



Jahresbericht 2022

Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR
Beschlussvorlagen-Nr.: GP/X/2023/0464



Inhalt

Einleitung	3
Kundenkontakte	
Telefonischer Kundendialog – Schlaue Nummer	4
Anrufaufkommen 2022	4
Anrufgründe 2022	5
Jahresverlauf 2022	5
Schriftlicher Kundendialog	6
Dialogaufkommen im Jahresverlauf 2022	6
Der Facebook-Kanal der VRR AöR	7
Service-Chat NRW	9
O-Töne Fahrgäste	9
Pünktlichkeitsversprechen	10
Auskunftssysteme	
Auskunftssysteme des VRR	11
Rückblick 2022	11
Auslastungsprognosen	12
Deutschlandweite Vernetzung (DEEZ – Deutschlandweite Echtzeitdaten)	12
Hohe Aktualität der Daten	13
Antwortzeiten des Auskunftssystems	13
Die VRR App	14
Stetige Verbesserung der VRR App und des Ticketshops	14
Mandanten-Apps	14
Multimodalität	15
Bewertung der VRR App	16
Ausblick	
Ausblick Kundendialog	17
Ausblick Auskunftssysteme	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.

Auch im Jahr 2022 bestimmten die umfangreichen Baumaßnahmen im Schienennetz und unsere Aktivitäten im Bereich der Auskunftssysteme intensiv den Dialog mit unseren Kund*innen. Dabei war es u. a. ein Ziel, eine aktuelle und qualitativ hochwertige Information zu den einzelnen Maßnahmen und deren Auswirkungen auf den Betrieb und die Linienführung zu gewährleisten. Im Vergleich zum Vorjahr gab es erneut einen Anstieg der Kundenmeldungen zu Baustellen und Ersatzverkehren.

Der Sturm Ylenia, der zwischen dem 17. und 19. Februar 2022 schwere Sturmböen mit sich brachte, verursachte Verspätungen und Ausfälle, die zu einem erhöhten Informationsbedarf bei den Fahrgästen führten. Auch die Betriebseinstellung der Abellio Rail NRW GmbH, die hierdurch notwendigen Neuvergaben und damit verbundenen Veränderungen auf den betroffenen Linien waren Themen, die sich in den Dialogzahlen widerspiegeln. Die größte Resonanz erzielte aber das 9-Euro-Ticket, das im Rahmen des Entlastungspakets der Bundesregierung für den Zeitraum von Juni bis August 2022 im ÖPNV eingeführt wurde. Bereits im Vorfeld hatten die potenziellen Nutzer*innen zahlreiche Fragen, z. B. hinsichtlich des Geltungsbereiches Richtung Niederlande oder der digitalen Nutzung des Tarifangebots. Während des dreimonatigen Gültigkeitszeitraums bezogen sich die Fragen dann zumeist auf Fahrplanauskünfte, zum Ende des 9-Euro-Tickets erkundigten sich Fahrgäste wieder verstärkt nach dem Regelarif. Und letztlich hatte 2022 auch, wie in den Vorjahren, die Corona-Pandemie und die daraus resultierenden Vorschriften noch Einfluss auf den ÖPNV.

Mit dem Start des „Service-Chat NRW“ konnten wir den Ausbau der digitalen Kundendialogkanäle weiter vorantreiben. Das vom Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr (MUNV) des Landes NRW geförderte Projekt wurde gemeinsam vom Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) und der Zweigstelle des Kompetenzcenters Digitalisierung (KCD) bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft (WVG) ins Leben gerufen.

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, die seit dem 23. Mai 2022 unter der gebührenfreien Telefonnummer 08006 / 50 40 30 zu erreichen ist, 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. Zuvor war der Service unter der Nummer 0180 6 / 50 40 30 zu 0,20 Euro für alle Verbindungen aus allen deutschen Netzen zu erreichen. Die geänderte Gesetzeslage im Verbraucherrecht erforderte eine Umstellung aller Service-rufnummern auf kostenfreie Services. Inwieweit die Gebührenfreiheit Auswirkungen auf die Anrufrufen hat, ist noch nicht abschließend zu bewerten, da andere Effekte - wie z. B. das 9-Euro-Ticket - einen möglichen Effekt der Umstellung überlagerten.

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 2022

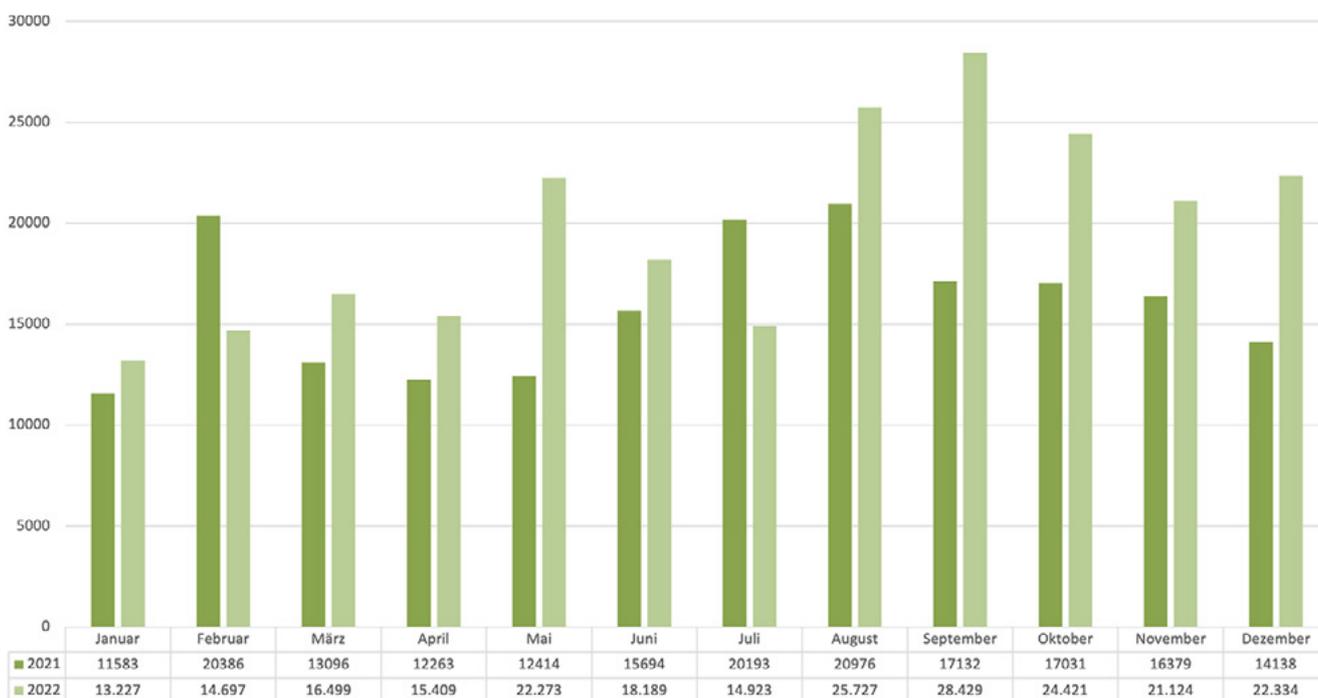


Abb. 1: Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2021/2022

Im Jahr 2022 wurden im VRR-Gebiet 237.252 Gespräche über diese Rufnummer geführt. Damit hat sich das Anrufvolumen im Vergleich zum Vorjahr erhöht. Obwohl die digitalen Möglichkeiten weiter voranschreiten, nutzen Fahrgäste den Service der Schläuen Nummer weiterhin als wichtigen und schnellen Kanal für die Informationsbeschaffung.

Anrufgründe 2022

Eine Analyse der Anrufgründe zeigt, dass die Verteilung im Vergleich zum vergangenen Jahr nahezu unverändert geblieben ist. Auch im Jahr 2022 wünschten die Anrufer*innen der Schläuen Nummer hauptsächlich eine Fahrplanauskunft sowie – mit fast gleichem Anteil – Tarifauskünfte, Fragen rund um Abonnements folgten in der Rangfolge. Zusammen genommen machen diese Anrufgründe ca. 75 % aller Anfragen aus.

Rund 5 % 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. Anfragen zu Fundsachen fließen mit 5 % in die Statistik ein. Auch Anfragen zu Störungen machen 5% der Anfragen aus und beziehen sich neben wetterbedingten Ereignissen hauptsächlich auf längerfristige, baustellenbedingte Störungen bzw. Umleitungen. In diesem Zusammenhang werden z. B. Auskünfte zu Linienausfällen, Dauer der Störungen oder alternativen Haltestellen erteilt. Die Corona-Thematik wurde im Jahr 2020 zum ersten Mal in 4 % der Anrufe thematisiert. Auch im Jahr 2022 spielte sie mit 1 % leider immer noch eine Rolle, wenngleich auf niedrigerem Niveau.

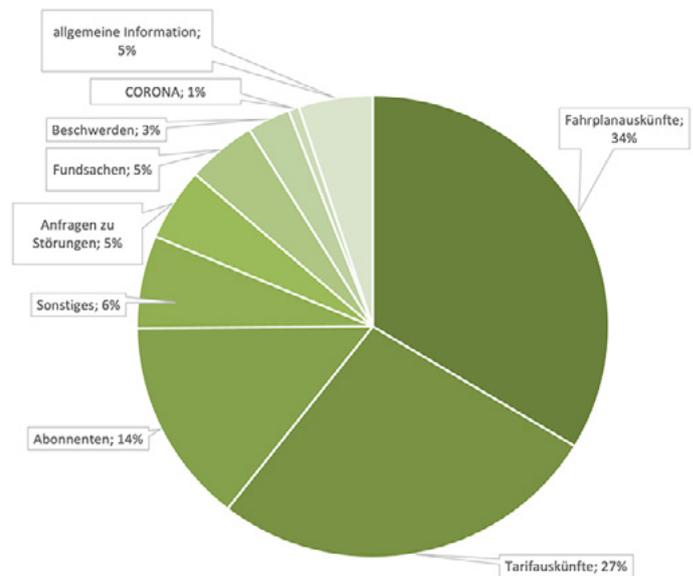


Abb. 2: Anrufgründe 2022 in %

Jahresverlauf 2022

Seit dem 1. Januar 2020 wird der Service „Schläue Nummer“ von dem Dortmunder Unternehmen O-TON Call Center Services GmbH übernommen. In den vergangenen drei Jahren der Kooperation mit dem VRR konnten viele Prozessabläufe - z. B. hinsichtlich des Informationsaustausches - standardisiert und optimiert werden. Dennoch treten immer wieder besondere Ereignisse ein, die Abweichungen vom normalen Arbeitsalltag erfordern.

Aufgrund des Sturms Ylenia mit schweren Sturmböen zwischen dem 17. und 19. Februar des Jahres erkundigten sich viele Fahrgäste nach eventuellen Ausfällen oder Verspätungen der von ihnen bevorzugten Linien. Aufgrund der zahlreichen Baustellen und der damit verbundenen Verkehrsbeeinträchtigung werden die Anfragen stets komplexer. So sind hierbei beispielsweise Abfahrtszeiten, Umleitungen, Halteausfälle, Schienenersatzverkehr und weitere Aspekte betroffen. Zudem erzeugte die Umsetzung des landesweiten elektronischen Tarifes eezy viel Interesse und tieferegehende Fragen. Auch die Abo-Aktionsangebote von Oktober bis Dezember, die in bestimmten Zeiträumen Abonnent*innen eine NRW-weite freie Fahrt mit angepassten Mitnahmeregelungen im NRW-Nahverkehr ermöglichte, führten ebenfalls zu einem erhöhten Informationsbedarf und Interesse.

Als eine wesentliche Maßnahme im Rahmen des Entlastungspakets der Bundesregierung wurde für den Zeitraum von Juni bis August 2022 das 9-Euro-Ticket im ÖPNV eingeführt, das bei den Fahrgästen auf große Resonanz gestoßen ist.

In diesem Zusammenhang hatten potenzielle Nutzer*innen dieser Ticketvarianten zahlreiche Fragen bereits im Vorfeld einer Kaufentscheidung – z. B. hinsichtlich der Nutzergruppen, des Geltungsbereiches Richtung Niederlande oder der digitalen Nutzung. Während des Geltungszeitraums bezogen sich die Fragen dann zumeist auf Fahrplanauskünfte, die üblichen speziellen Tariff Fragen entfielen fast vollständig. Zum Ende des 9-Euro-Tickets erkundigten sich Fahrgäste wieder vermehrt nach dem Regeltarif.

Ein weiteres Thema, das im Fokus der Fahrgäste stand, war die Betriebseinstellung der Abellio Rail NRW GmbH und die damit verbundenen, notwendigen Neuvergaben der betroffenen Linien an andere Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU). In diesem Kontext kam es ebenfalls zu einem erhöhten Anfrageaufkommen, vor allem von Pendler*innen, die Fragen zu Nahverkehrsverbindungen hatten.

Und letztlich hatte auch, wie in den Vorjahren, im Jahr 2022 die Corona-Pandemie noch Einfluss auf den ÖPNV. Auch die für den ÖPNV geltenden besonderen Vorschriften hinsichtlich der Maskenpflicht und die angespannte Situation bei den Verkehrsunternehmen – z. B. hinsichtlich des hohen Personal-Krankenstandes – bedingten einen erhöhten Informationsbedarf bei den Fahrgästen.

Schriftlicher Kundendialog

Der schriftliche Kontakt mit den Fahrgästen 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 sowie seit Oktober über den neuen Kanal „Service-Chat NRW“. Der schriftliche Kundendialog umfasst alle Anliegen, 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 2022

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 2021. Insgesamt bearbeitete der VRR im Jahr 2022 rund 17.800 Eingaben von Kund*innen. Somit ist das Dialogaufkommen um fast 18 % gestiegen.

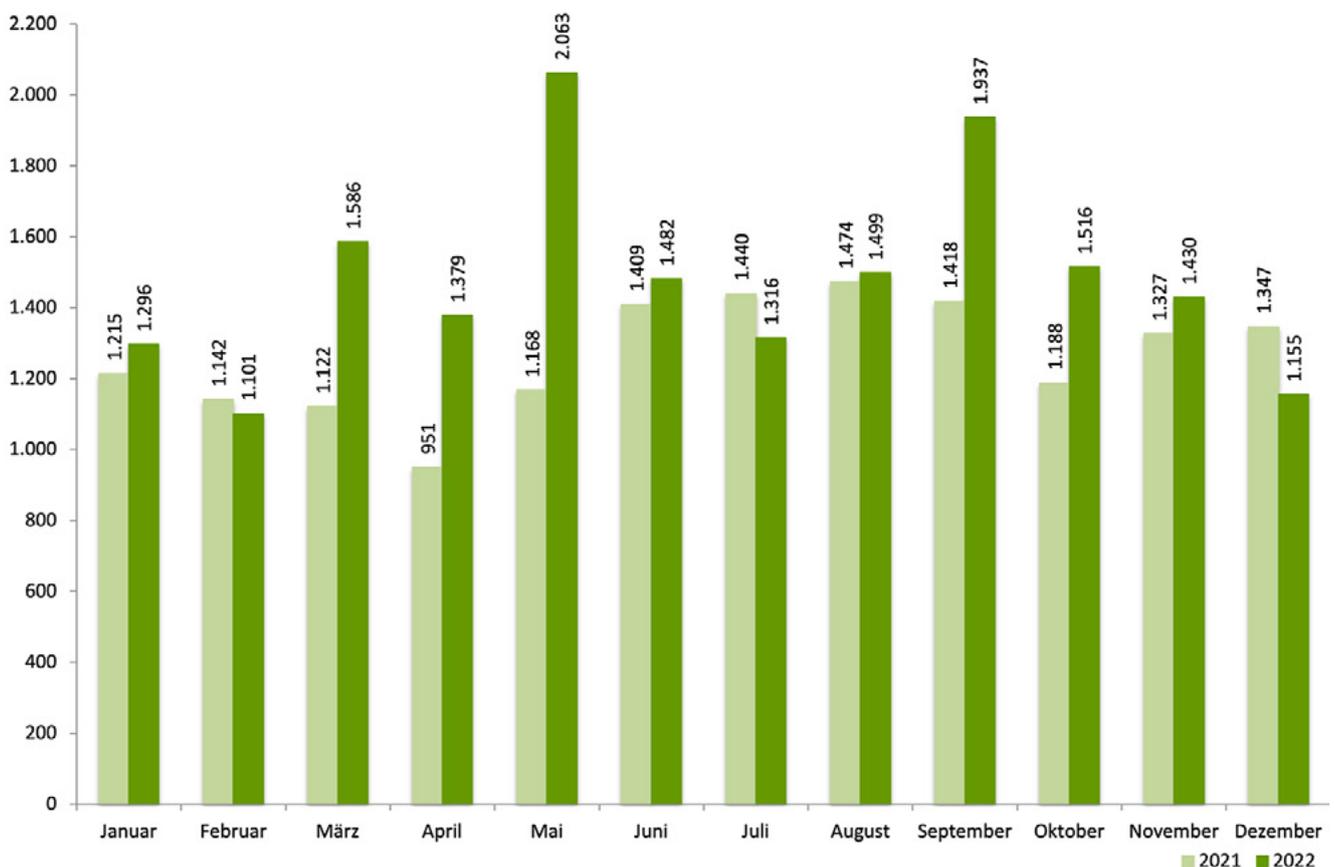
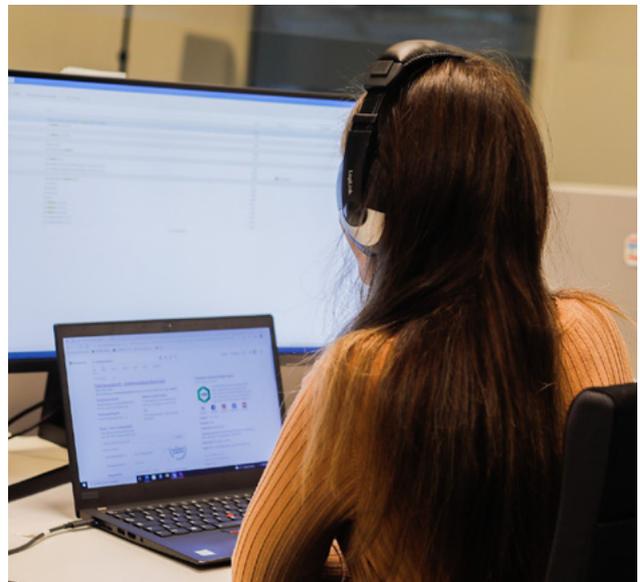


Abb. 3: Eingänge VRR-Kundendialog 2021/2022

Das Verhältnis zwischen Anfragen und Kritik liegt bei 70 % zu 30 %. Die Anfragen der Nahverkehrskund*innen bezogen sich im Jahr 2022 größtenteils auf die Themen 9-Euro-Ticket, Abo-Aktionen, Baustellen und Schienenersatzverkehre sowie Fahrplanauskünfte. Kritik äußerten die Fahrgäste hauptsächlich zu Störungen – wie beispielsweise Ausfällen 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. Ebenso erreichten den Kundendialog auch auf diesem Kanal immer mehr Beschwerden zu Baumaßnahmen im Verbundraum und den damit verbundenen Einschränkungen für die Fahrgäste.

Laut festgelegtem Qualitätsstandard bearbeitet der Kundendialog mindestens 94 % der Eingänge innerhalb von sieben Tagen. Dieser Wert wurde im Jahr 2022 mit rund 98,5 % deutlich übertroffen. Grund hierfür waren optimierte Bearbeitungsprozesse und die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter*innen.

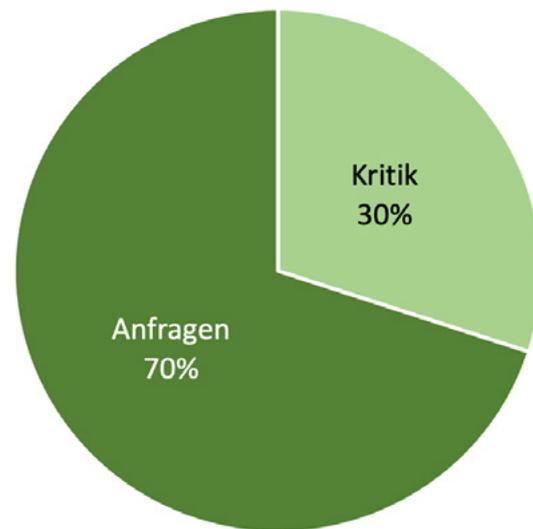


Abb. 4: Anliegen im schriftlichen Kundendialog

Der Facebook-Kanal der VRR AöR

Seit dem Start des Facebook-Auftritts hat sich das soziale Netzwerk als wichtiger Kanal für den Kundendialog der VRR AöR etabliert. Nutzer*innen können neben einem öffentlichen Beitrag auch eine Privatnachricht im Stil einer E-Mail auf diesem Kanal verfassen. Diese Kontaktmöglichkeit wird wie in den Vorjahren sehr gerne in Anspruch genommen.

Facebook-„Gefällt mir“-Angaben	
Dezember 2021	21.849
Dezember 2022	22.282

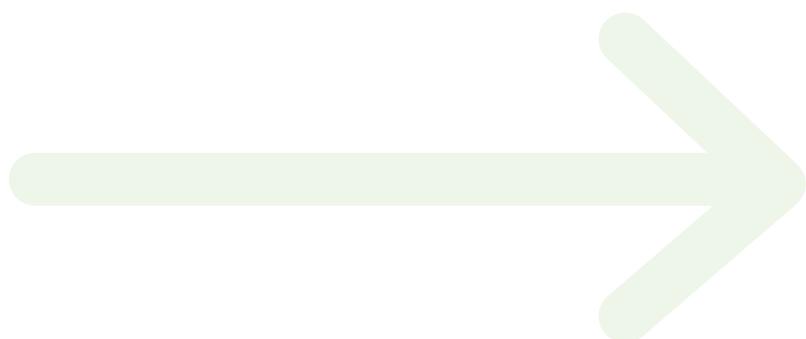
Abb. 5: „Gefällt mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite

Facebook-Zahlen	2021	2022
Nutzerbeiträge	302	373
Kommentare	7.801	11.301
Privatnachrichten	2.407	2.721

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

Insgesamt erreichten 14.017 zu bearbeitende Beiträge den Facebook-Auftritt der VRR AöR im Jahr 2022. Diese setzen sich wie folgt zusammen:

- 2.773 Anfragen (inkl. 54 Anliegen zu Abonnements)
- 1.324 Beschwerden
- 10 Kundenanliegen betrafen explizit ein Lob
- sowie 9.910 weitere Beiträge, die sich wie folgt aufgliedern:
 - 275 Gewinnspielbeiträge
 - 4.662 Nutzermarkierungen
 - 235 Spam-Nachrichten
 - 505 Danksagungen
 - 4.020 Rückmeldungen
 - 213 sonstige Beiträge



Kundenkontakte

Die Anfragen und Beschwerden lassen sich wie folgt kategorisieren:

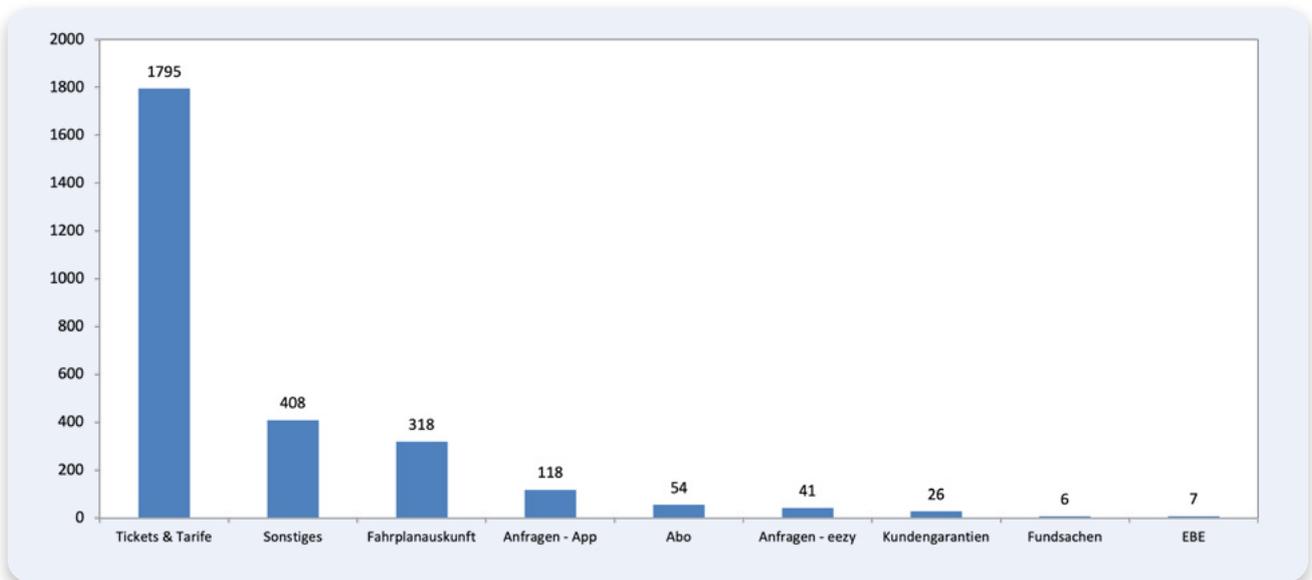


Abb. 7: Kategorisierte Facebook-Anfragen 2022

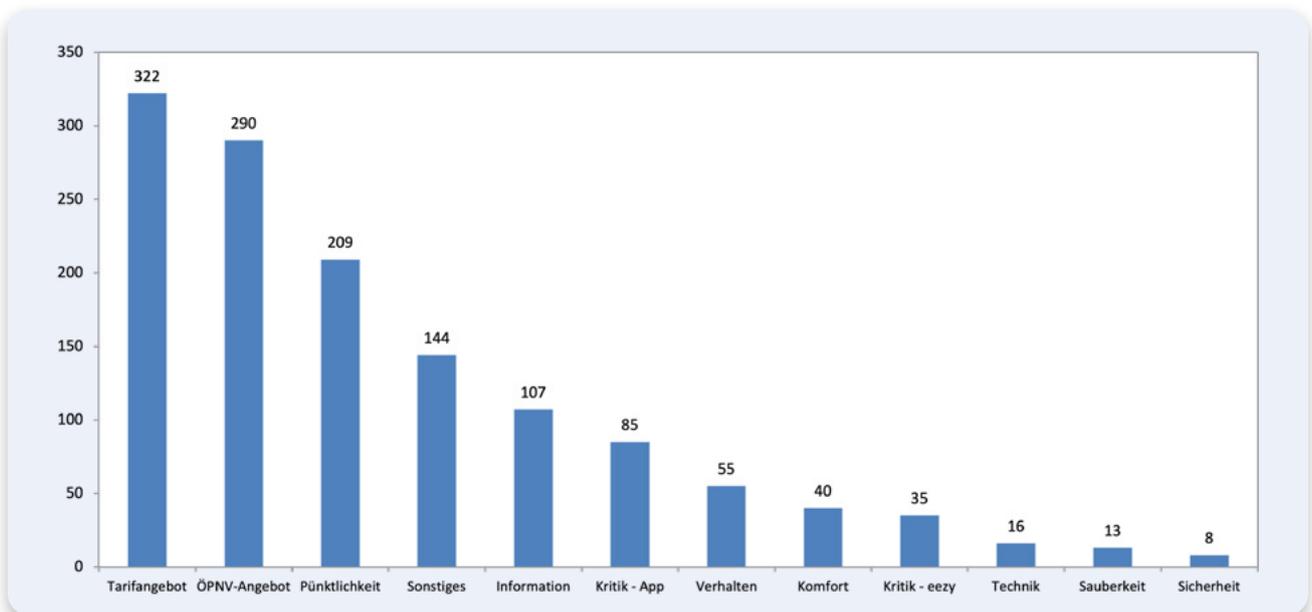


Abb. 8: Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2022

Durch die große Vielfalt der behandelten Themen war der Kundendialog auf der Facebook-Plattform im Jahr 2022 eine Herausforderung. Hauptaspekte waren das 9-Euro-Ticket und das angekündigte DeutschlandTicket aus den verschiedenen Entlastungspaketen der Bundesregierung. Zudem führten Abo-Aktionsangebote im NRW-Nahverkehr sowie besondere Wetterereignisse zu erhöhtem Kommunikationsbedarf bei den Fahrgästen. Herausfordernd war insbesondere auch für Pendler*innen die Situation im Schienenpersonennahverkehr bezogen auf die Betriebseinstellung der Abellio Rail NRW GmbH. Die damit verbundene Übernahme bzw. Notvergabe der von Abellio betriebenen Linien und Fahrzeuge durch andere Unternehmen war auch im Facebook-Kanal des VRR ein häufiges Thema, was sich in den Zahlen zu Fahrplananfragen und den Beschwerden zum ÖPNV-Angebot widerspiegelt. Zugenommen hat hierbei auch die Anzahl von Fragen und Beschwerden zu den zahlreichen Baumaßnahmen im SPNV. Das Themenspektrum reicht vom reinen Angebot an Ersatzverkehren bis hin zum allgemeinen Zustand der Infrastruktur im VRR. Baumaßnahmen werden daher auch in den kommenden Jahren weiterhin aufgrund ihrer Vielzahl ein Thema im Kundendialog nicht nur auf Facebook bleiben.

Wie bereits in den Vorjahren waren auch die Vorschriften und Regelungen im Zuge der Corona-Pandemie ein relevantes Thema. Durch die Maskenpflicht und die angespannte Personalsituation bei den Verkehrsunternehmen ergab sich erhöhter Informationsbedarf bei den Fahrgästen. Darüber hinaus gab es auch Anfragen zu neuen Verbundangeboten oder Entwicklungen, beispielsweise zur Beschaffung und zum Einsatz batterieelektrischer Fahrzeuge im SPNV, zur Einführung der neuen X-Bus-Linien sowie zur Umsetzung des landesweiten elektronischen Tarifs eezy im VRR-Gebiet.

Service-Chat NRW

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 mit dem landesweiten Pilotprojekt „Service-Chat NRW“ Rechnung, das er gemeinsam mit der Zweigstelle des Kompetenzzentrums Digitalisierung (KCD) bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft (WVG) in Münster gestartet hat.

Mit dem „Service-Chat NRW“ wurde ein zusätzlicher, digitaler Kundendialogkanal für Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen in NRW geschaffen. Hierdurch wird eine Verbesserung der Auskunftqualität, ein schnellerer Informationsaustausch und damit die weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit angestrebt. Der Service-Chat ist als Hybridangebot angelegt: Neben einem personenbedienten Live-Chat wird es ab Ende 2023 auch ein (teil-)automatisiertes Beauskunften via Chatbot geben. Bereits seit Oktober 2022 können Kund*innen den Service-Chat auf der VRR-Homepage – auch in der mobilen Ansicht – nutzen, um ihre Anliegen mit Servicemitarbeiter*innen zu klären. Ebenso ist der Aufbau einer NRW-weiten Datenbank zu Fahrplan- und Tarifauskunften im ÖPNV Teil des Projekts. Das Projekt „Service-Chat NRW“ wird vom Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW in einem Umfang von rund 1,99 Millionen Euro gefördert.

O-Töne Fahrgäste

Moin, eine Frage zur Aktion das man mit dem Ticket durch NRW fahren kann, muss am Samstag nach Osnabrück, gilt das auch für den RE2?

Ihr seid viel zu teuer! 2,90 € für 5 Haltestellen mit dem Bus! Da ist es immer noch günstiger mit dem Auto zu fahren!

Ich möchte in der 1. Klasse fahren und über meine Preisstufe A2 hinaus raus geht das mit 1 Zusatzticket oder muss ich 2 ZusatzTickets haben??

Also könnte meine Tochter mit dem 9 Euro Ticket von Moers nach Leipzig fahren? Habe ich das richtig verstanden?

Hallo, ich sitze mal wieder im RE19 aus Bocholt (Abfahrt 10:15) in Richtung Düsseldorf und wir haben momentan eine planmäßige Verspätung von 23 Minuten. Nicht, dass wir momentan aufgrund der ganzen Baustellen etc. schon unter genug „Unannehmlichkeiten“ leiden.

Klasse, und lieben Dank, dass ihr euch so tatkräftig dafür einsetzt, dass auch bestehende Abos den Preis über 9 Euro bekommen.

Pünktlichkeitsversprechen

Das Pünktlichkeitsversprechen ist eine freiwillige Kulanzregelung, die einige Verkehrsunternehmen ihren Fahrgästen anbieten und die über die garantierten Erstattungsregelungen hinaus geht. Nahverkehrskund*innen können sie 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 in den Jahren 2021 und 2022 wurde, trotz der durch die Corona-Pandemie verringerten Fahrgastzahlen, das Angebot von den Fahrgästen weiterhin gut genutzt. Der Teilnehmerkreis des Pünktlichkeitsversprechens im VRR hat sich auch im Jahr 2022 weiter vergrößert. Zum Jahresbeginn ist die Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH (VER) beigetreten, wenig später auch die Regiobahn Fahrbetriebs GmbH (Regiobahn) mit der Linie S 28.

Im Jahr 2022 wurde die Kulanzleistung für die beteiligten kommunalen und Eisenbahnverkehrsunternehmen zu einer Herausforderung. Grund hierfür war das im Rahmen des Entlastungspakets der Bundesregierung als Reaktion auf die gestiegenen Kraftstoff- und Energiepreise eingeführte 9-Euro Ticket. Die Rahmenbedingungen des Pünktlichkeitsversprechens sehen beispielsweise vor, dass bestimmte monatliche Auszahlungsgrenzen je nach vorhandenem Ticket des Fahrgastes nicht überschritten werden können. Die von den meisten teilnehmenden Verkehrsunternehmen genutzte Softwarelösung des VRR ist auf diese Rahmenbedingungen eingestellt und prüft je Ticket und Antrag, ob diese eingehalten wurden. Da diese Einstellungen zentral vom VRR gepflegt werden, musste von allen teilnehmenden Verkehrsunternehmen eine Entscheidung getroffen werden, wie mit der Kulanzleistung im Rahmen des 9-Euro-Tickets umgegangen werden soll. Erfreulicherweise haben

die meisten Unternehmen sich entschlossen, die Kulanzleistung im Gültigkeitszeitraum des 9-Euro-Tickets weiterzuführen, jedoch die Rahmenbedingungen bezüglich der Auszahlungsgrenzen auf das Ticket anzupassen.

Einige wenige Verkehrsunternehmen haben sich dazu entschlossen, das Pünktlichkeitsversprechen in diesem Zeitraum auszusetzen.

Nach Auslaufen des 9-Euro-Tickets haben sich erfreulicherweise die meisten Verkehrsunternehmen dazu entschieden, die Kulanzleistung wieder aufzunehmen oder weiterzuführen. Diese Entwicklung ist aus Sicht der Fahrgäste begrüßenswert und unterstreicht die Akzeptanz der Kundengarantie im Verkehrsverbund. Lediglich die Ruhrbahn GmbH hat zu Beginn der 9-Euro-Ticket-Aktion die Kulanzleistung ausgesetzt und sich Ende 2022 nach interner Prüfung dazu entschieden, diese nicht weiter anzubieten. Ob und inwieweit die Rahmenbedingungen des von der Bundesregierung geplanten DeutschlandTickets für das Jahr 2023 weitere Auswirkungen auf das Pünktlichkeitsversprechen haben werden, wird sich in den kommenden Monaten zeigen.

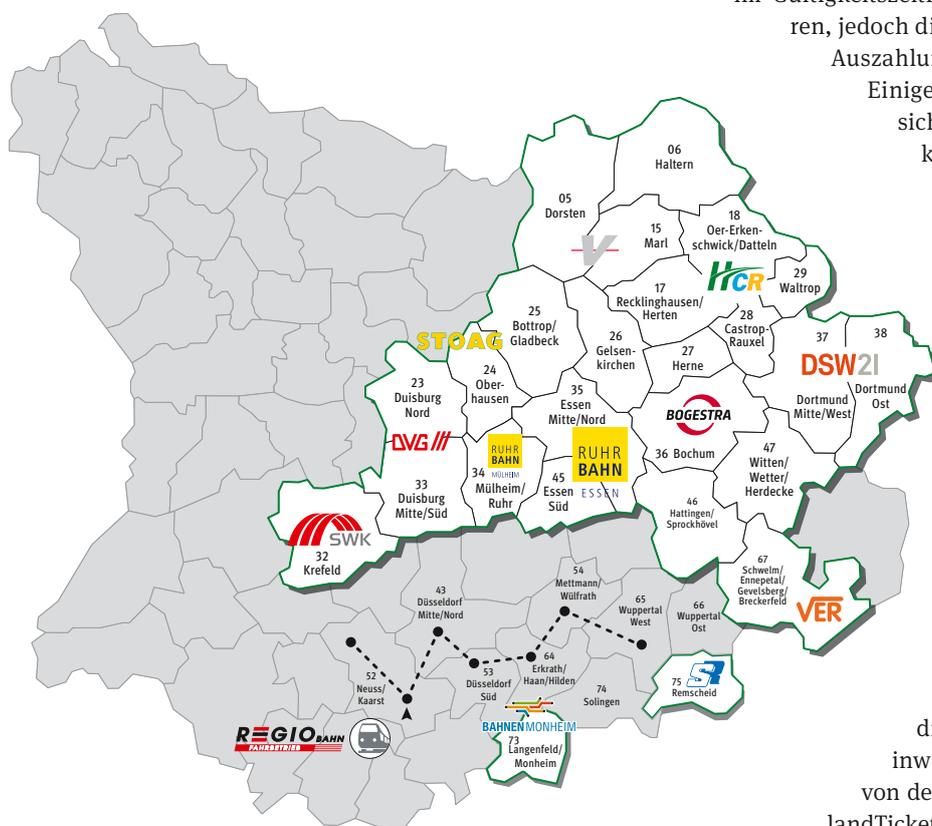


Abb. 9: Pünktlichkeitsversprechen im VRR – Stand November 2022

*Die Ruhrbahn hat das Pünktlichkeitsversprechen nach Ende des 9-Euro-Tickets eingestellt und wird ab 2023 nicht mehr dargestellt.

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 aggregiert und die Datengrundlage für die Auskunft geschaffen. Der Ist-Daten-Server (IDS) wird von den Unternehmen mit Echtzeit-Prognosedaten und weiteren dispositiven Maßnahmen für Fahrten beliefert. So werden dort Verspätungen und Fahrtausfälle berechnet und an das Auskunftssystem weitergeleitet. Die Kundenschnittstelle des Auskunftssystems ist die elektronische Fahrplanauskunft (EFA). Diese wird von den anderen Systemen mit Daten versorgt und berechnet für die Anfragen der Kund*innen die bestmöglichen Verbindungen.



Rückblick 2022

Im Jahr 2022 ist im Auskunftssystem eine grundsätzliche Normalisierung der Situation zu erkennen. So hat sich die Anzahl der Auskunftsanfragen wieder dem Niveau von vor der Corona-Pandemie angenähert. Mit der Einführung des 9-Euro-Tickets stiegen die Zahlen sogar deutlich an mit einem Höchstwert im Juni 2022. Auch nach dem Auslaufen des 9-Euro-Tickets liegen die Auskunftszahlen stabil auf einem hohen Niveau.

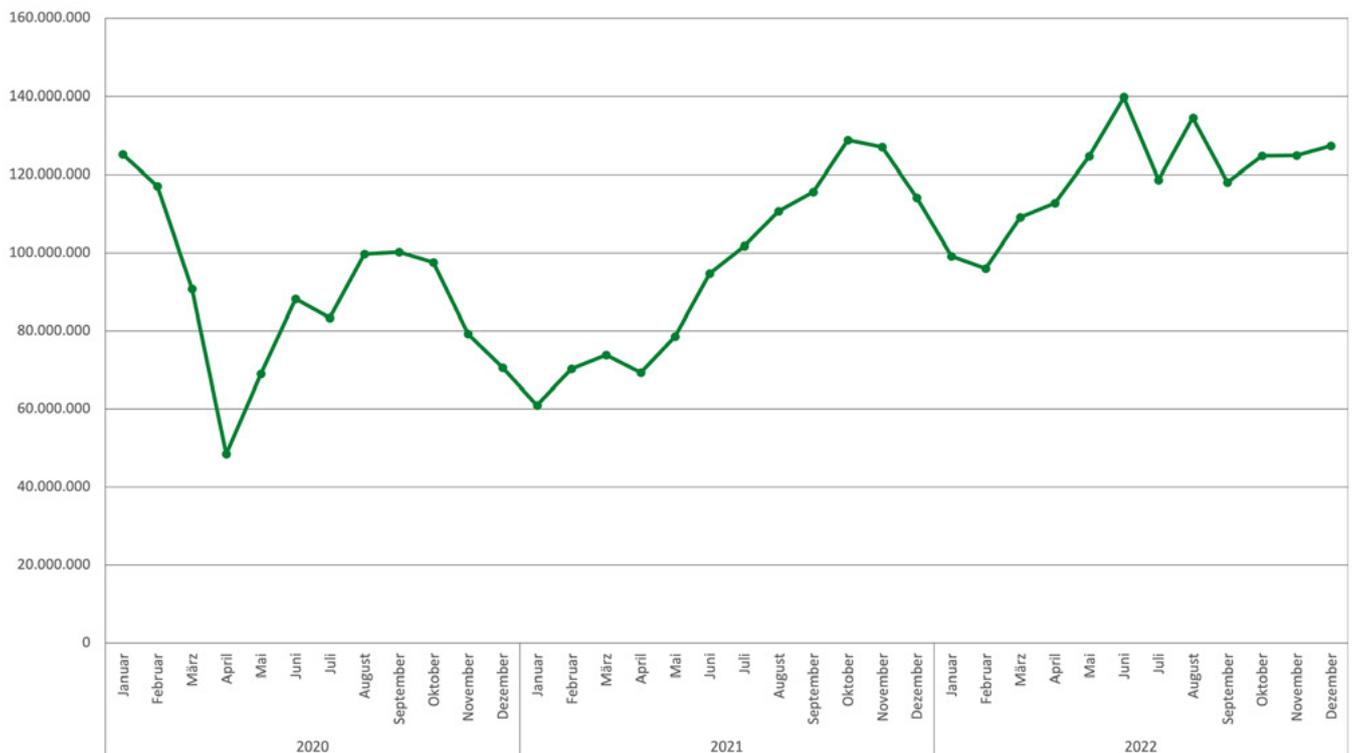


Abb. 10: Gerechnete Fahrten der VRR-Fahrplanauskunft

Auskunftssysteme

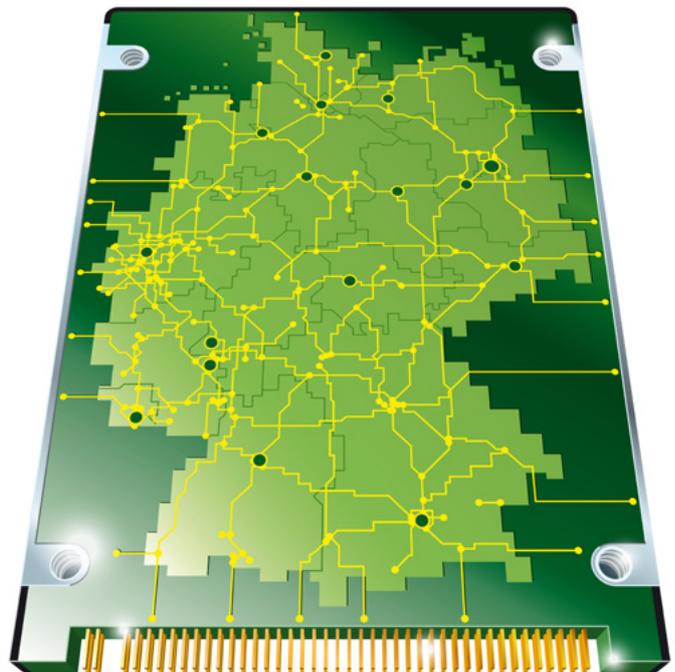
Auslastungsprognosen

Seit einiger Zeit sind in den Auskunftssystemen des VRR Informationen zur Auslastung von ÖPNV-Verbindungen verfügbar. Im Jahr 2022 wurde das Verfahren zu Erstellung der Informationen weitestgehend automatisiert. Diese Automatisierung ermöglicht eine schnellere Aktualisierung der Auslastungsdaten und somit eine bessere Information der Kund*innen.

Eine besondere Herausforderung war die Unvorhersehbarkeit der Auswirkungen des 9-Euro-Tickets. Durch die Einführung des deutschlandweit gültigen Angebotes wurden, zumindest im Aktionszeitraum, viele neue Kund*innen im ÖPNV erwartet. Wie viele es aber tatsächlich sein würden, war nicht abzusehen. Daher war es schwierig, eine realistische Prognose zu erstellen. Um diesem Umstand gerecht zu werden, wurden kontinuierlich die prognostizierten Auslastungsdaten analysiert, mit den realen Zahlen verglichen und bei größeren Abweichungen bestmöglich korrigiert. Somit konnte gewährleistet werden, dass den Kund*innen, trotz der unübersichtlichen Lage, plausible Informationen zur Verfügung standen.

Deutschlandweite Vernetzung (DEEZ – Deutschlandweite Echtzeitdaten)

Echtzeitdaten im ÖPNV werden meist nur innerhalb des eigenen Heimat-Verkehrsverbundes ausgegeben, in denen der Fahrgast auch die Abfrage stellt. Im Fördermittelprojekt DEEZ des Vereins zur Förderung einer durchgängigen elektronischen Fahrgastinformation (DELFI e.V.) werden die Echtzeitdaten deutschlandweit an zwei Datendrehscheiben in Deutschland (RegioCluster Nord beim Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen und Süd beim Rhein-Main Verkehrsverbund) geliefert. Ziel ist es hierbei, die Anforderungen der EU (delegierte Verordnung Nr. 2017/1926) nach einem nationalen Zugangspunkt (NAP) für elektronische Daten der öffentlichen und individuellen Verkehrssysteme zu erfüllen. 2022 wurden im VRR große Aufwände betrieben, um die Ist-Daten-Server an das RegioCluster Nord anzuschließen. Dies wurde erfolgreich umgesetzt und der VRR liefert alle vorhandenen Echtzeitdaten an das RegioCluster. Um zukünftig die Datenlieferungen für eine deutschlandweite Echtzeitauskunft zu optimieren, wurden im VRR zusammen mit den Verkehrsunternehmen globale Identifikationen für alle Linien programmiert. Ziel ist es für das Jahr 2023, diese globalen Linien-IDs flächendeckend im Auskunftssystem zu nutzen und so die Übersetzungen bzw. Umschlüsselungen der Daten für die o.g. Datendrehscheiben zu vereinfachen.



Hohe Aktualität der Daten

Kund*innen im ÖPNV erwarten, dass das digitale Auskunftssystem die Wirklichkeit in möglichst großem Maße wiedergibt und Hinweise zu Verspätungen und Fahrtausfällen sowie 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 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.

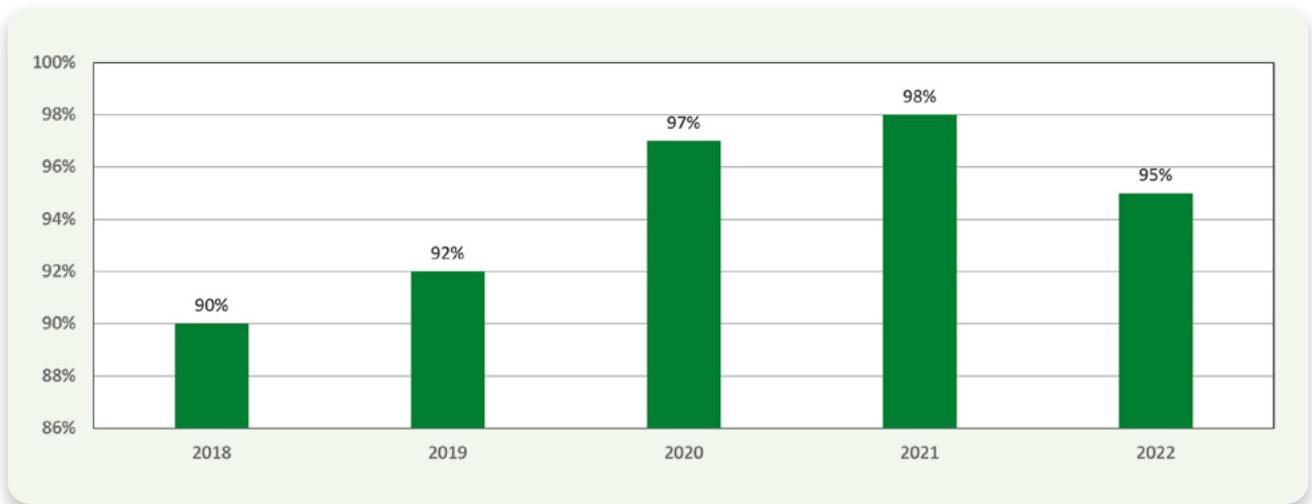


Abb. 11: Erfolgreiche Datenübernahmen

Antwortzeiten des Auskunftssystems

Neben der Aktualität und Richtigkeit der Daten ist vor allem die Zeit, die die Antwort auf eine Auskunftsanfrage benötigt, für Kund*innen entscheidend. Besonders mit der gestiegenen Zahl an mobilen Anfragen an die Auskunft wird die Antwortzeit und damit die Geschwindigkeit der Antwort immer wichtiger. 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 durchschnittliche Zeit, die die Server zur Berechnung einer Auskunft benötigen haben, lag 2022 bei 1,22 Sekunden. Dies ist ein schlechterer Wert als in den letzten Jahren, jedoch weiterhin akzeptabel.

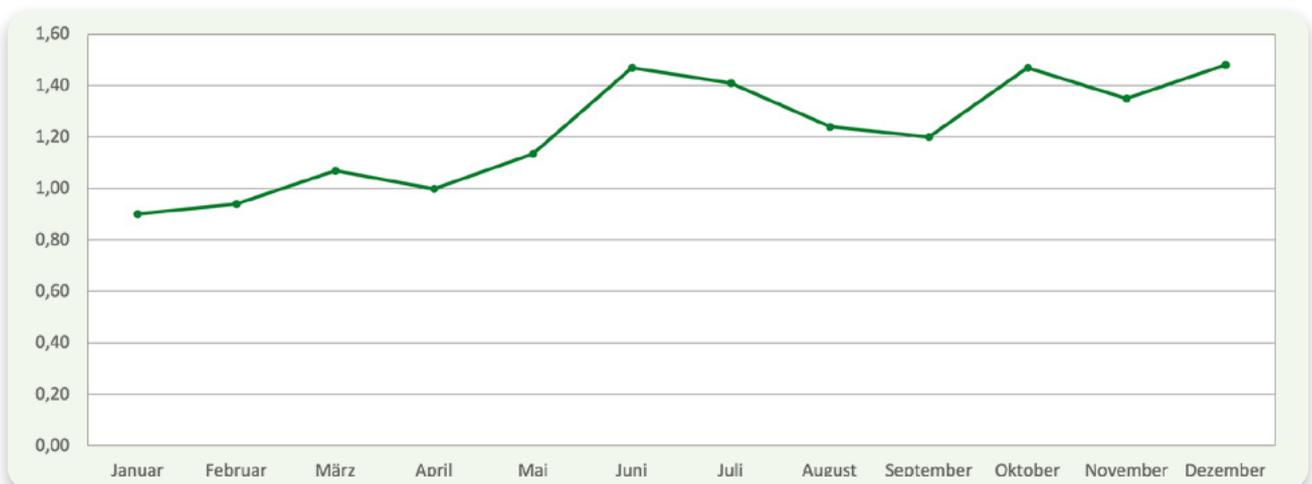


Abb. 12: EFA-Serverantwortzeiten

Die VRR App

Stetige Verbesserung der VRR App und des Ticketshops

Die VRR App ist seit September 2021 für Android und iOS am Markt erhältlich. Auch wenn die Einführung des 9-Euro-Tickets mit einem großen Aufwand verbunden war, konnten die Systeme trotzdem kontinuierlich verbessert werden. Es sind in regelmäßigen Zyklen Updates durchgeführt worden, wodurch immer wieder neue Funktionen und Verbesserungen eingearbeitet worden sind. Zum einen wurden Services ausgebaut und konkretisiert, ebenso wurde auch das Feedback der Nutzer*innen ausgewertet und daraufhin Verbesserungen vorangetrieben. Der Ticketshop und die VRR App wurden auf die jeweils aktuelle Version gebracht.

Seit 2022 können Nahverkehrskund*innen auch neue Produkte wie das FlexTicket über die VRR App beziehen. Auch das 9-Euro-Ticket war von Juni bis August 2022 verfügbar. Weiterhin wurden die Ticketshops der Verkehrsunternehmen sukzessive in die VRR App integriert und die Nutzeroberfläche optimiert. Alle neuen App-Versionen werden selbstverständlich auch immer in die verschiedenen Apps der angeschlossenen Verkehrsunternehmen (Mandanten) eingespielt.

Mandanten-Apps

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 16 Verkehrsunternehmen mit eigenen Apps beliefert. Eine sogenannte „White-Label-Lösung“ ermöglicht es, dass jedes Verkehrsunternehmen die App mit eigenem Logo, Farben und Designelementen adaptieren kann. Darüber hinaus können selbstverständlich auch Produkte und Funktionen individuell angepasst werden. Im laufenden Betrieb werden die Updates auf die VRR App und alle White-Label-Varianten der Verkehrsunternehmen aufgespielt.

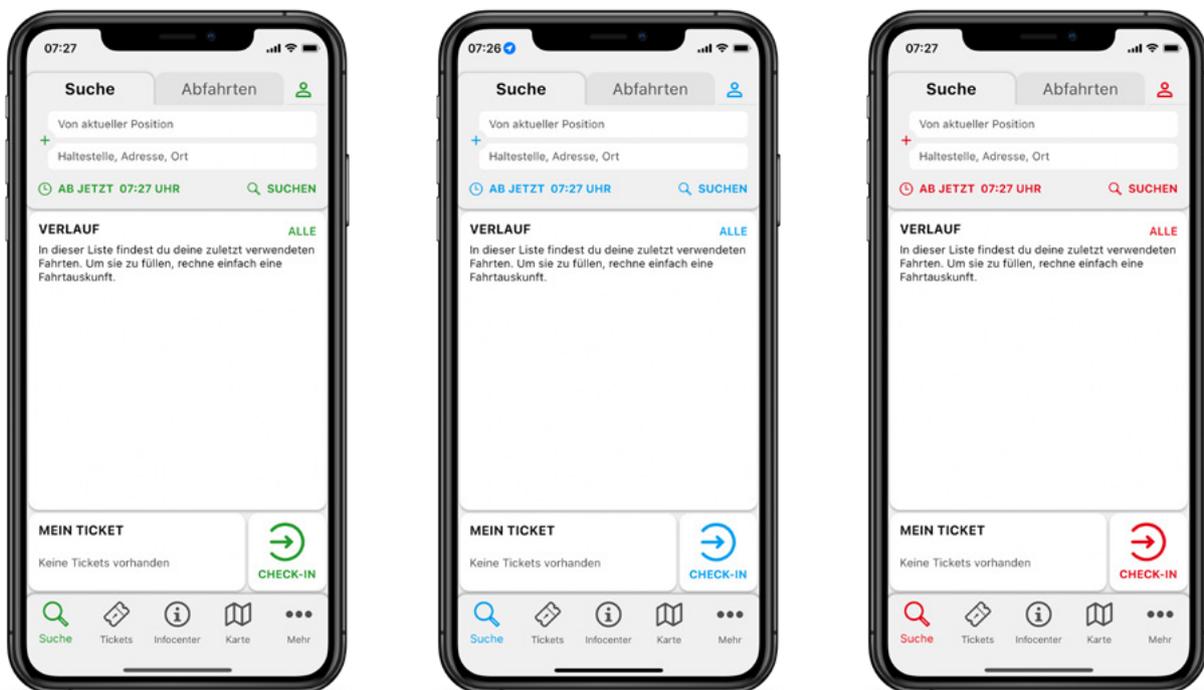


Abb. 13: White-Label-Lösung der VRR App

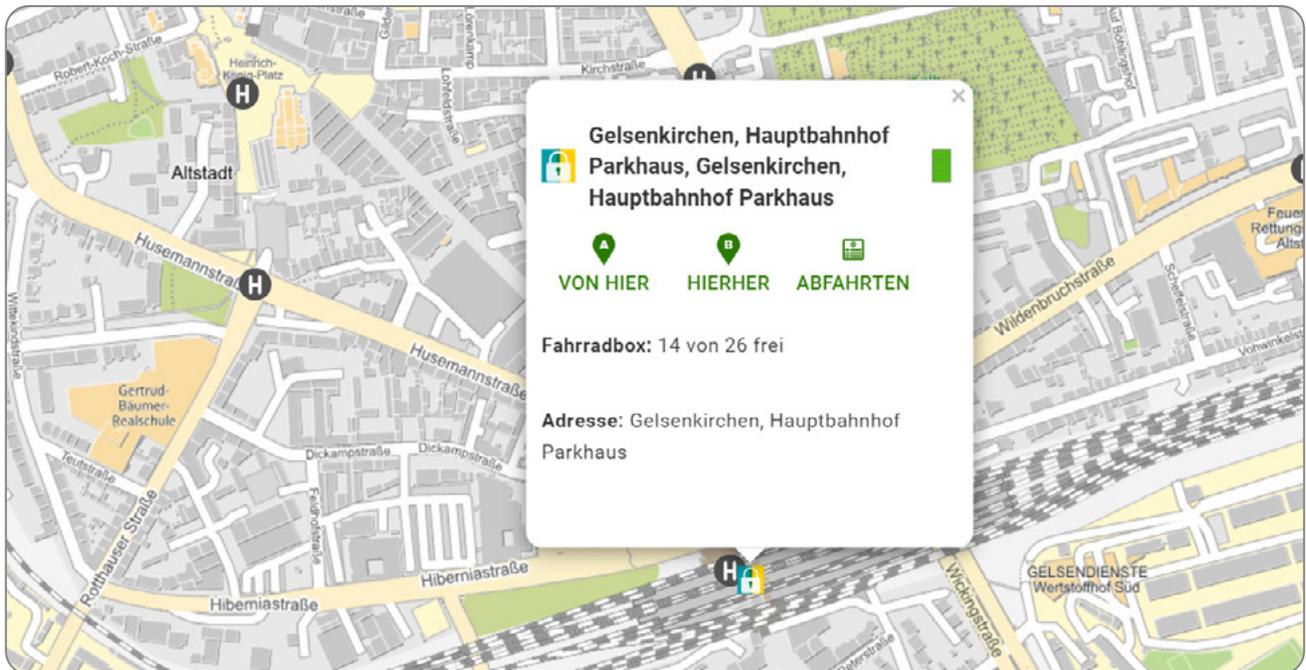


Abb. 14: Ansicht DeinRadschloss-Anlage in der VRR App

Multimodalität

Ein Fokus bei neuen Serviceleistungen in der App sind die neuen Funktionalitäten im Bereich der Multimodalität. Hier wurden mehrere Projekte vorangetrieben. Um Fahrgästen multimodale Reisewege zu ermöglichen und die Verknüpfung unterschiedlicher Verkehrsmittel zu erleichtern, wurden bereits im Jahr 2021 Echtzeitinformationen zur Verfügbarkeit von Park+Ride- und DeinRadschloss-Stellplätzen in die VRR App und das Kundenportal integriert. So können die Nutzer*innen nicht nur sehen, wo sich Stellplätze befinden, sondern auch, wie viele aktuell noch zur Verfügung stehen. Die Filtermöglichkeiten der Kartenfunktion wurden erweitert und angepasst für Web und App. Außerdem wurden auch die Bezeichnungen der Stellplätze optimiert, damit diese einfacher von Nutzer*innen der App gefunden werden können. Die neuen und verbesserten Services bieten Nutzer*innen der App verlässliche und moderne Möglichkeiten, um das Nahverkehrsangebot je nach Mobilitätsbedarf individuell nutzen zu können.

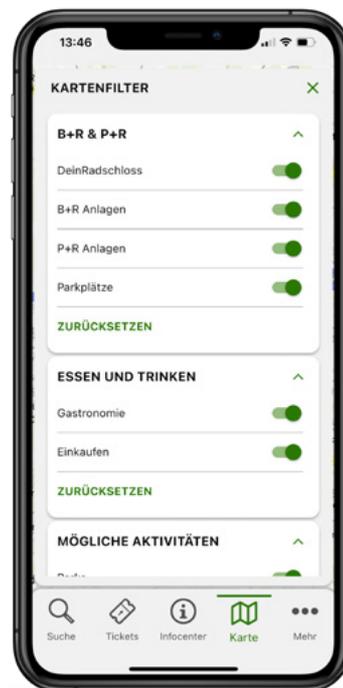


Abb. 15: Kartenfilter in der VRR App

Auskunftssysteme

Bewertung der VRR App

All diese Neuerungen, Erweiterungen und Verbesserungen haben dazu geführt, dass die Zufriedenheit der Nutzer*innen mit der VRR App sehr hoch ist. Dies wurde aktiv zum ersten Mal im Oktober 2022 über ein Pop-up innerhalb der App abgefragt. Eine Bewertung mit im Schnitt mehr als vier Sternen ist ein direktes Nutzer*innenfeedback, auf das der VRR zu Recht stolz sein kann.

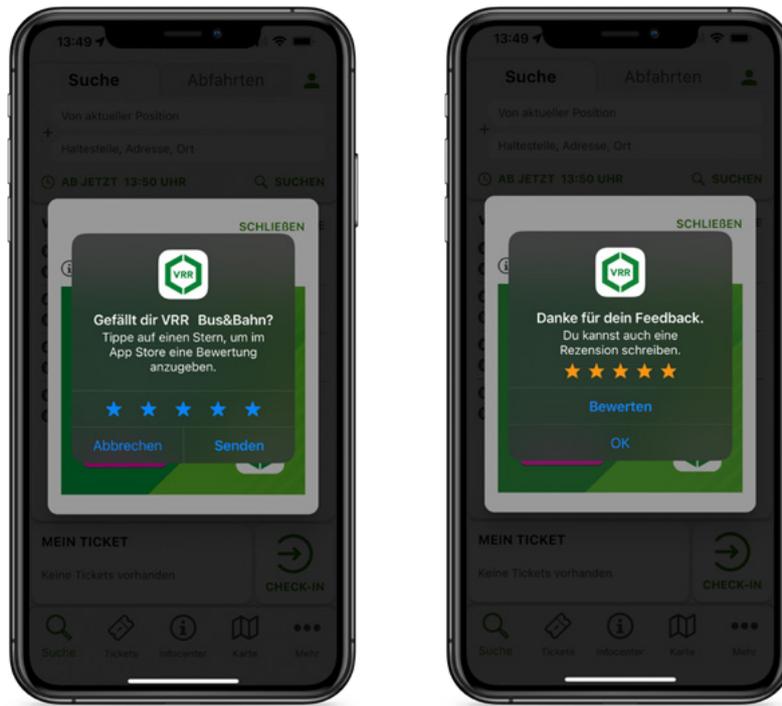


Abb. 16: Bewertungs-Popup in der VRR App

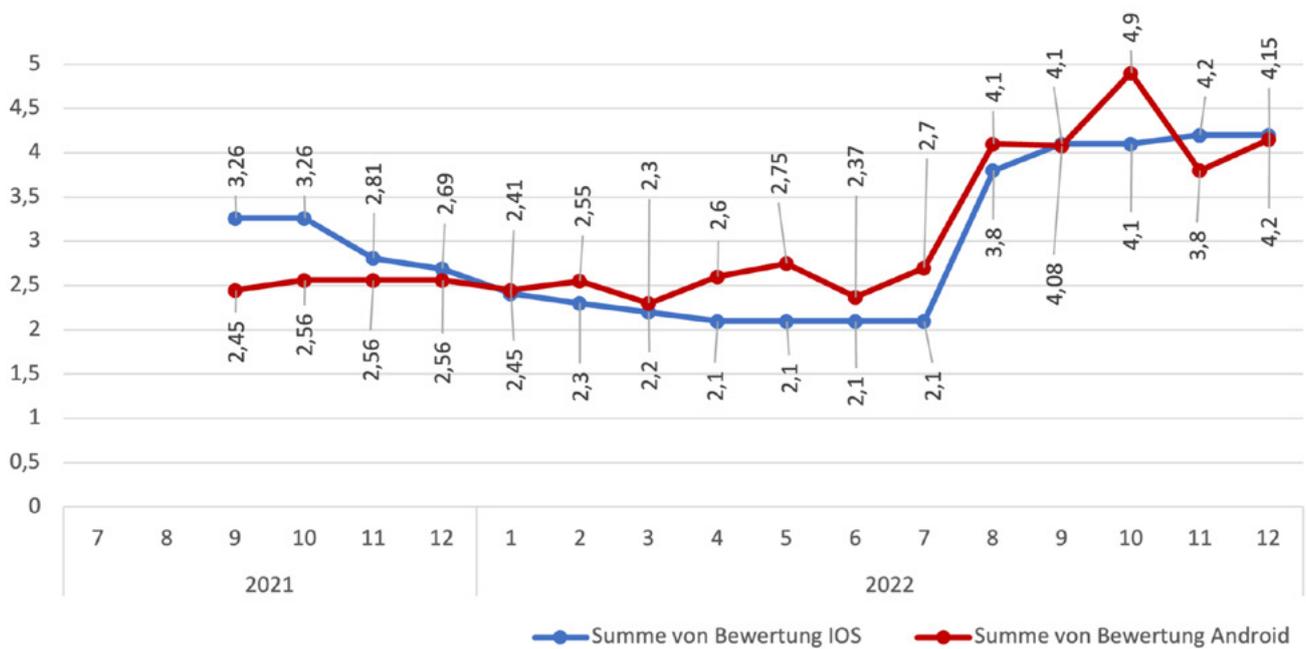


Abb. 17: Jahresverlauf Bewertungen VRR App

Ausblick Kundendialog

Die bevorstehende Einführung des DeutschlandTickets wird voraussichtlich dazu führen, dass sich Fahrgäste mit ihren Fragen rund um das neue Tarifangebot an den Kundendialog wenden werden. Die Erfahrungen aus dem Aktionszeitraum des 9-Euro-Tickets werden dazu genutzt, die Kundendialogsysteme zielgerichtet auf diese Anforderungen auszurichten und sich hierfür auch kommunikativ zu rüsten.

Der neue „Service-Chat NRW“ ist ein zusätzlicher Kanal für den Kundendialog, der dem Trend zur stärkeren Nutzung digitaler Services und Angebote durch die Fahrgäste Rechnung trägt. Im Rahmen des Projekts Service-Chat NRW wird bis Ende des Jahres 2023 ein Chatbot aufgebaut und live gehen, welcher auf die bereits im Aufbau befindliche NRW-weite Datenbank zu Fahrplan- und Tarifauskünften im ÖPNV zugreifen wird.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die systemische und prozessuale Weiterentwicklung der Analysefähigkeiten im Kundendialog des VRR, mit dem Ziel die Datentransparenz und Auswertungsqualität der Kundenmeldungen weiter zu verbessern.

Ausblick Auskunftssysteme

Ende des Jahres 2022 wurde die Machbarkeitsstudie für Big Data-Analysen beauftragt. Diese soll 2023 durchgeführt werden, um die Potenziale der Daten im VRR aufzuzeigen. Außerdem werden Prozesse und Systeme beschrieben, die benötigt werden, um diese Potentiale auch zu nutzen. Die Ergebnisse werden für das erste Halbjahr 2023 erwartet. Infolge der Ergebnisse der Machbarkeitsstudie werden weitere Schritte geprüft und entsprechende Maßnahmen projiziert.

Geplant sind außerdem Optimierungen der Datengrundlagen und der Darstellung der Auskunftsergebnisse. Zur Verbesserung der Datengrundlage laufen bereits Projekte mit dem Dienstleister. Diese sollen im Jahr 2023 fortgesetzt und abgeschlossen werden. So sollen die Systeme um weitere Funktionen erweitert werden, um die Mitarbeiter*innen bestmöglich zu unterstützen. Bei der Darstellung in den Auskunftssystemen (Webauskunft und App) wird geprüft, ob den Kund*innen weitere Informationen z. B. über Auslastung, Taktung, etc. gegeben werden können. So sollen Fahrgäste einen besseren Überblick über ihre möglichen Fahrten erhalten und ihre Reise besser planen können.

Das Jahr 2023 steht im Zeichen des DeutschlandTickets. Damit tritt der VRR in einen nationalen Wettbewerb ein, in dem die Serviceleistung der Auskunftssysteme das einzige Unterscheidungsmerkmal sein werden. Der VRR wird mit neuen Überarbeitungen, Anpassungen und Funktionen auch im Jahr 2023 weiter dafür sorgen, dass die Rückmeldung der Nutzer*innen mehr als gut ist. In Vorbereitung dafür sind aktuell die ersten Anbindungen für E-Scooter und OnDemand-Verkehre und die Integration von Mobilstationen, um die Multimodalität zu steigern. Parallel zu den Überarbeitungen, die in regelmäßigen Updates eingepflegt werden und live gehen, geht die Umsetzung für die Smartwatch an den Start. Hier sind aktuell bereits erste Testversionen fertig, sodass im Jahr 2023 die Angebote und Services des VRR auch via Smartwatch genutzt werden können.



Abb. 18: VRR App auf der Smartwatch

Abkürzungsverzeichnis

AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
Delfi	Durchgängige Elektronische Fahrgastinformation
DIVA	Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
IDS	Ist-Daten-Server
KCD	Kompetenzcenter Digitalisierung
NAP	National Access Point/nationaler Zugangspunkt
NRW	Nordrhein-Westfalen
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VER	Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
WVG	Westfälische Verkehrsgesellschaft Münster

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anrufaufkommen Schlaue Nummer 2021/2022
Abbildung 2	Anrufgründe 2022 in %
Abbildung 3	Eingänge VRR-Kundendialog 2021/2022
Abbildung 4	Anliegen im schriftlichen Kundendialog
Abbildung 5	„Gefällt mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite
Abbildung 6	Eingegangene Beiträge auf der VRR-Facebook-Seite nach Jahren
Abbildung 7	Kategorisierte Facebook-Anfragen 2022
Abbildung 8	Kategorisierte Facebook-Beschwerden 2022
Abbildung 9	Pünktlichkeitsversprechen im VRR – Stand November 2022
Abbildung 10	Gerechnete Fahrten der VRR-Fahrplanauskunft
Abbildung 11	Erfolgreiche Datenübernahmen
Abbildung 12	EFA-Serverantwortzeiten
Abbildung 13	White-Label-Lösung der VRR App
Abbildung 14	Ansicht DeinRadschloss-Anlage in der VRR App
Abbildung 15	Kartenfilter in der VRR App
Abbildung 16	Bewertungs-Popup in der VRR App
Abbildung 17	Jahresverlauf Bewertungen VRR App
Abbildung 18	VRR App auf der Smartwatch

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

