Call-Center Services GmbH als neuen Dienstleister umgestellt werden konnte.

Die ersten Monate waren für alle Beteiligten eine Eingewöhnungsphase, in der noch viele organisatorische Aspekte angepasst und mehrere Prozesse erneuert werden mussten. Noch in dieser Anfangsphase stellte der überraschende Ausbruch der Corona-Pandemie sowohl O-TON als auch den VRR mit den kommunalen Verkehrsunternehmen und die im Verbundraum verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen vor eine große organisatorische Herausforderung. So waren für viele Mitarbeiter*innen Arbeitsplätze außerhalb des Arbeitgebergebäudes einzurichten – mit allen damit verbundenen technischen Besonderheiten. Die Mitarbeiterzahl reduzierte sich teilweise durch Krankheitsfälle, Quarantäneanordnungen oder coronabedingte Verzögerungen bei der Ausbildung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Eingespielte Prozesse mussten kurzfristig umorganisiert und angepasst werden. Informationen waren stets in Bezug auf die aktuelle Lagesituation und das überwiegend planmäßig coronabedingt-reduzierte Verkehrsangebot einzuholen. Pendler mit Abonnement-Tickets waren unsicher, wie die Nutzung in Zeiten verringerter Fahrangebote geregelt werden kann und benötigten Informationen (siehe Textbeitrag auf Seite 6). Unsicherheiten entstanden auch in vielen anderen Bereichen und warfen Fragen auf.

In den Sommermonaten beruhigte sich die Situation kurzzeitig und die organisatorischen Abläufe spielten sich ein. Seit dem Herbst war die Situation erneut herausfordernd, aber alle Beteiligten konnten auf viele Erfahrungen und Prozesse zurückgreifen, so dass ein Normalbetrieb des Call-Centers gewährleistet werden konnte. Insgesamt stellte das Jahr 2020 daher eher eine Sondersituation dar und kann aus diesem Grund in vielen Bereichen insgesamt nicht hundertprozentig mit vorangegangenen Jahren verglichen werden.

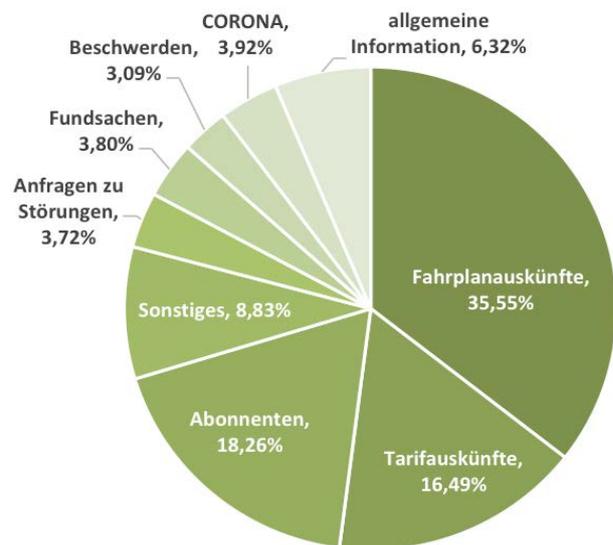


Abb.2: Anrufgründe 2020 in %





Tarifmaßnahmen im Jahr 2020 aufgrund der Corona-Pandemie

Im Sinne eines kulantem Umgangs mit den Kund*innen in Zeiten der Pandemie hat der VRR in Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen diverse Maßnahmen ergriffen:

- Abonent*innen (Ticket1000/Ticket2000/BärenTicket, FirmenTicket und SchokoTicket Selbstzahler):** Während der beiden Lockdown-Phasen und auch während des Teil-Lockdowns wurde Abonent*innen auf Nachfrage bzw. im Dialog zwischen Verkehrsunternehmen und Kund*innen eine Abo-Pause ermöglicht. Auf die physikalische Hinterlegung des Tickets wurde verzichtet. Abonent*innen im 1. Vertragsjahr wurde darüber hinaus ein Sonderkündigungsrecht ohne finanzielle Nachteile ermöglicht. Letztere Maßnahme fand bis zum 31. Dezember 2020 Anwendung.
- Die Pandemie hat dazu geführt, dass die Abonnementbedingungen überarbeitet wurden:** Kund*innen, die bis zum 31. Dezember 2020 ein Abonnement abgeschlossen haben, sparen bei einer Kündigung im ersten Jahr die fällige Gebühr in Höhe von 20,00 Euro. Darüber hinaus wurden die Kündigungsmodalitäten angepasst, sodass Abokund*innen monatlich bis zum 15. des Kalendermonats zum Monatsende kündigen können. Hierzu wurde ab Oktober 2020 eine Abokampagne gestartet, in der die Flexibilität für Kund*innen beworben wurde. Die Kampagne bewarb alle Abotickets bis Ende 2020. Weitere Maßnahmen für das Jahr 2021 sind geplant.
- Monatskartenkäufer*innen:** Für Fahrgäste mit Monatskarten sind keine Sonderregelungen vorgesehen, hier gelten die bekannten Erstattungsregelungen. Während der beiden Lockdown-Phasen haben Kund*innen die Möglichkeit, bis zum 3. Werktag vor bzw. nach Monatsbeginn ihre Monatswertmarken aus dem jeweiligen Vormonat zu nutzen.
- Sommerferien-Treueaktion für bestehende Abonent*innen:** Alle Kund*innen, die ein Abo-Ticket der Verbünde AVV, VRS, Westfalen und VRR abgeschlossen haben, konnten mit ihrem Ticket an den Wochenenden (Samstag und Sonntag) während der Sommerferien in NRW unbegrenzt in allen Verkehrsmitteln der Verbünde in NRW fahren. VRR-Abo-Kund*innen durften in den Sommerferien unter der Woche (montags bis freitags) im gesamten VRR-Gebiet, unabhängig von Preisstufen und zeitlichen Restriktionen, fahren. Diese Aktion wurde mit einer umfangreichen Kommunikationskampagne in allen Verbänden in NRW begleitet. Der VRR hat dazu im gesamten Verbundgebiet mit Großflächen, Anzeigeschaltungen online/mobile sowie mit redaktionellen Printanzeigen in der Tagespresse auf die Aktion aufmerksam gemacht. Ergänzt wurde die Bekanntmachung durch landesweite Radiospots.
- SchöneFerienTicket NRW:** Die Weihnachtsferien wurden in NRW verlängert. Die Geltungsdauer des SchöneFerienTicket NRW wurde dementsprechend angepasst und galt somit schon ab dem 19. Dezember 2020 bis zum 6. Januar 2021.



Schriftlicher Kundendialog

Der schriftliche Kontakt mit dem Fahrgast erfolgt per Brief, per E-Mail über die Adresse info@vrr.de, über das Kontaktformular auf der VRR-Website und über die Facebook-Plattform. Neu hinzugekommen ist der Social-Media-Kanal Instagram, über den auch Kommentare und Fragen rund um die Fahrt mit Bus und Bahn an den Kundendialog gerichtet werden können.

Der schriftliche Kundendialog ist in Form jener Anliegen berücksichtigt, die den VRR direkt erreicht haben. Das zahlen- und themenmäßige Dialogaufkommen der einzelnen Verkehrsunternehmen innerhalb des VRR-Verbundraumes wird nicht zentral erfasst und daher nicht behandelt.

Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2020

Das nachstehende Diagramm zeigt eine Übersicht der Anfragen und Beschwerden, die beim VRR per Brief, Kontaktformular und E-Mail eingegangen sind – und zwar im Vergleich zum Jahr 2019. Insgesamt bearbeitete der VRR im Jahr 2020 rund 15.600 Eingaben von Kund*innen. Somit ist das Dialogaufkommen um 1,4 Prozent gestiegen.

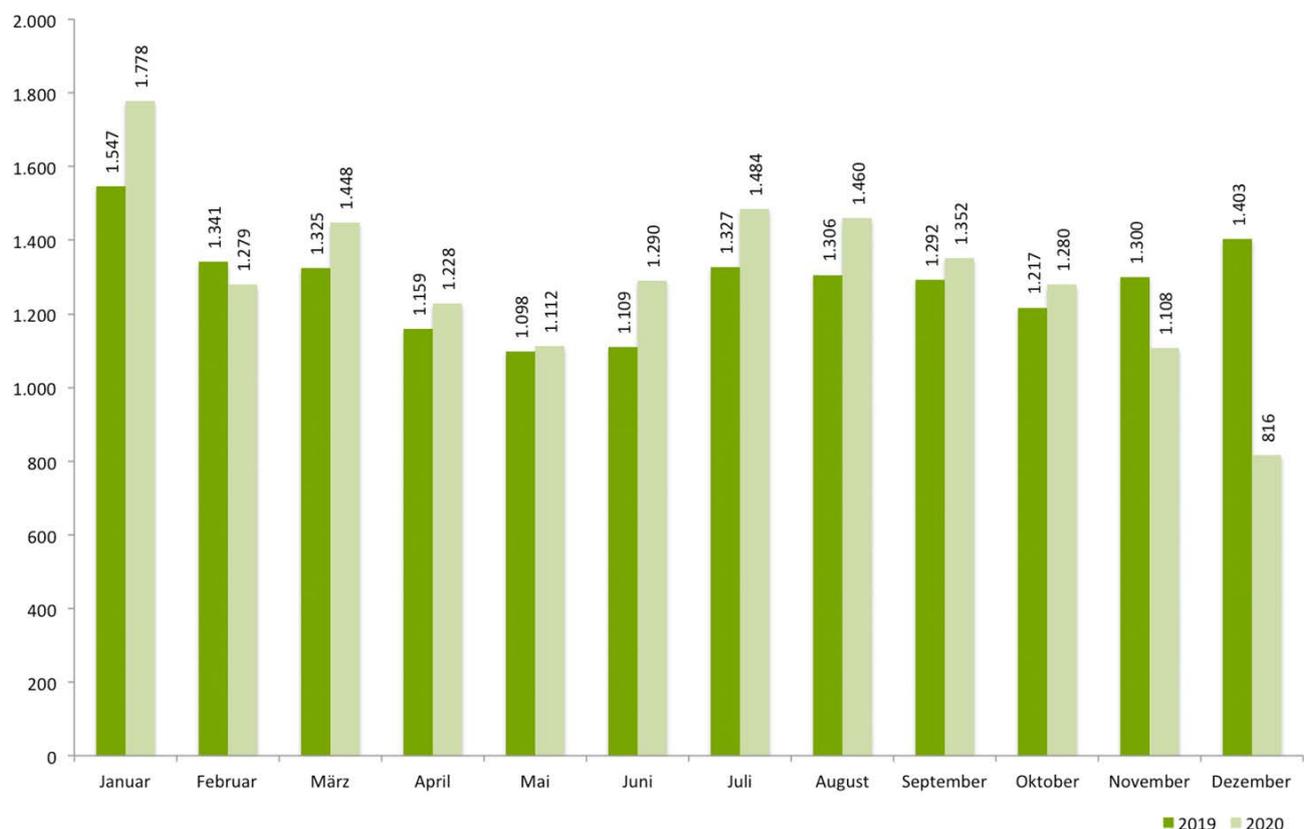


Abb.3: Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief, Kontaktformular)

Kundenkontakte



Das Verhältnis zwischen Anfragen und Kritik liegt bei 70 % zu 30 %. Die Anfragen der Nahverkehrskund*innen bezogen sich im Jahr 2020 größtenteils auf die Themen „Tickets, Tarife und Abonnementangelegenheiten“. Kritik äußerten die Fahrgäste hauptsächlich zu Störungen – wie beispielsweise Ausfällen und Verspätungen – sowie zur Kapazität der Züge und der Fahrplanauskunft. Insbesondere zu Beginn des Jahres waren sehr viele Anfragen aus den Umstellungen im SPNV (u. a. zum S-Bahn-Netz) zu bearbeiten.

Laut festgelegtem Qualitätsstandard bearbeitet der Kundendialog mindestens 94 % der Eingänge innerhalb von sieben Tagen. Dieser Wert wurde im Jahr 2020 mit 94,9 % mehr als erreicht. Grund hierfür waren optimierte Bearbeitungsprozesse und die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter*innen.

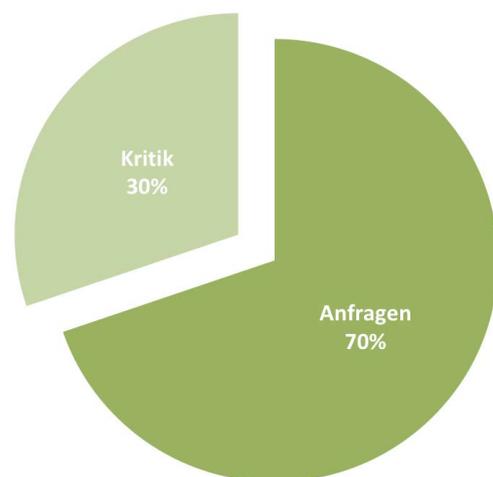


Abb.4: Anliegen im schriftlichen Kundendialog

Der Facebook-Kanal der VRR AöR

Der Facebook-Auftritt der VRR AöR, der seit dem Jahr 2013 besteht, hat sich mittlerweile als fester Bestandteil des Kundendialogs etabliert. Zusätzlich zu einem öffentlichen Beitrag besteht weiterhin die Möglichkeit, auch eine Privatnachricht im Stil einer E-Mail auf diesem Kanal zu hinterlassen. Diese Kontaktmöglichkeit, vor allem aber auch das Kommentieren von Beiträgen, ist von den Nahverkehrskund*innen im Jahr 2020 sehr gern wahrgenommen worden.

Facebook-„Gefällt mir“-Angaben	
Dezember 2019	18.715
Dezember 2020	20.208

Abb.5: „Gefällt Mir“- Angaben der VRR-Facebook-Seite

Facebook-Zahlen	2019	2020
Nutzerbeiträge	649	760
Kommentare	7.873	11.698
Privatnachrichten	3.528	3.969

Abb.6: Eingegangene Beiträge auf der VRR-Facebook-Seite

Insgesamt erreichten 15.991* Beiträge den Facebook Auftritt des VRR im Jahr 2020. Ein Großteil hiervon umfasst Rückmeldungen auf bereits bearbeitete Kundeneingaben, Spam, Gewinnspielbeiträge, Nutzermarkierungen oder simple Danksagungen der Nutzer. Für das Jahr 2021 erfolgt eine Kategorisierung insbesondere nach den zuvor dargestellten Kategorien, die zukünftig in der Darstellung dieser Zahlen einfließen.

*Zählung in Abb. 6 enthält für 2020 zusätzlich noch Historien-Tickets in der genutzten Software und werden nicht in o.g. Zählung berücksichtigt.

Hervorzuheben sind dabei auch

- 2.563 Anfragen
- 1.414 Beschwerden

die wie folgt kategorisiert sind:

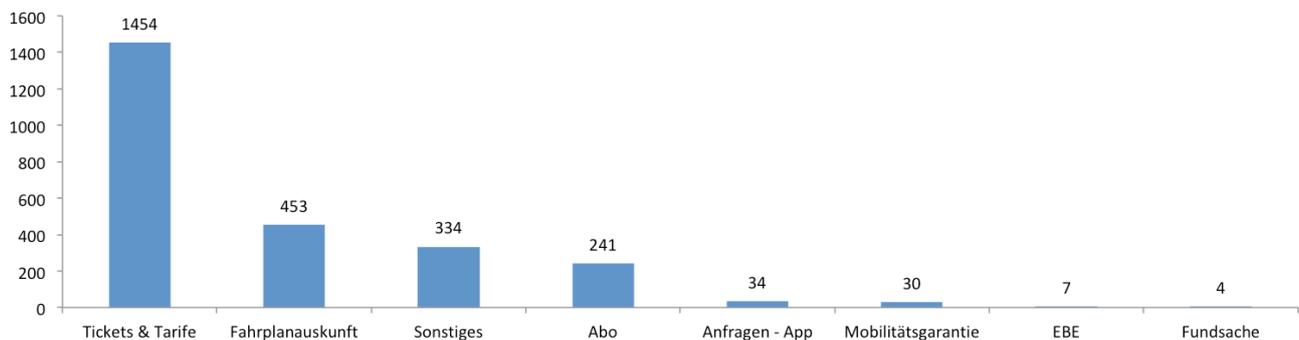


Abb.7: Kategorisierte Facebook-Anfragen 2020

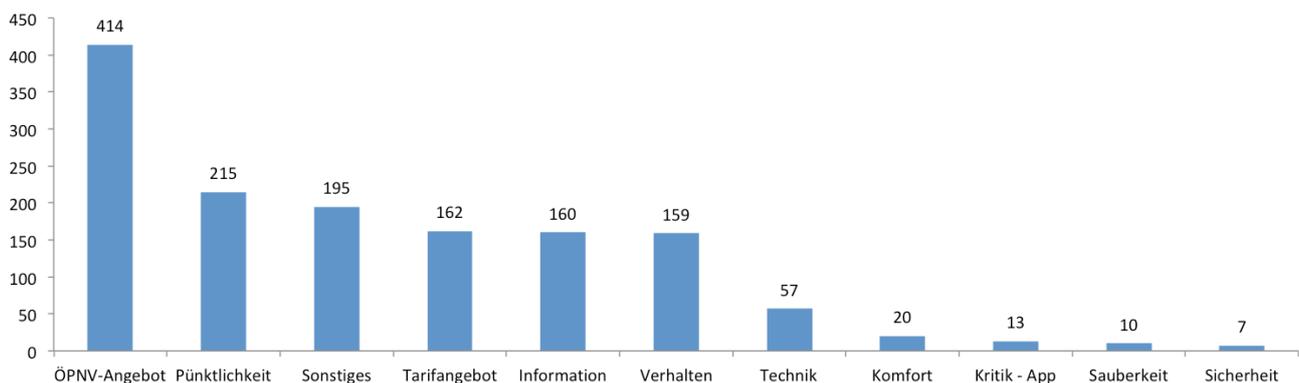


Abb.8: Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2020

Kundenkontakte

Hauptthema des Jahres 2020 war ohne Frage die COVID-19-Pandemie sowie der Corona-Lockdown im Frühjahr, was sich auch auf der Facebook-Plattform des VRR widerspiegelte. Hierzu entstand Dialogaufkommen beispielsweise in Bezug auf den angepassten Regelfahrplan der Verkehrsunternehmen im ÖSPV und SPNV sowie zur Maskenpflicht und den später im Jahr durchgeführten Schwerpunktkontrollen. Der Schienenpersonennahverkehr war das ganze Jahr über im Kundendialog ein präsent Thema, angefangen vom Fahrplanwechsel 2019/2020 bis hin zu den Änderungen im S-Bahn-Netz Rhein-Ruhr. So wurde nicht nur die vorzeitige Kündigung von Keolis Deutschland für die Linien S 1 und S 4 thematisiert. Diskussionen entstanden vor allem auch durch die qualitativen Herausforderungen im SPNV auf einigen Linien wie z. B. S 9, RE 49 und S 3, die am 13. Mai zur Abmahnung des Unternehmens Abellio Rail NRW führte. Zahlreiche Anfragen erreichten den Kundendialog erneut auch zu den Kapazitäten einzelner SPNV-Linien, hier vor allem unter Berücksichtigung des notwendigen einzuhalten Abstandes während der Corona-Krise. Weiterhin war der Wechsel der Vertriebsdienstleistung von der Deutschen Bahn zur Transdev Vertrieb GmbH ein Thema im Dialog – insbesondere im Hinblick auf die Bedienung und die Standorte der Ticketautomaten und Entwerter.

Zahlreiche Anfragen der Kund*innen gingen auch zu den Großbaustellen im Schienenpersonennahverkehr beim VRR ein. Hierzu zählten beispielsweise die Maßnahmen in Duisburg-Rheinhausen, Düsseldorf-Bilk, zwischen Düsseldorf und Köln sowie zwischen Duisburg und Essen mit anschließender Brückensperrung aufgrund eines Tanklasterbrandes auf der Autobahn A40.

Neben den oben genannten SPNV-Themen erreichten den VRR auch in diesem Jahr Anfragen zu seinen Ticketangeboten. Im Dialog wurden auch die temporäre Mehrwertsteuersenkung der Bundesregierung sowie die bereits erwähnte und überaus erfolgreiche Sommerferien-Aktion in NRW erörtert. Hierbei wurde die Gültigkeit von Abotickets an Wochenenden auf ganz NRW erweitert und gleichzeitig die Mitnahme weiterer Personen ermöglicht. Innerhalb der Woche erfolgte hier eine Erweiterung auf den gesamten VRR-Verbundraum.

Im Herbst führten noch die Warnstreiks der Gewerkschaft Ver.di für den öffentlichen Nahverkehr zu einem erhöhten Dialogaufkommen. Das fachbereichübergreifende redaktionelle Angebot auf der Facebook-Plattform wird weiterhin abgerundet durch Gewinnspiel-Aktionen sowie Freizeit- und Mobilitätshinweise. Im November wurde mit Instagram noch ein zusätzlicher Auftritt des VRR in den sozialen Medien realisiert.

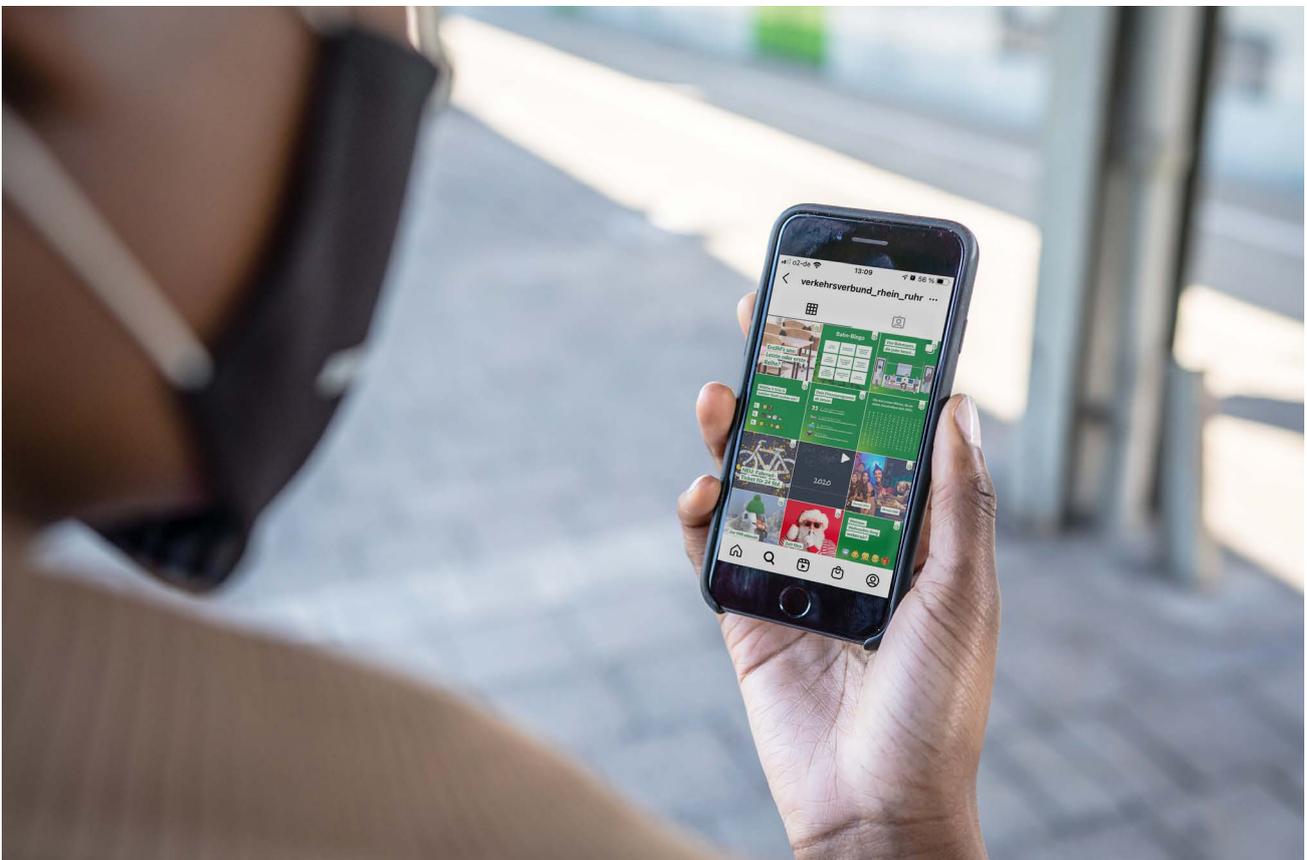


Abb.9: Instagram-Auftritt der VRR A6R

O-Töne Fahrgäste

”

Wenn ich das richtig gelesen habe kann mit meinem Ticket 2000 am WE in den Sommerferien von Dortmund z.B. nach Köln ohne ZusatzTicket. Wie sieht es mit der Mitnahmemöglichkeit einer zweiten Person aus? Geht das oder muss die zweite Person ein ZusatzTicket kaufen?

”

”

Die Bahnfahrt ist eine absolute Zumutung. Viel zu viele Leute in den Zügen. Kein Abstand möglich. Eng auf eng aneinander gedrückt. Teilweise sind Leute auch ohne Mundschutz drin.

”

”

Kurzer Zwischenbericht: mit meinem Abo-Ticket 2000 B zurzeit jedes Wochenende in anderen NRW-Städten unterwegs, viel Kultur und Kirche, Natur und Shopping im Wechsel...und in der Woche oft in Dortmund, Witten, Essen...Super Aktion! Vielen Dank!

”

”

Ich würde mir eine wirksame Kontrolle der Maskenpflicht wünschen. Ohne Auto nutze ich den ÖPNV, um mich und ältere Angehörige mit Lebensmitteln zu versorgen. Dabei habe ich nur einmal eine effektive Kontrolle erlebt (Frau ohne Maske musste aussteigen). Bei mehr als 50% der Fahrten sind Menschen zu beobachten, die ihre Umgebung nicht schützen, dabei z. T. auch telefonieren oder sich laut unterhalten.

”

”

Es ist nicht in Ordnung, dass aktuell die S1 und S4 mit einem extrem verringerten Fahrplan fährt. Bedenken Sie, dass nicht jedem wegen der Corona-Krise Homeoffice möglich ist und man pünktlich zur Arbeit zu erscheinen hat. Zudem widerspricht eine Konzentration aller Fahrgäste in nur einen S-Bahn stündlich der geforderten Distanzierung zu Anderen.

”

”

Sehr geehrte Damen und Herren, an der S-Bahn-Station in Kleinenbroich (NRW) fehlt an dem Bahnsteig in Fahrtrichtung Neuss, Düsseldorf, Wuppertal, Hagen der neue Transdev Fahrkartenautomat. Auf der gegenüberliegenden Seite am Bahnsteig (Fahrtrichtung Mönchengladbach? sprich für zwei Stationen) steht zwar ein neuer Automat, es ist den Fahrgästen aber schlecht zuzumuten durch eine Unterführung zu diesem Automaten zu eilen. Können Sie bitte dafür sorgen, dass endlich ein neuer Automat aufgestellt wird?

”

”

Sehr geehrte Damen und Herren, mit großer Reiselust haben meine Frau und ich bisher die Sommerferienaktion für Abo-Ticket-Kunden genutzt. Wir beide finden diese Aktion nicht nur in der Coronazeit ein absolutes Plus für Abo-Kunden.

”

Pünktlichkeitsversprechen

Über die garantierten Erstattungsregelungen hinaus bieten einige Verkehrsunternehmen als freiwillige Kulanzleistung das Pünktlichkeitsversprechen für ihre Fahrgäste an. Diese Kundengarantie können Nahverkehrskund*innen in Anspruch nehmen, wenn ein Bus oder eine Bahn der teilnehmenden Verkehrsunternehmen das Ziel mit mehr als zehn Minuten Verspätung erreicht. Als Erstattung erhält der Fahrgast den Preis eines VRR-EinzelTickets der Preisstufe A. Die Verkehrsunternehmen, die das Pünktlichkeitsversprechen anbieten, verzeichnen positive Rückmeldungen von ihren Fahrgästen zu der Kulanzregelung. Weitere Verkehrsbetriebe möchten das Angebot für ihre Kund*innen einführen. Dies wäre aus Sicht der Fahrgäste und für die Verbundeinheit sicherlich sinnvoll.

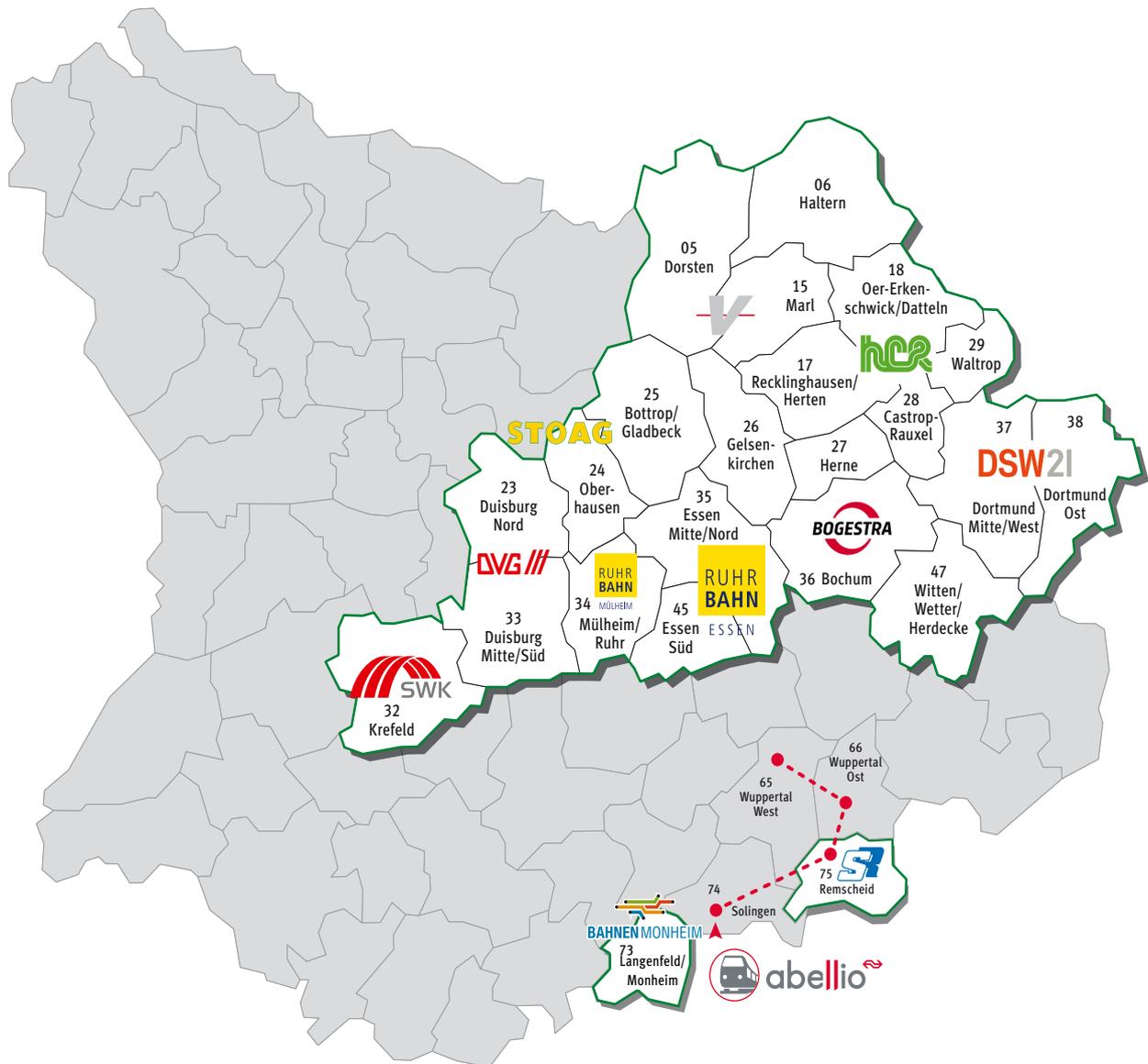


Abb.10: Derzeitiges Angebot Pünktlichkeitsversprechen im VRR

Auskunftssysteme des VRR

Verlässliche Auskünfte sind für die Fahrgäste von enormer Bedeutung, insbesondere unter den speziellen Rahmenbedingungen, die das Jahr 2020 mit sich brachte. Aufgrund der Pandemie wurden bei den kommunalen Verkehrsunternehmen täglich (inklusive Samstag) neue Fahrpläne erstellt. Die gute Architektur der VRR-Auskunftssysteme ermöglichte einen flexiblen Umgang mit diesen neuen Anforderungen. Durch die täglichen Datenübernahmen konnten die häufigen Datenlieferungen schnell in die Systeme integriert werden.

Der Prozess der Integration von SPNV-Daten ist deutlich komplexer und langwieriger als der bei den kommunalen Verkehrsunternehmen. Regulär werden die Daten wöchentlich vom Europäischen Fahrplanzentrum (EFZ) übermittelt. Die besondere Situation und die damit verbundenen Änderungen in den Fahrplänen führten zu deutlich häufigeren Datenlieferungen, die meist nur sehr kurzfristig kommuniziert werden konnten. Der VRR hat daher den Prozess zur Datenintegration an diese neuen Anforderungen angepasst. So erhalten die Kund*innen weiterhin die korrekten Informationen, um ihre Fahrten zu planen.

Die Grundlage für eine gute Auskunft bildet das DIVA-System. In diesem werden die Fahrplandaten der Verkehrsunternehmen und Verbünde sowie die Daten weiterer Partner gesammelt und integriert. Die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) des VRR bietet darüber hinaus die Kund*innenschnittstelle für die Auskunft.

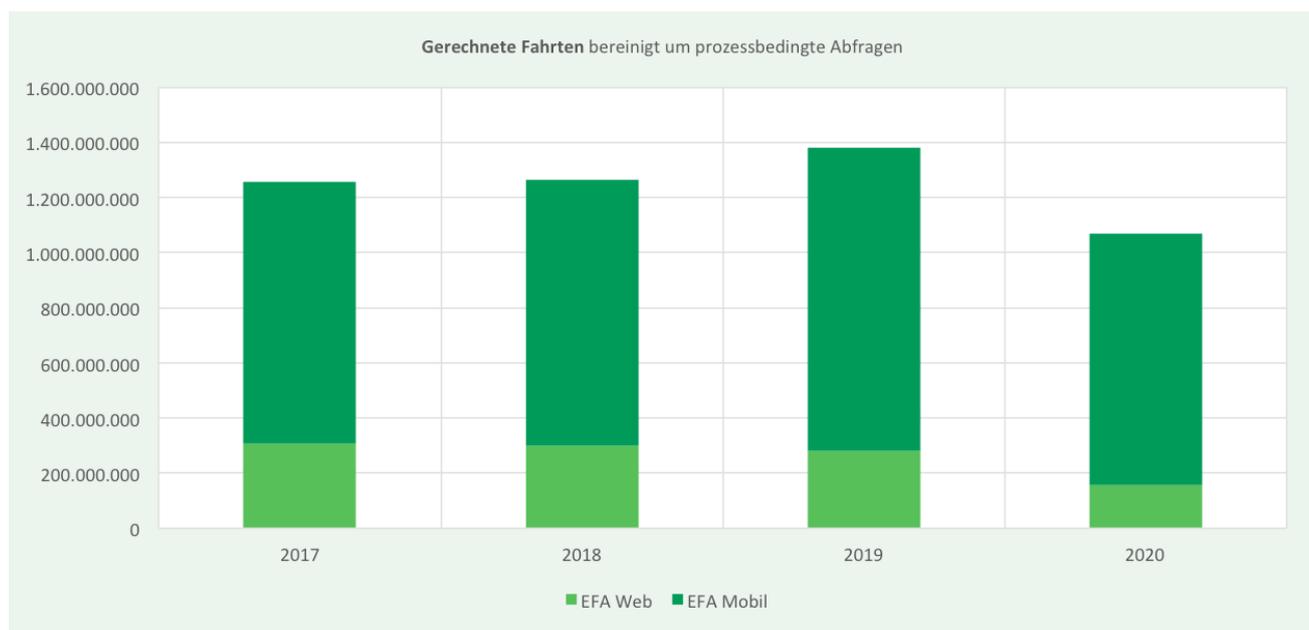


Abb.11: Gerechnete Fahrten der EFA

Hohe Aktualität der Daten

Die Kund*innen im ÖPNV erwarten, dass die Auskunft die Wirklichkeit in möglichst großem Maße wiedergibt und Verspätungen, Fahrtausfälle und andere Informationen immer aktuell zur Verfügung stehen. Um diesem Bedürfnis nachzukommen, müssen sowohl die Echtzeit- als auch die Plandaten der Verkehrsunternehmen so aktuell wie möglich sein.

Im Auskunftssystem läuft dafür täglich (an Werktagen) ein Prozess der Datenübernahme ab. Hier werden die am Vortag geänderten Sollfahrplandaten aktualisiert. Dieser automatisierte Prozess wird auf Grund der hohen Komplexität in den Daten zusätzlich von einem Menschen überwacht, der im Notfall die Übernahme stoppen kann, sodass den Kund*innen die Auskunft zuverlässig zur Verfügung steht. Im Jahr 2019 lag die Quote der erfolgreichen Datenübernahmen bei 92%.

Auskunftssysteme

Die Rate der erfolgreichen Datenübernahmen ist im Jahr 2020 mit 97 % sehr gut und zeigt, dass das Konzept der Auskunft an dieser Stelle weiter verbessert wurde und auf einem sehr hohen Niveau liegt.

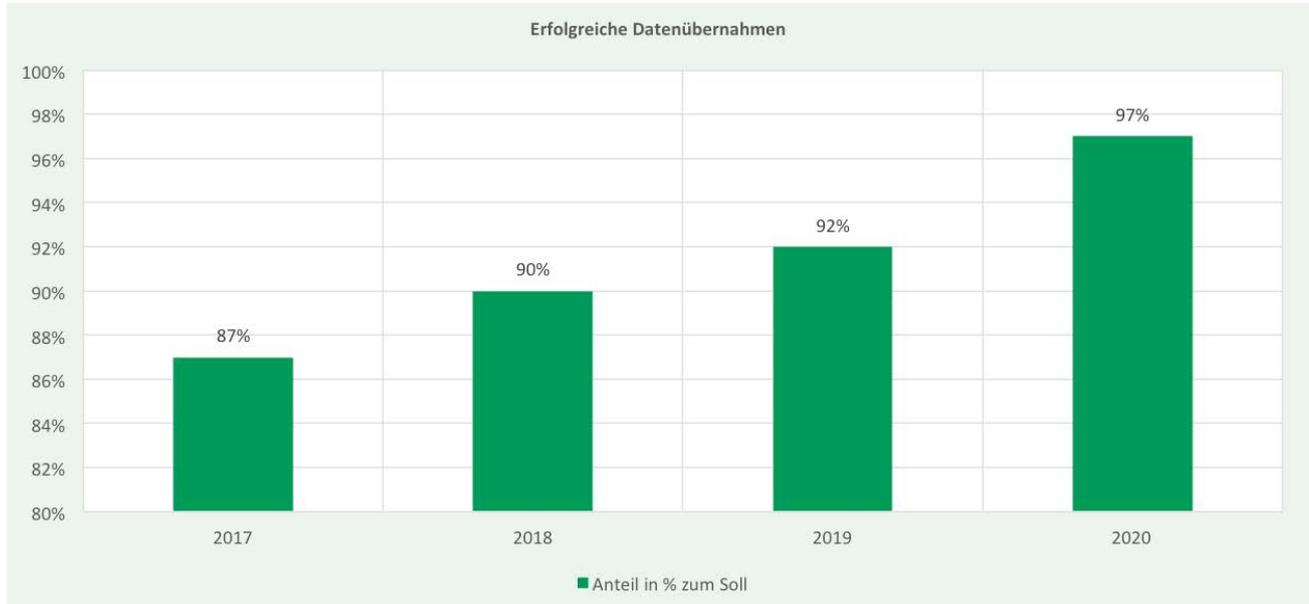


Abb.12: Erfolgreiche Datenübernahme

Schnelle Verfügbarkeit

Neben der Aktualität und Richtigkeit der Daten ist vor allem die Zeit, die die Antwort auf eine Auskunftsanfrage benötigt, für die Kund*innen entscheidend. Besonders mit der gestiegenen Zahl an mobilen Anfragen an die Auskunft werden die Antwortzeit und damit die Geschwindigkeit des Abfrageprozesses immer wichtiger. Als Zielwert wird eine Auskunft erwartet, die dem Fahrgast auch bei komplexen Fahrten und in Stoßzeiten das Ergebnis von vier Verbindungen für die angefragte Strecke in weniger als 1,5 Sekunden zur Verfügung stellt. Die Antwortzeiten liegen mit 0,76 Sekunden bei Webauskünften und 0,70 Sekunden bei mobilen Auskünften auf einem weiterhin sehr guten Niveau.

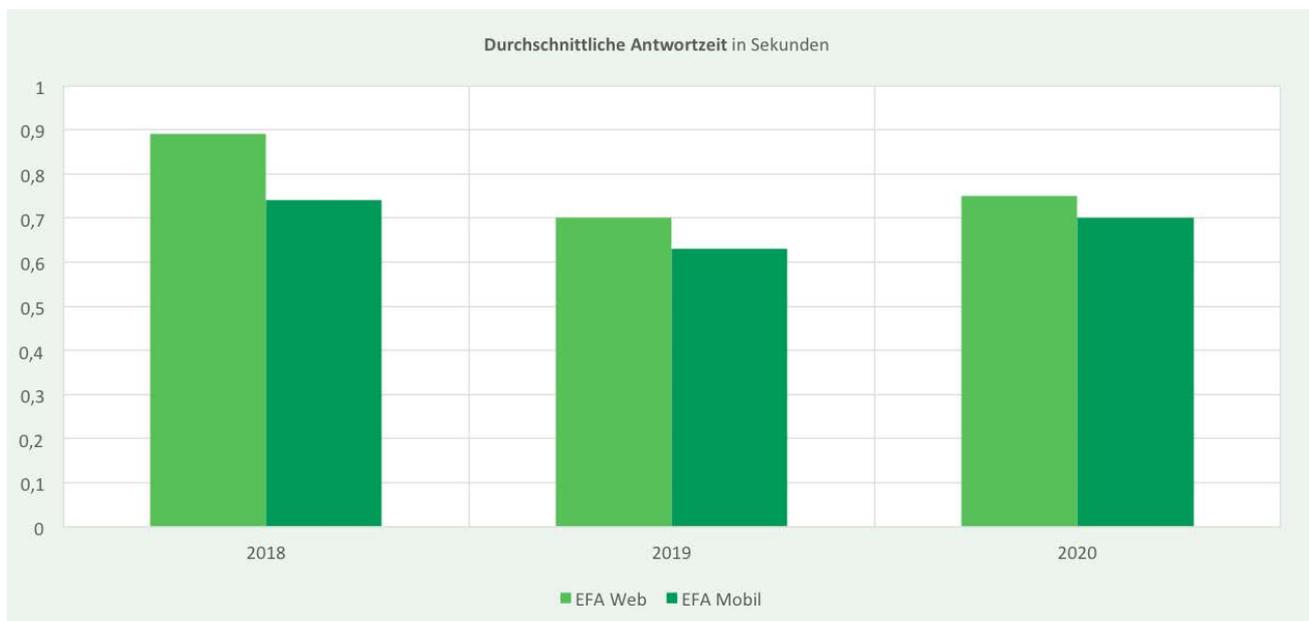


Abb.13: EFA-Serverantworten für Web und App

Datenqualität und Weiterentwicklungen der DIVA/EFA-Systeme

Das Auskunftssystem EFA wurde auf die Version 10.4 aktualisiert. Dadurch sind insbesondere dispositive Maßnahmen wie Umleitungen und Ähnliches deutlich besser einzupflegen. Nahverkehrskund*innen profitieren von dieser Neuerung, da auch Ersatzhaltstellen und Haltestellenausfälle besser kommuniziert werden können. Das Hintergrundsystem DIVA wird im Jahr 2021 auf die neue Version R18 aktualisiert. Diese bietet für die Bearbeiter bei den Verkehrsunternehmen zusätzliche Funktionen und Module. Die Bahnhöfe im VRR sind außerdem mit ihren Ausmaßen und Eigenschaften datentechnisch im Auskunftssystem erfasst. Durch diese sog. Modellierung, welche auch für die Park-and-Ride- (P+R) und Bike-and-Ride (B+R)-Plätze durchgeführt wurde, ist die Datenqualität weiter gesteigert worden.

Austausch von Daten als wichtige Basis der Zusammenarbeit

Im Zuge der Prozessumstellung wurde das Lieferintervall für Google nochmals erhöht. Außerdem wurden die Datenlieferungen, der sog. GTFS-Feed (General Transit Feed Specification), um die Daten der Eisenbahnunternehmen (EVU) im VRR erweitert. Der VRR liefert nun wöchentlich neue Daten an Google, um auch dort die Kund*innen so aktuell wie möglich zu informieren. In diesem Zuge wurden auch die Lieferungen an das OpenData-Portal auf einen höheren Rhythmus (1x monatlich) umgestellt.

Durch eine Vereinbarung mit dem Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) hat der VRR außerdem eine gemeinsame Lieferung der Auskunftsdaten beider Verbundräume abgestimmt. Durch die Ergänzung der EVU-Daten und die Kooperation mit dem NWL konnte die Auskunft über Google im Interesse der Kund*innen optimiert werden. Nun werden in einem gemeinsamen Feed auch die verbesserten Umsteigezeiten für verbundraumübergreifende Verkehre zwischen VRR und NWL an Google übertragen. Dies gilt auch für die über das OpenData-Portal zur Verfügung gestellten Daten.

Barrierefreiheit in den Auskünften

Nachdem 2019 das Hintergrundsystem ertüchtigt wurde, auch Informationen zur Barrierefreiheit zu verarbeiten, wurde im Jahr 2020 die Modellierung der Bahnhöfe vorangetrieben. Dies lief so gut, dass bereits in diesem Jahr alle Bahnhöfe, schneller als geplant, fertig modelliert wurden und den Kund*innen nun eine verbesserte barrierefreie Auskunft angeboten wird.

Multimodalität

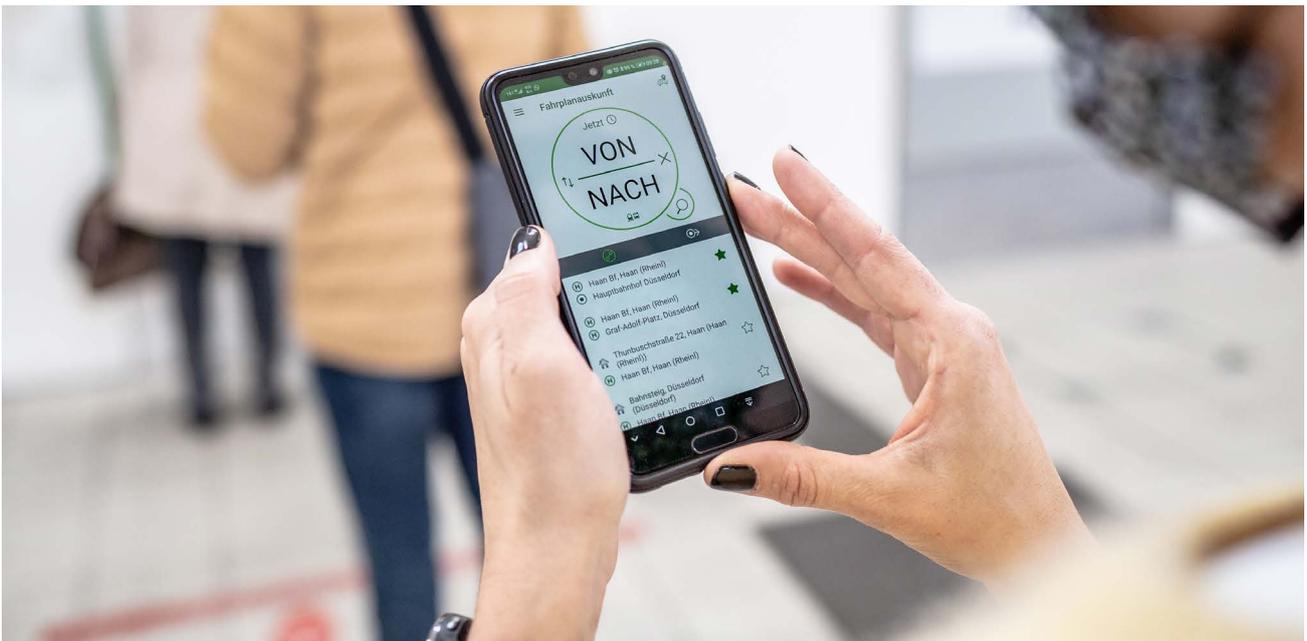
Seit dem Jahr 2019 berücksichtigt die Auskunft auch das Fahrrad mit in der Reiseplanung. 2020 wurden zusätzlich Informationen zu P+R-, B+R- sowie sowie DeinRadschloss-Anlagen in die Systeme integriert. Das VRR-Auskunftssystem wurde so angelegt, dass Informationen zu Stellplätzen oder Routen für Fahrradfahrer bei Bedarf auch in das Routing multimodaler Reisen einfließen können.

Weitere Informationen hierzu bietet das Kapitel zur VRR App.



Die Verbund-App

Das System aus VRR-App und den neun Apps der Verkehrsunternehmen läuft weiterhin stabil und zuverlässig. Die Anzahl der regelmäßigen Nutzer ist nach kurzem Rückgang aufgrund der Corona-Situation aktuell wieder gestiegen. Am Beispiel der VRR-App lässt sich deren positive Entwicklung in den App Stores von Apple und Google ablesen. Aktuell befindet sich die VRR-App mit einer Bewertung von 3,9 Sternen (Android) und 4,2 Sternen (iOS) auf einem guten Niveau und damit im bundesweiten Vergleich mit anderen Auskunftssystemen im vorderen Mittelfeld.



Radrouting

Im März 2020 wurde das Fahrradrouting in die Fahrplanauskunft des VRR integriert. Die Nutzer haben seitdem die Möglichkeit, das Fahrrad als alternatives Verkehrsmittel in die Fahrtauskunft einzubeziehen. So können die Wege zur ersten oder von der letzten Haltestelle mit dem Fahrrad geplant werden. Alternativ kann eine Verbindung mit Fahrradmitnahme oder komplett mit dem Rad gesucht werden. Das Routing erfolgt auf Grundlage von OpenStreetMap, da hier sehr gute Informationen über mit dem Rad befahrbare Wege zur Verfügung stehen.

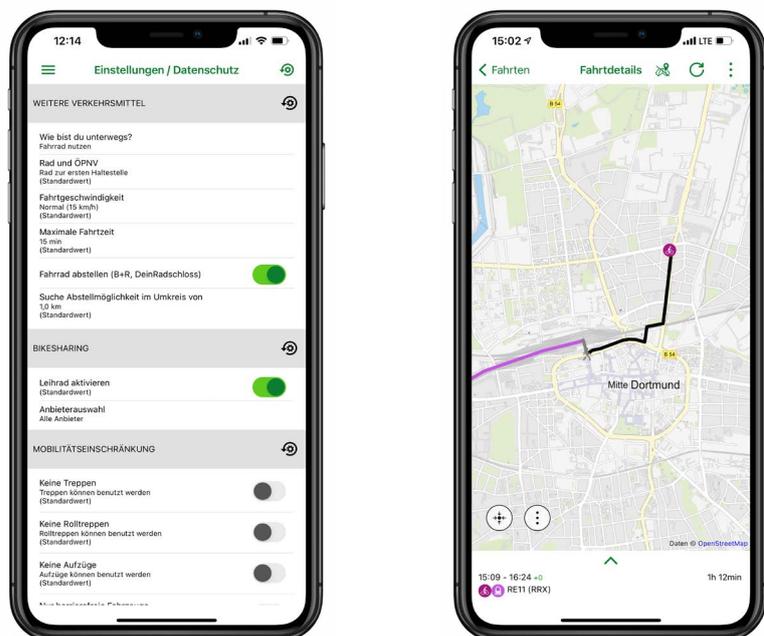


Abb.14: Radrouting-Funktion in der VRR App

Wie bereits im vorherigen Kapitel erwähnt, wurden die Funktionen der VRR-App im Bereich Multimodalität im November 2020 ausgeweitet: Die Nutzer haben neben den weiter unten erwähnten Park+Ride-Anlagen auch die Möglichkeit, Bike+Ride- sowie die DeinRadschloss-Anlagen in die Fahrplanauskunft mit einzubeziehen. Letzteres System besteht aus abgeschlossenen Stellplätzen für herkömmliche Fahrräder sowie für E-Bikes, die Nahverkehrskund*innen einzeln anmieten können.

Die Anlagen werden mit dem aktuellen Belegungsgrad in der App dargestellt, sofern dieser verfügbar ist.

Durch die Integration der Anlagen in die Verbindungsergebnisse können die Nutzer aus der Fahrplanauskunft auf die Buchungsseite der DeinRadschloss-Anlagen gelangen und dort direkt ihren sicheren Abstellort reservieren.

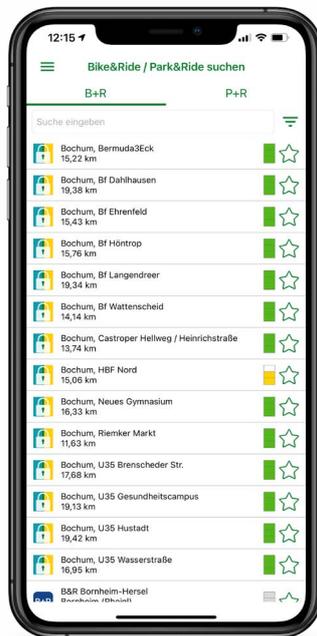


Abb.15: Anzeige der „DeinRadschloss“-Boxen inkl. Auslastung in der VRR App



Abb.16: Anzeige der „DeinRadschloss“-Anlage in der Verbindungssuche der App

Neben den Bike+Ride-Anlagen erhält der Nutzer auch Informationen zu den Park+Ride-Anlagen im Verbundgebiet. Dabei werden automatisch alle Anlagen in der Auskunft berücksichtigt, die auch in der Mobilitäts- und Infrastrukturplattform eingepflegt sind. Im vergangenen Jahr wurden hierzu die vorhandenen P+R-Anlagen an den 191 SPNV-Bahnhöfen im Verbundraum entsprechend erfasst. Im Rahmen eines Pilotprojektes werden für die Parkplätze Mettmann Stadtwald sowie Mettmann Neandertal in der App zusätzlich Informationen zum aktuellen Belegungsgrad angegeben. Zukünftig sollen weitere P+R-Anlagen mit ähnlicher Technologie zur Ermittlung der aktuellen Auslastung ausgestattet werden.

Optimierung Kartenfunktion

Basierend auf dem Feedback unserer Nutzer wurde die Kartenfunktion in der App optimiert. Zum einen kann der Nutzer die Karte jetzt über eine Schaltfläche auf der Startseite jederzeit aktivieren bzw. deaktivieren. Zum anderen kann die Karte nun auch über das Hauptmenü der App aufgerufen werden. Diese Neuerungen basieren auf Kund*innenwünsche, welche bei der Verbindungssuche über die Karte eine bessere Orientierung bzgl. der Wegführung und der Strecke erhalten möchten.

Auslastungsinformation

Im Jahr 2020 wurden die ersten Entwicklungen im Bereich der Auslastungsprognose umgesetzt und die notwendigen Schritte im Hintergrundsystem umgesetzt. Die Auslastung wird mittels entsprechender Icons in vier Stufen von wenig bis hoch dargestellt. In den Fahrtdetails zu einer Verbindung wird die zu erwartende Auslastung sogar für jede Haltestelle angezeigt. Die Umsetzung der Auslastungsprognose beginnt mit den RRX-Linien, auf Basis der Fahrgastzählungen im VRR. Diese werden sukzessive erweitert. Zudem wird auch im Jahr 2021 an der Auslastungsprognose weitergearbeitet und die zugehörigen Prozesse werden verfeinert.



Abb.17: Anzeige der prognostizierten Auslastung eines Nahverkehrszuges in der App

Ausblick Kundendialog



Auch in den nächsten Jahren werden Nahverkehrskund*innen verstärkt digitale Kanäle bzw. Angebote nutzen, um sich rund um den Öffentlichen Personennahverkehr zu informieren. Insofern werden auch in den nächsten Jahren etwaige zusätzliche Kanäle geprüft und getestet. Neben der Pilotierung eines landesweiten Chat-Angebots – analog zur Schluken Nummer und ggf. teilautomatisierter Beantwortung von Anfragen durch einen Chatbot – sind weitere Kanäle denkbar. Mit der Live-Schaltung des VRR-Instagram-Auftritts ist bereits ein weiterer Dialogkanal geschaffen worden.

Weiterhin möchte der VRR die Erkenntnisse aus dem Kundendialog noch stärker nutzen, um seine verschiedenen Themenfelder und Aufgaben zu bearbeiten. So bereitet er bereits seit Ende 2020 Eingaben von Kund*innen zu Tarifthemen gezielt auf, um daraus entsprechende etwaige Tarifweiterentwicklungen abzuleiten.

Ausblick Auskunftssysteme

Aktuell basieren die Informationen zur Auslastung von Regionalzügen auf den Fahrgastzählungen des SPNV. Um später eine noch bessere Genauigkeit zu erlangen, sollen auch andere Daten mit in die Berechnung der Auslastung einbezogen werden. Dies wurde bei den Planungen bereits berücksichtigt: Das System ist so konzipiert, dass Daten verschiedener Quellen verarbeitet werden können. Dafür soll im Jahr 2021 ein KI-System (Künstliche Intelligenz) konzipiert werden, das verschiedene Daten zusammenzieht, um bessere Informationen über die Auslastung zu erhalten und auch Prognosen erstellen zu können. Geplant ist dabei ein gemeinsames Vorgehen mit allen Verbänden in NRW.

In puncto Multimodalität sollen die Sharing-Angebote mit in die Auskunft integriert werden. Das Ereignis-Management-System zur Erfassung und Darstellung von linien-, strecken- und verbindungsbezogenen Störungsmeldungen wird bei allen Verkehrsunternehmen integriert und soll entsprechend genutzt werden.

Mit der Umsetzung des im Jahr 2019 beauftragten Informations- und Ticketing-Systems mit Check-in/Be-out-Funktion (CiBo) wird die App Landschaft um eine neue Funktion erweitert, die es den Kund*innen erlaubt, sich ohne vorherige Tarif- oder Ticketkenntnisse im ÖPNV zu bewegen. Das System trackt dabei die Fahrten der Kund*innen und rechnet diese selbstständig ab. Dieses System wird voraussichtlich im Jahr 2021 zur Verfügung stehen.



Abkürzungsverzeichnis

AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
AVV	Aachener Verkehrsverbund
CiBo	Check-In/Be-Out
DIVA	Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
EFZ	Europäisches Fahrplanzentrum
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
GTFS	General Transit Feed Specification
KI	Künstliche Intelligenz
NRW	Nordrhein-Westfalen
NWL	Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖPNVG NRW	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
RRX	Rhein-Ruhr Express
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2019/2020
Abbildung 2	Anrufgründe 2020 in %
Abbildung 3	Eingänge VRR-Kundendialog (E-Mail, Brief, Kontaktformular)
Abbildung 4	Anliegen im schriftlichen Kundendialog
Abbildung 5	„Gefällt Mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite
Abbildung 6	Eingegangene Beiträge auf der VRR-Facebook-Seite
Abbildung 7	Kategorisierte Facebook-Anfragen 2020
Abbildung 8	Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2020
Abbildung 9	Instagram-Auftritt der VRR AöR
Abbildung 10	Derzeitiges Angebot Pünktlichkeitsversprechen im VRR
Abbildung 11	Gerechnete Fahrten der EFA
Abbildung 12	Erfolgreiche Datenübernahmen
Abbildung 13	EFA-Serverantworten für Web und App
Abbildung 14	Radrouting-Funktion in der VRR-App
Abbildung 15	Anzeige der „DeinRadschloss“-Boxen inkl. Auslastung in der VRR-App
Abbildung 16	Anzeige der „DeinRadschloss“-Anlage in der Verbindungssuche der App
Abbildung 17	Anzeige der prognostizierten Auslastung eines Nahverkehrszuges in der App

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
AugustastraÙe 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

