

eparture / Départ



Über Via	Ziel Destination	Gleis Platform/Voie	Min. - Verspätung ca
Dinslaken - Voerde	Wesel	9	
Düsseldorf - Köln - Bonn	Koblenz	12	Min. - Verspätung ca
Münster - Rheine	Emden	6	Min. - Verspätung ca
Essen-Altenessen - Herne	Dortmund	6	
Mülheim - Essen - Bo-Dahlhausen	Duisburg	7	achten - Bitte Ans
	Hattingen Mülheim	11	
Wesel - Emmerich - Zevenaar	Arnheim	9	er Zugteil nur bis W
Duisburg	Düsseldorf	12	D-Flughafen - Kein
Bottrop - Feldhausen	Dorst	10	
Gelsenkirchen - Dortmund	Hamn	6	

RB 36 - Kein Zugbetrieb bis
Ersatz mit Bus, Bf-Vorplatz

Jahresbericht 2021

Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR
Beschlussvorlagen-Nr.: Z/X/2022/0251



Inhalt

Einleitung	3
Kundenkontakte	
Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer	4
Anrufaufkommen 2021	4
Anrufgründe 2021	5
Jahresverlauf 2021	5
Schriftlicher Kundendialog	6
Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2021	6
Der Facebook-Kanal der VRR AöR	7
O-Töne Fahrgäste	9
Pünktlichkeitsversprechen	10
Auskunftssysteme	
Auskunftssysteme des VRR	11
Hohe Aktualität der Daten	11
Schnelle Verfügbarkeit	12
Austausch von Daten als wichtige Basis der Zusammenarbeit	13
Ereignis-Management-System	13
Auslastungsanzeigen	13
Prognose-Daten	13
Die VRR App	14
eTarif / eezy	15
Mandantenfähigkeit	15
Multimodalität	15
Reisebegleitung	16
Ausblick	
Ausblick Auskunftssysteme und Hintergrundsysteme	17
Ausblick Kundendialog	17
Abkürzungsverzeichnis	18
Abbildungsverzeichnis	19

Einleitung

Der vorliegende Jahresbericht „Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR“ vermittelt einen gebündelten Überblick über das Dialog- und Informationsangebot im VRR.

Die anhaltende COVID 19-Pandemie war auch im Jahre 2021 ein Themenschwerpunkt in Bezug auf die Organisation und Ausgestaltung des Kundendialogs und der Auskunftssysteme. Die Kommunikation und Erläuterung der sich wandelnden Regelungen zum Schutz vor Corona-Infektionen in den Verkehrsmitteln sind hierbei sicherlich hervorzuheben.

Die Gewährleistung einer aktuellen und qualitativen hochwertigen Information zu den umfangreichen Baumaßnahmen im Schienennetz und deren Auswirkungen auf den Betrieb und die Linienführung ist ein weiterer Aspekt, der sowohl die Auskunftssysteme als auch den Kundendialog im vergangenen Jahr beschäftigt hat.

Als Sonderereignis ist der Schneesturm „Tristan“ hervorzuheben, der Anfang Februar 2021 den öffentlichen Nahverkehr in der Region massiv beeinträchtigt und das Dialogaufkommen auf ein Jahreshoch geführt hat.

Die VRR-Sommerferienaktion und die „Deutschland Abo-Upgrade“-Aktion des VDV, an der sich auch der VRR beteiligt hat, waren Highlights aus Kundensicht, welche sich auch in der entsprechenden Zahl an Kundendialogen widerspiegelt haben. Dabei waren auch viele Dialoge mit Lob und Dank für die Aktionen.

Der Launch der neuen VRR App im September 2021, sowie das Umschalten des neuen eTarifs eazy (VRR) zum 1. Dezember 2021, waren entscheidende Entwicklungssprünge für die weitere Verbesserung der Informationssysteme im VRR und des einfacheren Zugangs zum ÖPNV.

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



Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer

Unter der Schlaue Nummer **0180 6 / 50 40 30** 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. Seit Dezember 2021 wird dieser Auskunftsservice kostengünstiger zur Verfügung gestellt und kann nun zu 0,20 Euro für alle Verbindungen aus allen deutschen Netzen genutzt werden. Die Schlaue Nummer wird von etwa 60 Verkehrsunternehmen und vielen weiteren Partnern aus NRW – wie z. B. Messen und Veranstaltern – flächendeckend beispielsweise an den Haltestellen, in den Fahrzeugen, Broschüren, verschiedenen Apps sowie auf diversen Internetseiten kommuniziert.



Anrufaufkommen 2021

Im Jahr 2021 wurden im VRR-Gebiet 191.285 Gespräche über diese Rufnummer geführt. Damit hat sich das Anrufvolumen im Vergleich zum Vorjahr pandemiebedingt verringert. Obwohl der digitale Fortschritt weiter voranschreitet, nutzen Fahrgäste den Service der Schlaue Nummer weiterhin als wichtigen und schnellen Kanal für die Informationsbeschaffung.

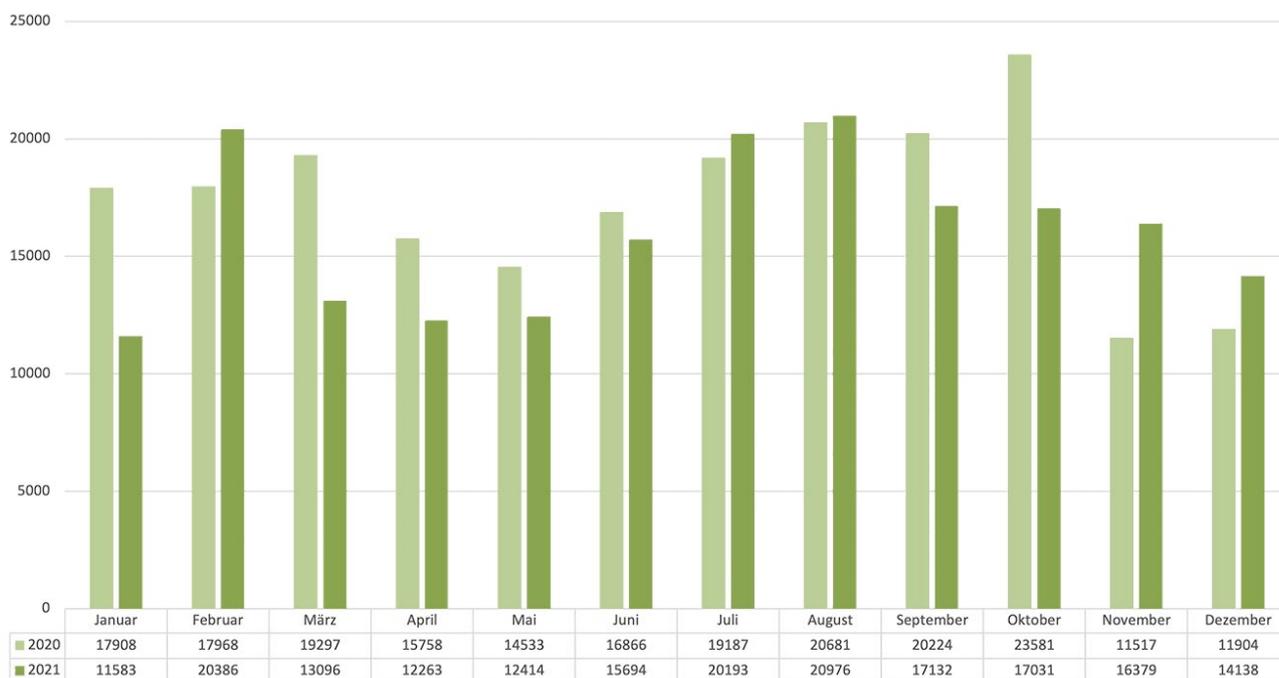


Abb. 1: Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2020/2021

Anrufgründe 2021

Analysiert man die Anrufgründe, so ist die Verteilung im Vergleich zum vergangenen Jahr nahezu unverändert geblieben. Auch im Jahr 2021 wünschten die Anrufer*innen der Schlaue Nummer hauptsächlich eine Fahrplanauskunft. Fragen rund um Abonnements und Tarife folgten in der Rangfolge zu gleichen Anteilen. Neun Prozent aller Anrufe beschäftigten sich mit allgemeinen Informationen rund um den ÖPNV. Hierzu zählen beispielsweise grundsätzliche Fragen zu Verkehrsmitteln oder KundenCentern (Öffnungszeiten, Serviceleistungen etc.) sowie Rufnummernabfragen. Die Corona-Thematik wurde im Jahr 2020 zum ersten Mal in vier Prozent der Anrufe thematisiert. Auch im Jahr 2021 spielte sie eine Rolle – wenn auch in geringerem Maße.

Jahresverlauf 2021

Am 1. Januar 2020 übernahm das Dortmunder Unternehmen O-TON Call Center Services GmbH die Schlaue Nummer im Rahmen eines zunächst dreijährigen Dienstleistungsvertrages. In den vergangenen rund zwei Jahren der Kooperation mit dem VRR konnten weitere Prozessabläufe hinsichtlich des Informationsaustausches standardisiert und optimiert werden. Dennoch treten immer wieder besondere Ereignisse ein, die Abweichungen vom normalen Arbeitsalltag erfordern.

Auch im Jahr 2021 musste der Normalbetrieb den besonderen Verhältnissen unter Corona-Bedingungen angepasst werden. Krankheitsfälle reduzierten die Mitarbeiterzahl und Quarantänevorschriften beeinflussten die Arbeits-Rahmenbedingungen. Ferner verursachten unvorhersehbare Ereignisse - wie beispielsweise Unwetter oder Probleme im Nahverkehrsnetz - einen erhöhten Informationsbedarf der Fahrgäste, auf den das Call-Center kurzfristig reagieren musste. Auch einige tarifliche Aktionen - wie z. B. die Sommerferienaktion, das Deutschland Abo-Upgrade sowie die Einführung des eezy-Tarifs - erforderten die Bereitstellung einer schnellen Auskunft für informationssuchende Anrufer*innen.

Im Februar des Jahres beeinträchtigte der Eissturm „Tristan“ mit Schnee, Eis und enormer Kälte den Öffentlichen Personennahverkehr in der Region. Hierdurch hatte das Call-Center hohe Anrufrufen zu bewältigen und musste kurzfristig zusätzliche Agent*innen einsetzen. Anrufer*innen informierten sich zudem über die geänderten Regelungen hinsichtlich der Corona-Maskenpflicht – beispielsweise welche Maskenvariante an welchen Orten ab welchem Datum zu verwenden war.

Im Sommer 2021 hatten Abonent*innen im Rahmen von Kundenrückgewinnungs- und Dankeschön-Aktionen die Möglichkeit, kostenfrei im Nahverkehr in ganz NRW zu fahren. Weiterhin konnten Abonent*innen im September während der Deutschland Abo-Upgrade-Aktion des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) zwei Wochen lang ohne zusätzliche Kosten Fahrten quer durch Deutschland unternehmen. In diesem Zusammenhang hatte das Call-Center Fragen bezüglich der an diesen Aktionen teilnehmenden Ticketvarianten, der Mitnahmeregelungen oder des genauen Geltungsbereiches im Übergang zu anderen Regionen zu beantworten. Interessierte Kund*innen informierten sich auch rund um die Online-Registrierung, Übertragbarkeit und mehrere andere Aspekte der tariflichen Sonderaktionen.

Das Call-Center hat während der zweijährigen Vertragslaufzeit die Erreichbarkeit der Schlaue Nummer gewährleisten können. Daher haben die Verkehrsunternehmen und der VRR beschlossen, von einer Vertragsoption Gebrauch zu machen, um den laufenden Vertrag mit O-TON um ein weiteres Jahr zu verlängern.

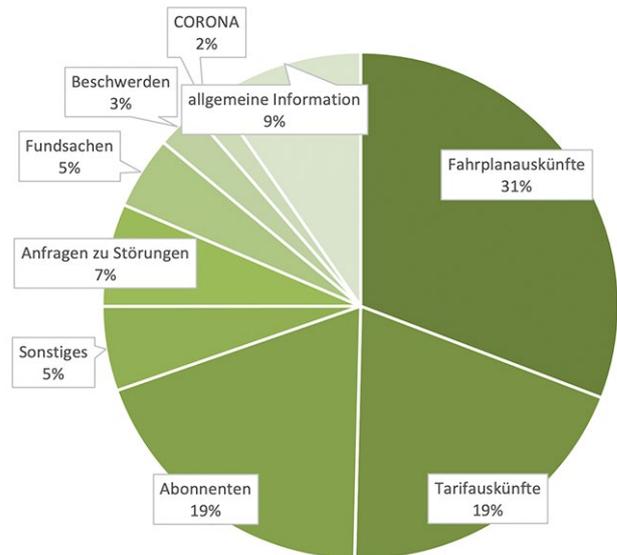
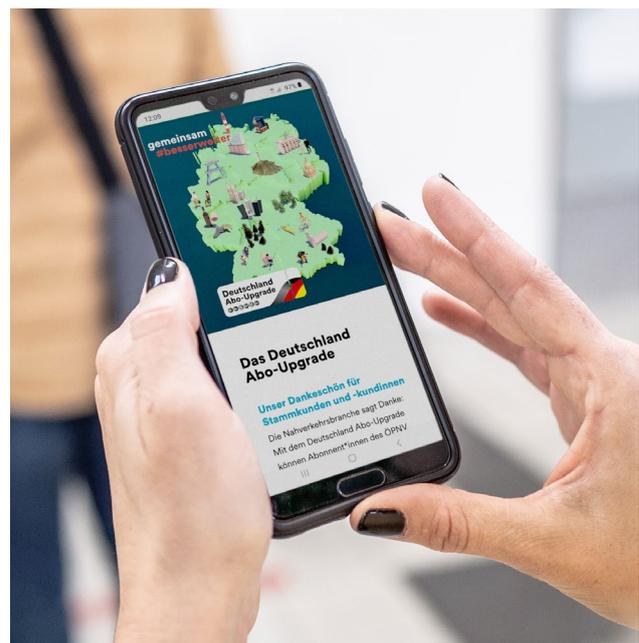


Abb. 2: Anrufgründe 2021 in %



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, über die sozialen Medien wie Facebook und Instagram. 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 2021

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 2020. Insgesamt bearbeitete der VRR im Jahr 2021 rund 15.000 Eingaben von Kund*innen. Somit ist das Dialogaufkommen um 3,6 Prozent gesunken.

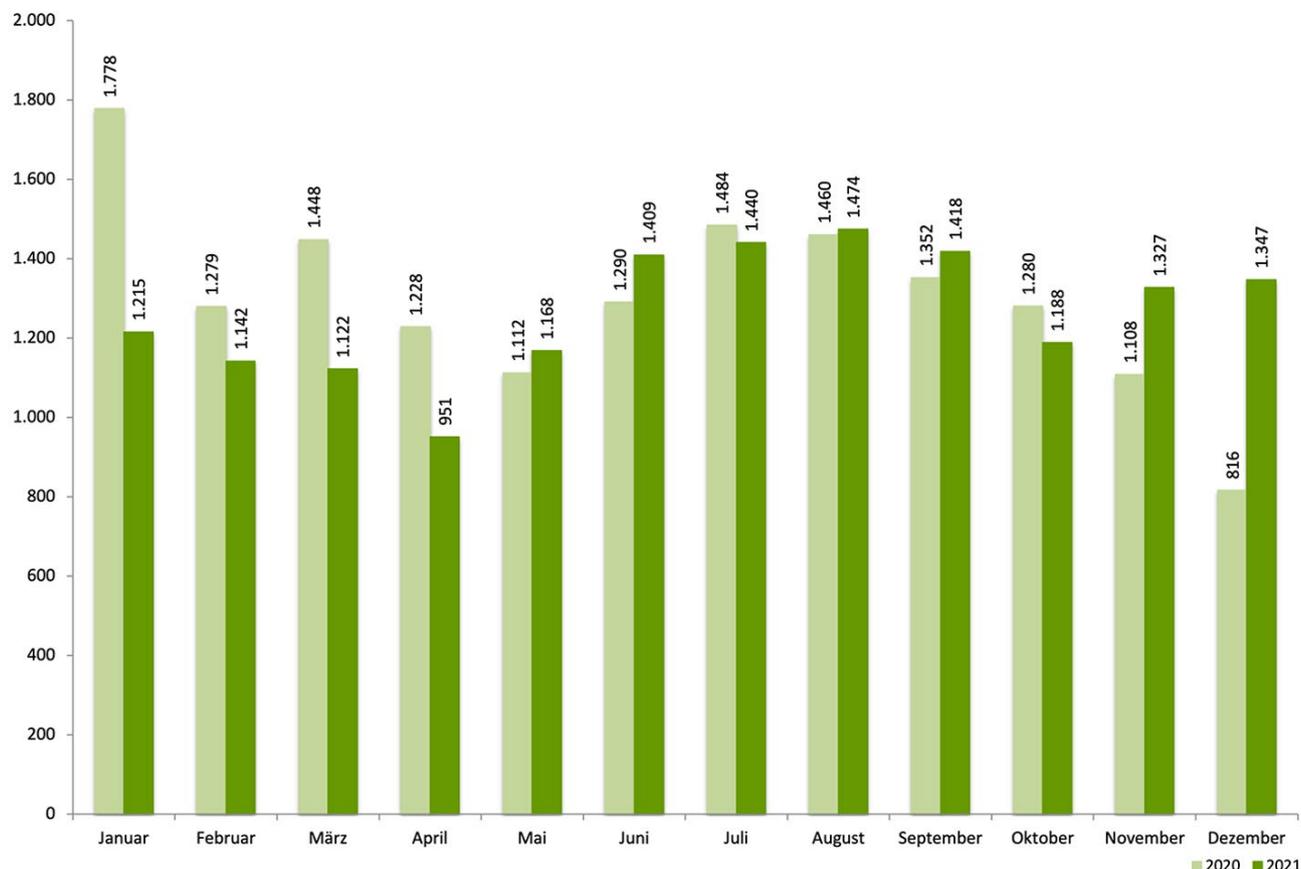


Abb. 3: Eingänge VRR-Kundendialog 2020/2021

Das Verhältnis zwischen Anfragen und Kritik liegt bei 80 % zu 20 %. Die Anfragen der Nahverkehrskund*innen bezogen sich im Jahr 2021 größtenteils auf die Themen „Tickets, Tarife und Abonnementangelegenheiten“. Kritik äußerten die Fahrgäste hauptsächlich zu Störungen – wie beispielsweise Ausfälle und Verspätungen – sowie zur Kapazität von Zügen und zur Fahrplanauskunft. Insbesondere zu Beginn des Jahres waren sehr viele Anfragen zu den Umstellungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) zu bearbeiten. Laut festgelegtem Qualitätsstandard bearbeitet der Kundendialog mindestens 94 % der Eingänge innerhalb von sieben Tagen. Dieser Wert wurde im Jahr 2021 mit 98,3 % mehr als erreicht. Grund hierfür waren optimierte Bearbeitungsprozesse und die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter*innen.

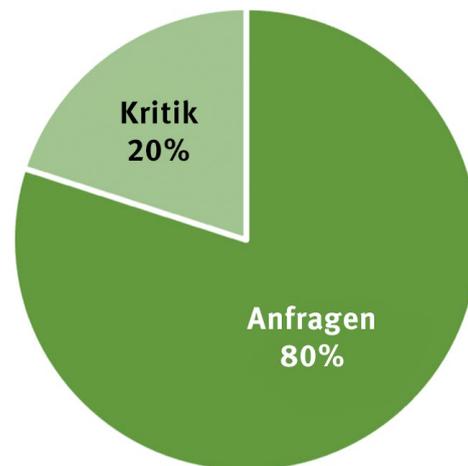


Abb. 4: Anliegen im schriftlichen Kundendialog

Der Facebook-Kanal der VRR AöR

Seit dem Start des Facebook-Auftritts im Jahr 2013 hat sich das soziale Netzwerk weiterhin als zusätzlicher Kanal für den Kundendialog der VRR AöR etabliert. Zusätzlich zu einem öffentlichen Beitrag besteht weiterhin die Möglichkeit, auch eine Privatnachricht im Stil einer E-Mail auf diesem Kanal zu verfassen. Diese Kontaktmöglichkeit wird weiterhin sehr gerne in Anspruch genommen.

Facebook-„Gefällt mir“-Angaben	
Dezember 2020	20.208
Dezember 2021	21.849

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

Facebook-Zahlen	2020	2021
Nutzerbeiträge	760	302
Kommentare	11.698	7.801
Privatnachrichten	3.969	2.407

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

Insgesamt erreichten 10.534 Facebook-Beiträge den Kundendialog der VRR AöR im Jahr 2021. Diese setzen sich wie folgt zusammen:

- 2.239 Anfragen
- 1.374 Beschwerden
- sowie 6.921 weitere Beiträge, die sich wie folgt aufgliedern:
 - 2.875 Nutzermarkierungen
 - 2.162 Rückmeldungen im Kommentarverlauf
 - 779 Gewinnspielbeiträge
 - 548 Danksagungen
 - 283 Sonstige Beiträge
 - 274 Spam

Die Anfragen und Beschwerden lassen sich wie in der Übersicht auf der folgenden Seite kategorisieren:

Kundenkontakte

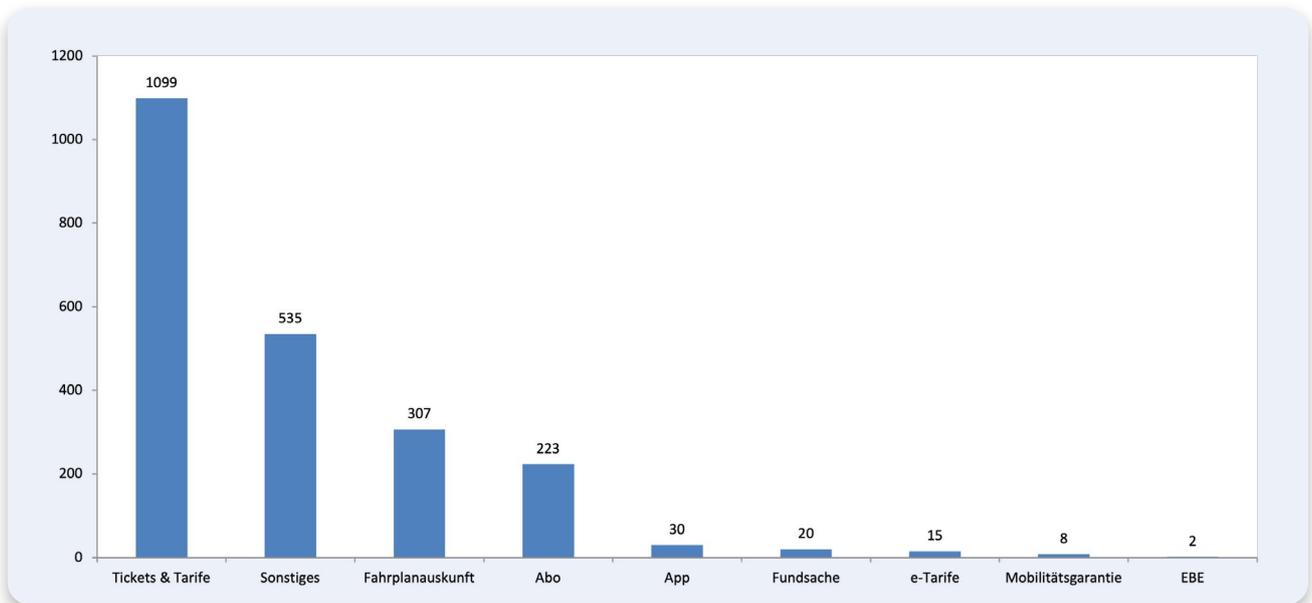


Abb. 7: Kategorisierte Facebook-Anfragen 2021

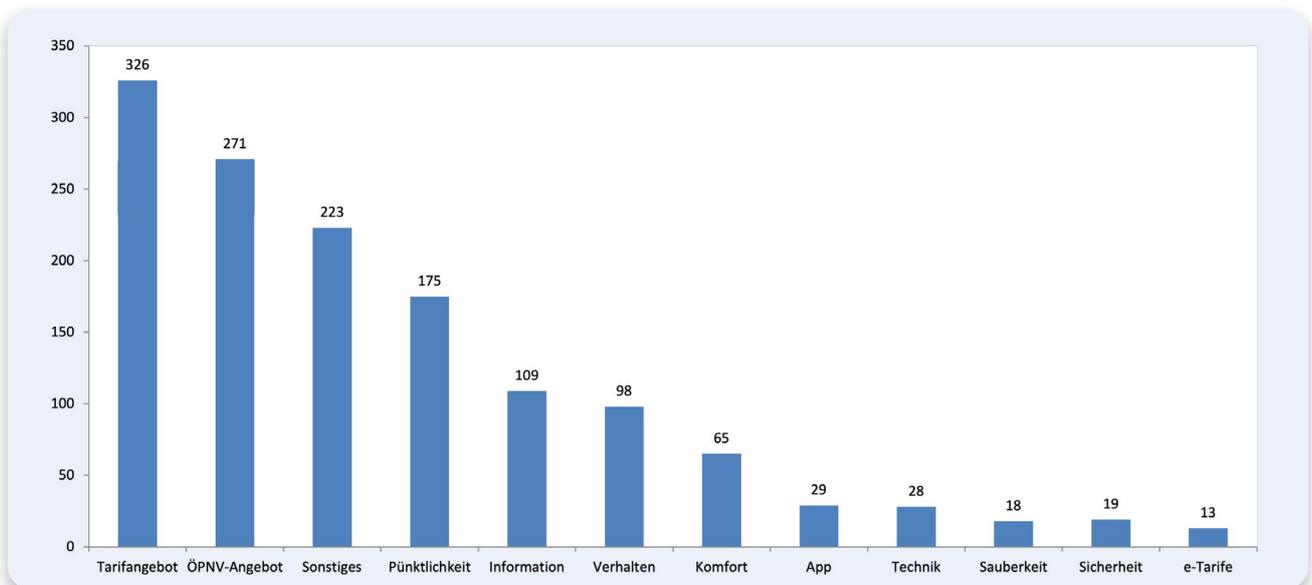


Abb. 8: Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2021

Im Jahr 2021 spiegelten sich die VRR-Themen erneut auch auf Facebook wider. Auch die Auswirkungen der COVID 19-Pandemie zeigten sich in verschiedenen Themengebieten. Es gab nicht nur Fragen zur Maskenpflicht, sondern auch zu den zur Verfügung gestellten Kapazitäten im ÖSPV und SPNV sowie zum Hygienekonzept in den Fahrzeugen. Im Zuge der Pandemie gab es verschiedene Kundenrückgewinnungs- und Dankeschön-Aktionen, die ebenfalls zu Dialog auf der Plattform führten. Hierzu zählten z. B. die Sommerferien-Aktion der Verkehrsverbände in NRW oder auch das Deutschland Abo-Upgrade des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV). Hinsichtlich der Aufgabenträgerschaft im Schienenpersonennahverkehr waren insbesondere die Auswirkungen der wirtschaftlich angespannten Situation bei den Eisenbahnunternehmen sowie Streikmaßnahmen Themenschwerpunkte im Dialog. Im Laufe des Jahres wurden außerdem noch größere Baumaßnahmen im Verbundgebiet thematisiert. Ergänzt wird das Themenspektrum des Dialogs um reguläre Tarif- und Fahrplananfragen. Das abteilungsübergreifend geplante redaktionelle Angebot auf der Facebook-Plattform wird weiterhin abgerundet durch Gewinnspiel-Aktionen, Freizeit- und Mobilitätshinweise. Häufig entwickelt sich hierbei ein Dialog zwischen Nutzer*innen und dem VRR-Dialogteam. Seit September 2021 ist der VRR zusätzlich mit einem eigenen Unternehmensauftritt auf der Plattform Instagram online, die ebenfalls von den Nutzern gut angenommen wird.

0-Töne Fahrgäste

Hi. Wie kann ich mich ohne Pin auf einem neuen Smartphone einloggen? Auf meinem alten Gerät habe ich noch 8 Tickets die ich benutzen möchte.

Kurz vor Toresschluss noch vielen Dank für die Sommerferien-Regelung! Über Wochen als Abonnent gratis durchs ganze Land gurken: Das war und ist ein tolles Angebot. Als ich's neulich vor einem Kontrolleur lobte, war der froh, mal positives Feedback zu hören - das sei nun hier gern wiederholt. Sechs Wochen Tagesausflug landesweit. Mein Urlaubsort: Ganz NRW.

Ich muss jetzt auch mal meckern. Der Schienenersatzverkehr zwischen Langenfeld und Düsseldorf Hbf ist ja momentan das aller letzte. Da funktioniert ja gar nichts.

Sommerferienaktion: Hallo. Zählt die Linie RE19 nach Arnheim auch als VRR Linie und darf ich im Rahmen der Sommerferienaktion auch nach Arnheim Central fahren?

Moin... sagt mal wo war denn heute Morgen um 8:23 die S1 an der Haltestelle Derendorf S in Düsseldorf?

Freie Fahrt in ganz NRW? Also kann ich von Krefeld nach Köln ohne Erweiterungsticket?? Wie sieht's aus von Krefeld nach Venlo? Das war ja sonst immer möglich am Wochenende, geht das jetzt auch in der Woche ??

Pünktlichkeitsversprechen

Das Pünktlichkeitsversprechen ist eine Kulanzregelung, die einige Verkehrsunternehmen ihren Fahrgästen anbieten und die über die garantierten Erstattungsregelungen hinaus geht. 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. Auch im Jahr 2021 wurde, trotz der durch die COVID 19-Pandemie verringerten Fahrgastzahlen, das Angebot von den Fahrgästen weiterhin gut genutzt.

Der Ausbau des Pünktlichkeitsversprechens im VRR schreitet weiter voran:

Zum 01.01.2022 wird die VER (Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH) auch am Pünktlichkeitsversprechen teilnehmen. Zudem hat die Regiobahn (Regiobahn Fahrbetriebs GmbH) bereits im Jahr 2021 mit den Vorbereitungen begonnen und wird mit der Linie S28 im ersten Quartal 2022 dazustoßen. Diese Entwicklung ist aus Sicht der Fahrgäste begrüßenswert und ein weiterer Schritt hinsichtlich des Ausbaus der Kundengarantie im Verbund.



Abb. 9: Derzeitiges Angebot Pünktlichkeitsversprechen im VRR

Auskunftssysteme des VRR

Das Auskunftssystem des VRR besteht aus drei Komponenten. Die Grundlage für eine gute Auskunft für den Kunden bildet das DIVA-System. In diesem werden die Fahrplandaten der Verkehrsunternehmen und Verbünde sowie die Daten weiterer Partner gesammelt und integriert.

Der Ist-Daten-Server (IDS) wird von den Unternehmen mit den Prognosedaten für die Echtzeit der Fahrten beliefert und ermittelt so Verspätungen und Fahrtausfälle. Die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) wird mit den Daten des DIVA-Systems und des IDS gespeist und bildet die Kundenschnittstelle der Auskunft.

Das Jahr 2021 stand für den VRR, wie in den meisten anderen Lebensbereichen auch, stark im Zeichen der Corona-Pandemie. Die Fahrgastzahlen und damit auch die Auskunftszahlen sind stark zurückgegangen und erholen sich erst langsam wieder. Trotz dieser Entwicklung konnten viele Prozesse, wie der Datenaustausch, die Lieferung von Auslastungsanzeigen oder das Ereignis-Management-System, eingeführt und optimiert werden.

Hohe Aktualität der Daten

Nahverkehrskund*innen erwarten, dass das digitale Auskunftssystem des VRR die Wirklichkeit möglichst genau wiedergibt und Informationen zu Verspätungen, Fahrtausfällen etc. 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 aufgrund der hohen Komplexität der Daten zusätzlich von einem Menschen überwacht, der im Notfall die Übernahme stoppen kann, sodass die Auskunft den Kund*innen zuverlässig zur Verfügung steht. Im Jahr 2018 fand an 90 % und im Jahr 2019 an 93 % der Werktage eine Datenübernahme statt. Im Jahr 2020 wurde dieser Wert durch Systemoptimierungen auf 97 % gesteigert. Die Rate der erfolgreichen Datenübernahmen ist im Jahr 2021 mit 98 % sehr gut und zeigt, dass das Konzept der Auskunft an dieser Stelle weiter verbessert wurde und auf einem sehr hohen Niveau liegt.

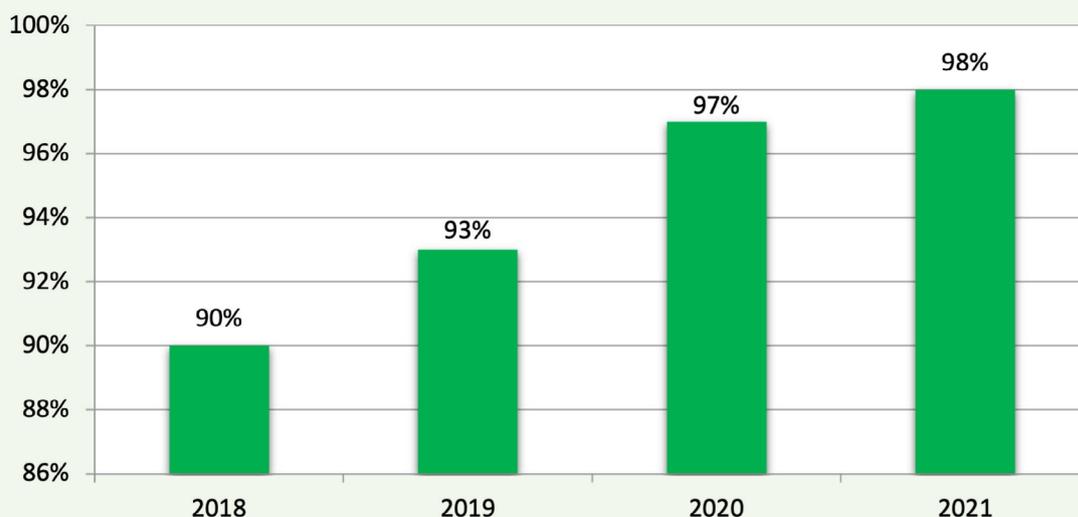


Abb. 10: Erfolgreiche Datenübernahmen

Auskunftssysteme

Schnelle Verfügbarkeit

Neben der Aktualität und Richtigkeit der Daten ist vor allem die Zeit, die die Antwort auf eine Auskunftsanfrage benötigt, für Kund*innen entscheidend. Als Zielwert wird eine Auskunft erwartet, die dem Fahrgast auch bei komplexen Verbindungen und in Stoßzeiten der Nutzung das Ergebnis von vier Fahrten für die angefragte Strecke in weniger als 1,5 Sekunden zur Verfügung stellt. Die Antwortzeiten liegen mit 0,78 Sekunden bei Webauskünften und 0,73 Sekunden bei mobilen Auskünften auf einem weiterhin hohen Niveau.

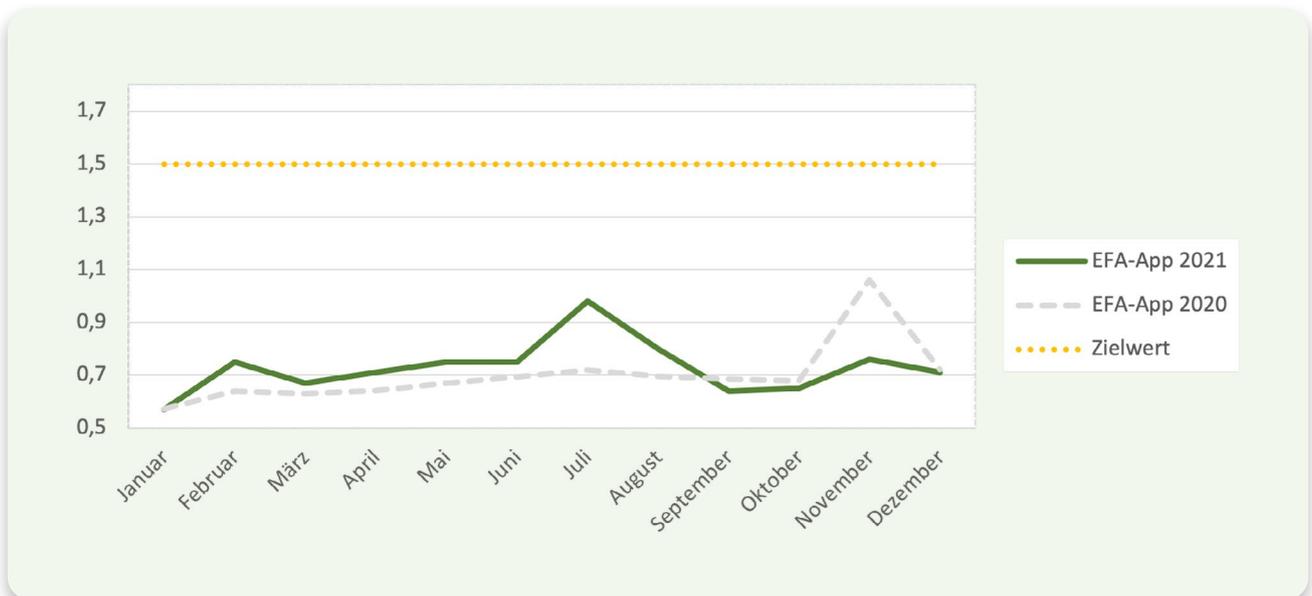


Abb. 11: EFA-Serverantworten für App

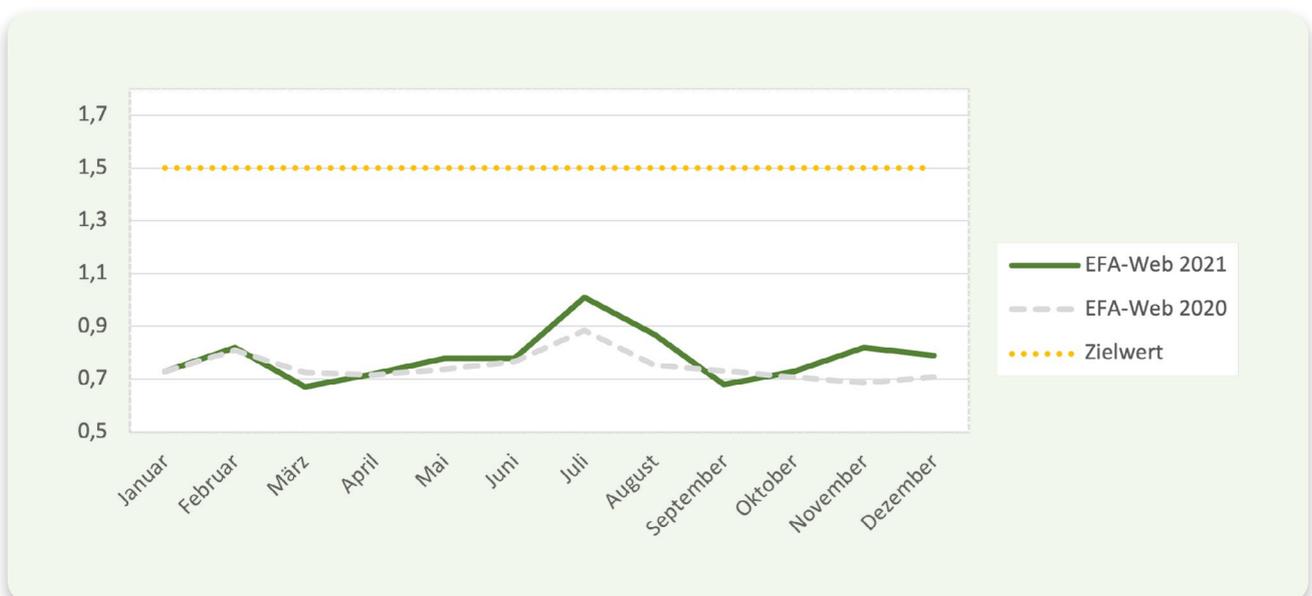


Abb. 12: EFA-Serverantworten für Web

Austausch von Daten als wichtige Basis der Zusammenarbeit

Um Nahverkehrskund*innen so aktuell und umfassend wie möglich zu informieren, liefert der VRR seit 2021 die Fahrplandaten aus seinem Verbundgebiet und dem Verkehrsraum des Nahverkehr Westfalen-Lippe inklusive der Auskunftsdaten der Eisenbahnverkehrsunternehmen an Google und die deutschlandweite Plattform „OpenData ÖPNV“. Die Daten werden wöchentlich bereitgestellt, um die VRR-externen Systeme auf einem aktuellen Stand zu halten. Perspektivisch soll über die OpenData-Plattform der komplette NRW-Fahrplan bereitgestellt werden. Die hierfür nötigen Daten werden derzeit angepasst. Im Laufe des Jahres 2022 soll dann ein NRW-weiter sogenannter GTFS-Feed (General Transit Feed Specification) bereitgestellt werden. In den VRR Systemen ist zusätzlich das Delfi-System integriert, das eine deutschlandweite Auskunft ermöglicht.

Ereignis-Management-System

Über das Ereignis-Management-System werden die Störungsmeldungen der Verkehrsunternehmen in die EFA integriert. Es ermöglicht Meldungen bezüglich Fahrtausfällen, Sperrungen, Umleitungen, etc. mit vorgefertigten Templates dem Kunden gegenüber einheitlich zu kommunizieren. Im Jahr 2021 sind die ersten kommunalen Unternehmen im VRR mit dem Ereignis-Management-System (EMS) in den Live-Betrieb gegangen. Ziel ist es, im Jahr 2022 alle Unternehmen auf das EMS umzustellen.

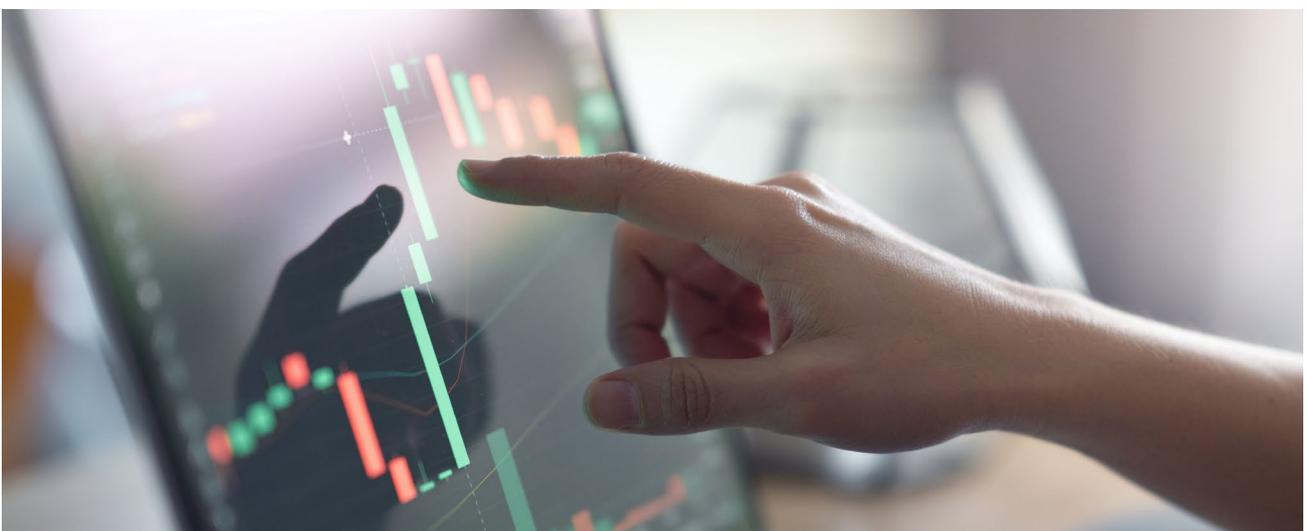
Auslastungsanzeigen

Bereits seit Anfang 2021 sind in den Auskunftssystemen des VRR Informationen zur voraussichtlichen Auslastung von SPNV-Linien verfügbar. Basis hierfür sind Fahrgastzählraten aus dem VRR-Verbundgebiet. Zunächst wurden alle RRX-Linien mit einer Auslastungsprognose versehen – visualisiert mittels entsprechender Icons in vier Stufen von einer geringen bis hin zu einer sehr hohen Auslastung. Im Verlauf des Jahres 2021 wurden die Daten weiterer SPNV-Linien sukzessive ergänzt. Derzeit sind über 90 % der SPNV-Fahrten mit Belegungsgraden versehen. So können Kund*innen ihre Reisen entsprechend planen und auch vollere Züge in ihre Überlegungen einbeziehen.

2022 soll ein sogenannter Prognoseautomat realisiert werden. Dieser soll zusätzlich zu den derzeit verwendeten Zählwerten weitere Daten für die Prognosen der Auslastung hinzuziehen.

Prognose-Daten

Mit dem Einstieg in den Testbetrieb sendet seit November 2021 nun auch das letzte noch fehlende Unternehmen im VRR Prognosedaten zur Fahrtzeiten und Ausfällen an den Ist-Daten-Server. Im Jahr 2022 soll der Livebetrieb folgen. Dann liefern alle Unternehmen im VRR Prognosedaten an den IDS.



Die VRR App

Im September 2021 wurde die neue VRR App für Android und iOS erfolgreich auf den Markt gebracht. Das bestehende System aus VRR App und den Apps der Verkehrsunternehmen wird dadurch erneuert und deutlich verbessert. Die Vorgängerversion der App wird bis Juni 2022 noch nutzbar sein. Der Parallelbetrieb bietet Bestandskunden*innen einen sanften Übergang, sodass bereits erworbene Tickets noch verwendet werden können. Die bisher bestehenden Apps der Verkehrsunternehmen werden ebenfalls sukzessive durch neue, verbesserte Versionen ersetzt. Die Anzahl der regelmäßigen Nutzer*innen befindet sich trotz der Corona-Situation aktuell wieder auf einem erfreulich hohen Niveau.



Abb. 13: Alte VRR App / Aktive Nutzung

Auch die neue VRR App verzeichnet steigende Zahl an Nutzern*innen.



Abb. 14: Neue VRR App / Aktive Nutzung

Der Übergang von der alten zur neuen VRR App wird spätestens zu Ende Juni 2022 abgeschlossen sein. Ab diesem Zeitpunkt wird die alte Version der App außer Betrieb genommen. Bis dahin werden Bestandskunden*innen der alten App dazu aufgefordert zur neuen Version der App zu wechseln.

Eine Auswahl der sichtbaren Verbesserungen, welche die neue Generation an Apps bietet, sind die Unterstützung des NRW-weiten eTarifs, die Unterstützung der Mandantenfähigkeit, der Ausbau der Multimodalität sowie die Erweiterung der Erweiterung der in der App angezeigten Reisebegleitung. Alle Verbesserungen werden im Folgenden genauer vorgestellt.



Abb. 15: Check-In Vorgang VRR App

eTarif / eezy

Der NRW-weite eTarif „eezy“ bietet den Fahrgästen die Möglichkeit, zu Beginn ihrer Fahrt per App einen „Check-In“ durchzuführen und somit umgehend ein gültiges Ticket auf das Smartphone zu bekommen. Nach Ausstieg am Zielort müssen Kunden*innen per „Check-Out“ die Fahrt nur noch beenden, woraufhin der Ticketpreis auf Basis eines Grundpreises und der tatsächlich zurückgelegten Luftlinienkilometern berechnet wird.

Mandantenfähigkeit

In der alten VRR App wird der Vertrieb von digitalen Fahrscheinen von der Rheinbahn AG als sogenannte Stellvertreterlösung umgesetzt. Damit sich die Kund*innen zukünftig bei dem an ihrem Wohnort ansässigen Verkehrsunternehmen registrieren können, wurde für die neue App ein Mandantensystem umgesetzt. Hier lässt sich für die Kund*innen, nach der Eingabe der Postleitzahl, das Verkehrsunternehmen aus einer Liste auswählen.

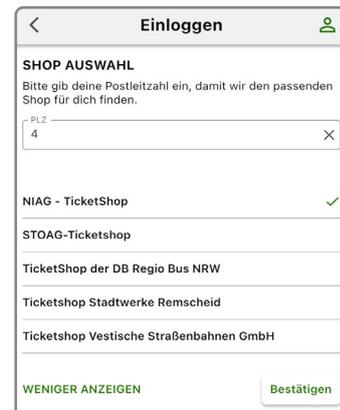


Abb. 16: Mandanten in der VRR App

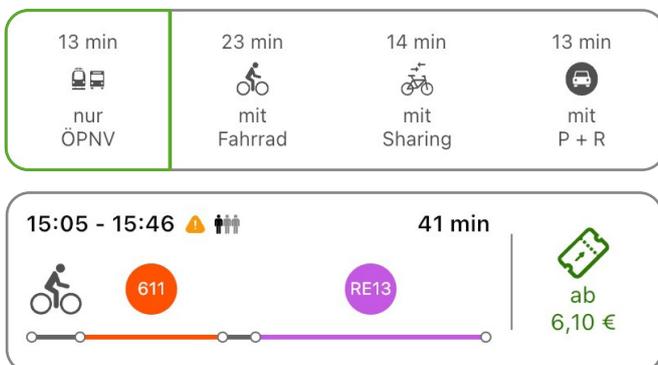


Abb. 17: Multimodale Fahrtangaben in der VRR App

Multimodalität

Die neue VRR App bietet eine umfassende Integration multimodaler Reisewege, welche zukünftig noch weiter ausgebaut werden soll. Derzeit können Kund*innen zwischen reinen ÖPNV-Fahrten oder Kombinationen aus ÖPNV und weiteren Verkehrsmitteln wählen, beispielsweise dem Fahrrad (eigenes oder Bike-Sharing) und dem PKW. Dabei steht stets der ÖPNV im Zentrum, zu dem die anderen Verkehrsmittel Zu- oder Abbringer sind, z. B. via Radstationen oder Park + Ride- Plätzen. Sofern sinnvoll, werden teilweise zusätzlich reine Fahrradstrecken als Option vorgeschlagen.



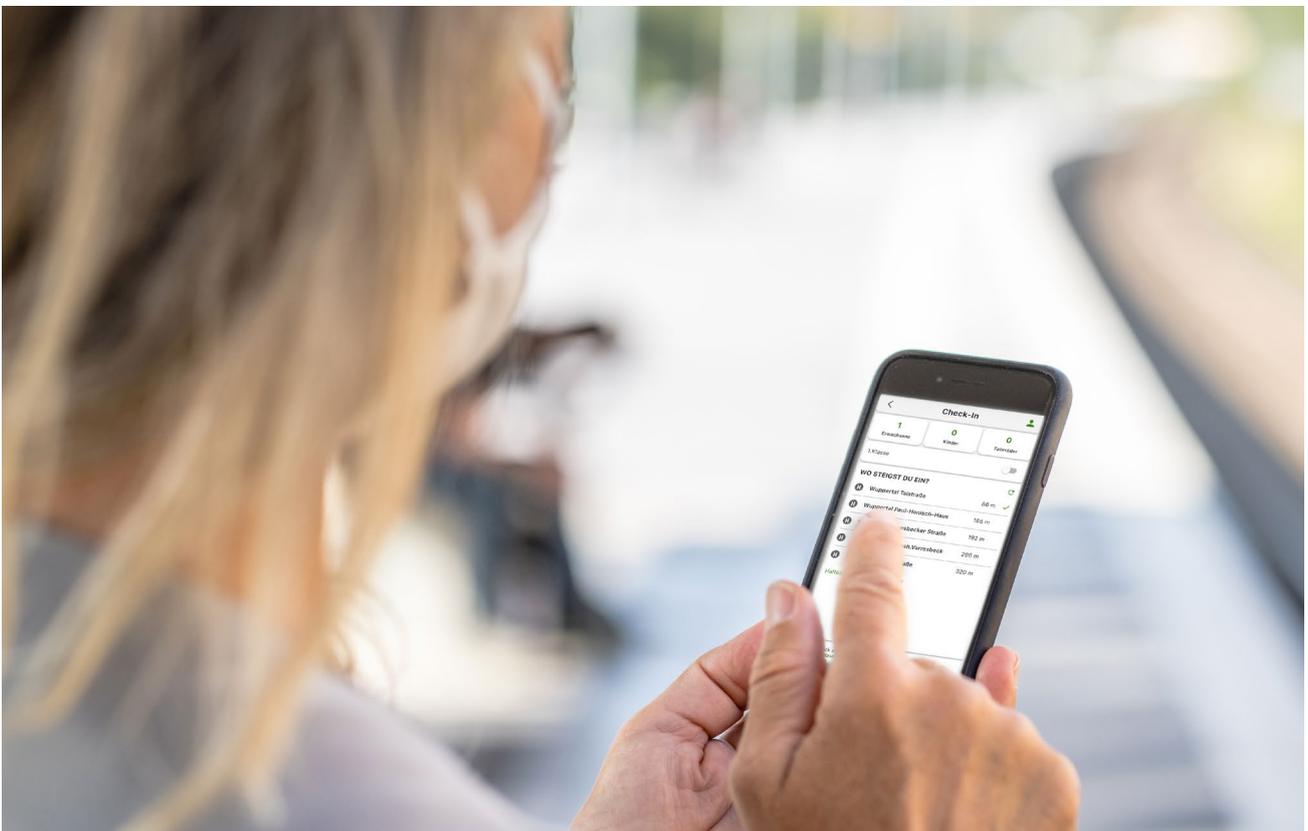
Abb. 18: Reisebegleitung in der VRR App

Reisebegleitung

Die neue Funktion „Reisebegleitung“ bietet insbesondere hinsichtlich des barrierefreien Reisens neue Möglichkeiten. Nutzer*innen der herkömmlichen Fahrtauskunft müssen sich insbesondere bei Umstiegen vor Ort an den Bahnhöfen über den richtigen Weg zum Gleis informieren. Auch erfahren sie erst dort, ob Aufzüge funktionstüchtig sind oder nicht. Mit der Reisebegleitung wird die Verbindungsauskunft somit um zusätzliche Details bereichert. Die Funktion bietet eine Orientierung über die gesamte Reise, inklusive der Hinweise zu den Wegen von Gleis zu Gleis in den Bahnhöfen.

Im Gebiet der Ruhrbahn können bei Bedarf noch zusätzlich folgende unterstützende Funktionen verwendet werden:

- Türfindesignal: Ein Hinweiston, wenn man sich einer Tür zum Einstieg in ein Fahrzeug nähert.
- Absenkwunsch: Gibt dem Busfahrer das Signal, dass das Fahrzeug zum erleichterten Ein- und Ausstieg abgesenkt werden soll.
- Haltestellenwunsch: Gibt dem Fahrer das Signal, dass der Kunde an der nächsten Haltestelle aussteigen möchte.



Ausblick Auskunfts- und Hintergrundsysteme

Im Jahr 2022 sollen vor allem neue Technologien in den Fokus der Systemoptimierungen gerückt werden. Es ist eine Machbarkeitsstudie geplant, in der die Möglichkeiten von KI-gestützten Prozessen und BigData-Analysen für die Verbesserung der Auskunftssysteme geprüft werden sollen. Hierdurch sollen Projekte für die folgenden Jahre identifiziert werden.

Außerdem ist im Dezember 2021 ein Projekt zum Qualitätsmanagement für die DIVA-Hintergrundsysteme der Auskunft gestartet. Im Zuge dessen soll die Bearbeitung der Daten von Haltestellen und Fahrplänen in den Systemen optimiert werden. Die Mitarbeiter*innen werden dann bei den Eingaben durch automatisierte Prüfungen unterstützt. So werden Flüchtigkeitsfehler, Zahlendreher etc. verhindert und die Qualität gesteigert.

Die Qualität der VRR App wird auch 2022 laufend verbessert. Neben technischen Aspekten werden Oberflächengestaltung und Verständlichkeit insbesondere durch den Einsatz von Nutzertests und den intensiven Austausch mit Kund*innen weiter optimiert. Ebenso wird die App um neue Funktionalitäten und Ticketprodukte ergänzt (FlexTicket).

Ausblick Kundendialog

Der Trend zur stärkeren Nutzung digitaler Kanäle und Angebote durch Nahverkehrskund*innen wird sich auch in den kommenden Jahren fortsetzen. Dieser Entwicklung trägt der VRR Rechnung, indem er das NRW-weite Pilotprojekt „Service-Chat“ gemeinsam mit der Zweigstelle des Kompetenzzentrums Digitalisierung (KCD) bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft (WVG) in Münster starten wird.

Mit dem Service-Chat NRW wird ein zusätzlicher, digitaler Kundendialogkanal für Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen in NRW geschaffen. Hierdurch wird eine Verbesserung der Auskunftsqualität, ein schnellerer Informationsaustausch und damit die weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit angestrebt. Der Service-Chat wird als Hybridangebot entwickelt, d. h. dass sowohl die Möglichkeit eines personenbedienten Live-Chats, als auch das (teil-)automatisierte Beauskunften via Chatbot erfolgt. Ebenso ist der Aufbau einer NRW-weiten Datenbank zu Fahrplan- und Tarifauskünften im ÖPNV Teil des Projekts. Darüber hinaus wird der VRR-Kundendialog die Rückmeldungen von Fahrgästen verstärkt analysieren und auswerten, um Transparenz zu schaffen, Handlungsempfehlungen für kommunikative oder tarifliche Maßnahmen abzuleiten und Feedback zu Baumaßnahmen an der Eisenbahninfrastruktur zu geben.

Abkürzungsverzeichnis

AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
Delfi	Durchgängige Elektronische Fahrgastinformation
DIVA	Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
EMS	Ereignis-Management-System
GTFS	General Transit Feed Specification
IDS	Ist-Daten-Server
KCD	Kompetenzcenter Digitalisierung
KI	künstliche Intelligenz
NRW	Nordrhein-Westfalen
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
ÖPNVG NRW	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
RRX	Rhein-Ruhr-Express
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VER	Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
WVG	Westfälische Verkehrsgesellschaft Münster

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2020/2021
Abbildung 2	Anrufgründe 2021 in %
Abbildung 3	Eingänge VRR-Kundendialog 2020/2021
Abbildung 4	Anliegen im schriftlichen Kundendialog
Abbildung 5	„Gefällt Mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite
Abbildung 6	Eingegangene Beiträge auf der VRR-Facebook-Seite insgesamt
Abbildung 7	Kategorisierte Facebook-Anfragen 2021
Abbildung 8	Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2021
Abbildung 9	Derzeitiges Angebot Pünktlichkeitsversprechen im VRR
Abbildung 10	Erfolgreiche Datenübernahmen
Abbildung 11	EFA-Serverantworten für App
Abbildung 12	EFA-Serverantworten für Web
Abbildung 13	Alte VRR App / Aktive Nutzung
Abbildung 14	Neue VRR App / Aktive Nutzung
Abbildung 15	Check-In Vorgang VRR App
Abbildung 16	Mandanten in der VRR App
Abbildung 17	Multimodale Fahrtangaben in der VRR App
Abbildung 18	Reisebegleitung in der VRR App

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

