

Anrufbussystem Landkreis Rottweil

Erfahrungswerte in der Umsetzung von Ausschreibung, Organisation und Technikeinsatz

Vorstellung des ÖPNV-Systems Rottweil

Im Landkreis Rottweil (Der Landkreis Rottweil liegt in Baden-Württemberg im ländlichen Raum, eingebettet zwischen Schwarzwald und Schwäbische Alb, hat knapp 140 000 Einwohner und eine Fläche von 769,4 km²) besteht abends und am Wochenende ganztags ein flächendeckendes Anrufbussystem, welches den Linienverkehr ergänzt. Angeboten werden alle regelmäßig im Rahmen des Buslinienverkehrs bedienten Strecken innerhalb des Landkreises sowie einzelne Verbindungen über die Landkreisgrenzen hinaus. Der Anrufbus fährt abends im Anschluss an den Busverkehr stündlich bis 1 Uhr nachts, freitags und samstags bis 2 Uhr, und am Wochenende tagsüber zweistündlich.

Die Fahrgäste melden ihren Fahrtwunsch mindestens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit mit Nen-



Monika Mayr,
Dezernentin für
Öffentliche Sicherheit,
Verkehr und Recht,
Landratsamt Rottweil



Gerd Hickmann,
Nahverkehrsberatung
Südwest,
Tübingen



Christian Eckholt,
Call Center Leiter,
O-TON Call Center
Services, Dortmund



Frithjof Eckardt,
Geschäftsführender
Gesellschafter,
Eckardt Software
Management GmbH
(ESM), Hannover

nung ihrer Abfahrts Haltestelle bei einer zentralen Rufnummer telefonisch an. Die angemeldeten Fahrtwünsche werden von der Anrufbuszentrale erfasst, zu Fahraufträgen entsprechend den Verkehrsräumen zusammengestellt und den Anrufbusbetreibern (Taxiunternehmen)

übermittelt. Die Abwicklung der Fahrten erfolgt durch die Anrufbusbetreiber nach Fahrplan mit PKWs oder Kleinbussen. Auf dieser Basis werden die Fahraufträge disponiert und vergütet.

Was hat zu der Ausschreibung geführt?

Das Anrufbussystem im Landkreis Rottweil besteht bereits seit Anfang der 1990er Jahre. Die Fahrgastzahlen stiegen seit Einführung des Angebots stetig an und erreichten in den Jahren 2004 und 2005 mit jeweils rund 53 000 Fahrgästen pro Jahr ihren Höchststand. Aufgrund der infolgedessen ebenfalls gestiegenen Verkehrsleistungskosten hatte der Landkreis Rottweil zunächst zum Fahrplanwechsel im Dezember 2006 eine Reorganisation des Anrufbusverkehrs beschlossen. Dabei wurden einige Änderungen, wie beispielsweise die Erhöhung des zu entrichtenden Komfortzuschlags um einen Euro, die ersatzlose Streichung der Bedienung montags bis donnerstags abends sowie der Wegfall



Der Anrufbus in Rottweil (Bild: Landratsamt Rottweil).

der Haustürbedienung im Dezember 2006 umgesetzt.

Da vor allem die fehlende Abendbedienung unter der Woche nicht auf breite Akzeptanz stieß, erfolgte im Januar 2008 wieder eine Rückkehr zum alten System der Bedienung an allen Wochentagen. Der Auftrag wurde für die Gesamtleistung (Auftragsentgegennahme, Disposition, Fahrbetrieb) an

Gleichzeitig wurden für den Fahrbetrieb potenzielle Bieter aus der Region direkt angesprochen.

Im Interesse einer besseren Qualitätssteuerung und höheren Kundenzufriedenheit hat der Landkreis Rottweil als Aufgabenträger für den ÖPNV entschieden, Anrufbuszentrale und Anrufbusbetrieb zu trennen. Der Fahrbetrieb wurde im Interesse eines

vorgesehenen Standort des Anrufbusbetriebs gefordert.

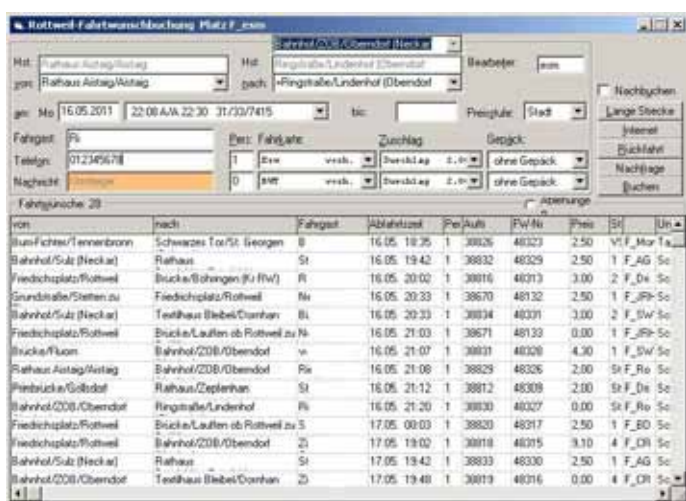
Die Wertungskriterien für das Angebot waren zu 80% der Wertungspreis des Angebotes und zu 20% der Erfahrungsnachweis über bislang erbrachte vergleichbare Leistungen.

Das Angebot für die Anrufbuszentrale musste ein Qualitätssicherungskonzept mit Aussagen zum Personalkonzept, zur vorgesehenen Konzeption der Personalschulungen sowie den vorgesehenen technischen Einrichtungen umfassen. Weiter waren Angaben gefordert zum vorgesehenen Verfahren der Übermittlung der Fahraufträge an die Anrufbusbetreiber für die Übermittlung der Fahraufträge entweder in eine Zentrale oder direkt in die Fahrzeuge der Anrufbusbetreiber. Außerdem wurde ein Erfahrungsnachweis über bislang erbrachte vergleichbare Leistungen, die Nennung des vorgesehenen Standorts der Anrufbuszentrale sowie eines verantwortlichen Ansprechpartners gefordert. Die Wertungskriterien für das Angebot waren zu 70% der Wertungspreis des Angebotes, zu 15% das vorgelegte Qualitätssicherungskonzept und zu 15% der Erfahrungsnachweis über bislang erbrachte vergleichbare Leistungen.

Am 12.10.2009 erfolgte die Zuschlagserteilung für die Anrufbuszentrale an die Firma O-TON Call Center Services GmbH, Dortmund und für den Anrufbusbetrieb an zwei örtliche Taxiunternehmer, jeweils mit Sitz in den Großen Kreisstädten Rottweil und Schramberg.

Aufbau und Vorbereitung der Anrufzentrale

O-TON Call Center Services ist als Dienstleister des ÖPNV bereits vierzehn Jahre am Markt tätig. Täglich werden hier mehr als 2 500 Gespräche aus den Bereichen Fahrplan- und Tarifauskunft entgegengenommen. Das Tätigkeitsfeld



Buchung mit Background-Intelligenz (Bild: ESM GmbH).

einen Generalunternehmer übertragen. Die Nachfrage ging bei gegenüber dem Jahr 2005 weitgehend unverändertem Fahrplanangebot bis Mitte 2009 deutlich zurück. Diese Entwicklung führte der Landkreis Rottweil u. a. auch auf Probleme mit einer verlässlichen Leistungserbringung zurück, einhergehend mit vielen Kundenbeschwerden. Aufgrund dieser für die Fahrgäste und den Landkreis unbefriedigenden Situation hat sich der Landkreis entschlossen, den Anrufbus zum Fahrplanwechsel im Dezember 2009 neu auszuschreiben.

Worauf wurde bei der Auswahl der Dienstleister Wert gelegt?

Im Sommer 2009 wurde daraufhin das Anrufbusssystem für den Landkreises Rottweil europaweit ausgeschrieben.

mittelstandsfreundlichen Vergabeverfahrens in drei Lose für die Teilräume Rottweil, Schramberg und Oberndorf/Sulz aufgeteilt.

Auswahl der Dienstleister im Rahmen der Ausschreibung

Im Rahmen der Ausschreibung wurde von den Anrufbusbetreibern ein Erfahrungsnachweis gefordert, in dem darzustellen war, welche bisherigen vergleichbaren Leistungen der Bieter im Bereich Taxi- oder Mietwagenverkehr, Öffentlicher Personennahverkehr oder bei der Durchführung alternativer Bedienungsformen im ÖPNV (Rufbus, Ruftaxi) erbracht hat.

Außerdem wurden Angaben zum derzeitigen verfügbaren Fuhrpark, über die Anzahl der Beschäftigten sowie den

bei O-TON umfasst, neben des umfangreichen Inbound-Services, auch fallabschließende Beschwerdebearbeitung, Marktforschung und Softwareentwicklung. Seit 2005 betreut O-TON die Regionalverkehr Münsterland RVM in der Taxibusbuchung mit der Software AnSaT von ESM. So ist die Erfahrung von mehr

arbeitern von O-TON und dem Auftraggeber, ein Schulungskonzept für die Einweisung der Mitarbeiter im Callcenter entwickelt. Da den Mitarbeitern die Nutzung der Buchungssoftware bereits bekannt war, konnte der Fokus der Schulungen auf die Besonderheiten des Verkehrsgebiets gesetzt werden.

Abrechnung der Taxiunternehmer durchzuführen. Hierzu greifen die Mitarbeiter auf das Abrechnungssystem AnSaT zu. Monatlich werden vollautomatisch die Abrechnungen erstellt und an den Auftraggeber versandt. Durch die lange und vertrauensvolle Zusammenarbeit von Callcenter und Softwareanbieter war die Zeit für die Einrichtung des

Projekts überschaubar. Da bereits einige Projekte zusammen durchgeführt wurden, waren die Ansprechpartner klar definiert und Reibungsverluste, wie sie bei vielen neuen Kooperationen entstehen, nicht vorhanden.

Dispositionsoftware und Einbindung der Taxiunternehmen

Das bundesweit mit ca. 25 Installationen vorhandene System AnSaT war kurzfristig auf die ausschreibungsspezifischen Anforderungen zu erweitern. Gefordert wurde eine

umlauforientierte Fahrzeugdisposition unter Minimierung der KM-Leistung und der Vergütung. Da Fahrten im Anrufbus-Verkehr in den anderen Losen enden können, sind die entsprechenden Fahrzeuge unter Betrachtung der Optimierung in das eigene Los zurückzuführen. Dabei müssen auch entgegen der eigentlichen Regel „losfremde“ Fahrten übernommen werden. Die Taxiunternehmen halten tages- und zeitabhängig unterschiedliche Fahrzeugkapazitäten bereit, die vorab mit dem Landratsamt abgestimmt sind.

Nachträglich wurden noch einige Buslinien sowie eine Zuglinie in das System mit aufgenommen, um Parallelverkehre zu vermeiden. Die Gebiete um die Haltestellen wurden „geclustert“, damit nahe gelegene Anrufbus-Haltestel-



Call-Center-Arbeitsplatz (Bild: O-TON Call Center Services).

als 600 täglichen Buchungen mit in das Projekt Anrufbus Rottweil geflossen. Darüber hinaus werden bei O-TON noch die Dortmunder Stadtwerke DSW21 und der Busverkehr Ruhr-Sieg bei den bedarfsgesteuerten Verkehren betreut.

Für den Start des Projekts Anrufbus Rottweil bei O-TON waren verschiedene Aufgaben zu bewältigen. Im Fokus der Bemühungen stand, die Mitarbeiter über das neue Verkehrsgebiet zu schulen und ihnen alle notwendigen Informationen an die Hand zu geben. So wurde ein Projektleiter bestimmt, der typisch für O-TON, aus den Reihen der Mitarbeiter am Telefon stammt. Dieser hat dann, in Zusammenarbeit mit den Vertriebsmit-

Zudem wurden die technischen Voraussetzungen für das Projekt geschaffen. Die O-TON eigene Software wurde angepasst und ein eigenes Layout für die Kundenbetreuung am Telefon entworfen. DiOlog, die Software für die Kundenbetreuung im ÖPNV, stellt dieses Layout immer automatisch ein, sobald ein Anruf für den Anrufbus Rottweil eintrifft.

So hat der Agent sofort alle wichtigen Daten für den Anrufbus Rottweil auf einen Blick und kann sein Augenmerk auf das Wesentliche richten – die Durchführung der Buchung.

O-TON hat im Rahmen dieses Projekts zudem die Aufgabe übernommen, die

len in die Berücksichtigung des Parallelverkehrs mit einbezogen werden konnten.

Die Servertechnik ist in Dortmund installiert. Für die Auftragsübermittlung war ursprünglich ein webbasiertes Verfahren sowie alternativ die Übermittlung an ein Fahrzeug vorgesehen. Dabei enthält der disponierte Auftrag sämtliche zugeordneten Fahrtbuchungen einschließlich Fahrgastname und Fahrkartinformationen. Von einem Unternehmer ist die Übermittlung an einen Pocket-PC, das AnSaT-Terminal als mobile Zentrale, gewählt worden. Die eingesetzten Fahrzeuge wurden ebenfalls mit einem AnSaT-Terminal ausgestattet.

Der Unternehmer kann nun den Auftrag von der mobilen Zentrale an sein gewähltes Fahrzeug weiter leiten. Fahrtbesonderheiten wie nicht erschienene Personen werden vom Fahrer gleich korrigiert. Ein anderer Unternehmer hatte bereits ein digitales Taxenvermittlungssystem mit Datenfunk zu seinen Fahrzeugen. Um manuelle Arbeit, und damit Fehlerquellen, zu verringern, wurde das Taxenvermittlungssystem um eine Schnittstelle für AST-Fahrten erweitert und an AnSaT angeschlossen. Die Kommunikation basiert auf der VDV459-AST-Schnittstelle, die im AnSaT-System bereits vorhanden war. Vermittelt der Taxenunternehmer den Anrufbus-Auftrag an sein Fahrzeug, wird dies der Anrufbuszentrale zurückgemeldet. Bei Problemen mit dem Fahrgast kann der Agent sofort feststellen, ob und wann der Auftrag vom Unternehmer an das Fahrzeug vergeben wurde.

Das Verkehrsgebiet ist mit Abrechnungspunkten versehen worden, die i.d.R. den Ortskern darstellen. Aus der Vernetzung der Punkte berechnet AnSaT die zu fahrenden KM, die als Abrechnungsbasis gegenüber den Taxiunternehmen vereinbart wurden. Bau-stellenbedingte Umleitungen oder sonstige Verkehrsänderungen sind damit

pauschal abgegolten und werden nicht gesondert berücksichtigt. Mit diesem Verfahren wird eine Diskussion über den optimalen Fahrweg, Haustürbedienung, Schnellstraßennutzung etc. vermieden. Der Taxiunternehmer muss innerhalb der webbasierten Abrechnung lediglich Personenzahl und Fahrkartennutzung kontrollieren und überarbeiten. Da die Datenänderung unmittelbar in das Zentralensystem einfließt, basiert die anschließende Statistik auf tatsächlich abgerechneten Werten.

Was lief gut, was kann verbessert werden?

Nach umfangreichen Abstimmungen und Detailplanungen zwischen allen Beteiligten konnte das neue Anrufbussystem des Landkreises Rottweil pünktlich zum Fahrplanwechsel im Dezember 2009 starten. Die ausführliche funktionale Ausschreibung wurde mit der Unterstützung der Nahverkehrsberatung Südwest erstellt und hat sich insbesondere im Umgang mit den Taxiunternehmen sehr bewährt. Im Vergleich zum bisherigen Anrufbus gab es für die Fahrgäste keine grundlegenden Änderungen, da die Nutzungsbedingungen und Rufnummer gleich geblieben sind.

Aufgrund der Trennung von Anrufbuszentrale und Fahrbetrieb liegen dem Auftraggeber nun umfangreiche Daten vor, welche eine hohe Transparenz des Systems gewährleisten. Im Bereich der Anrufbuszentrale konnte die vereinbarte Servicegüte mit der Anrufentgegennahme innerhalb von 30 Sekunden eingehalten werden.

Bei der Abwicklung der Fahrten zeigte sich im Echtbetrieb, dass an wenigen Stellen im Fahrplan bei den Umsteigeverbindungen noch Optimierungspotenzial vorhanden war. Einige Nachbesserungen wurden zwischenzeitlich im Fahrplan umgesetzt. Durch jährliche Gesprächsrunden und durch einen ständigen Austausch zwischen

allen Beteiligten werden die Prozesse kontinuierlich verbessert.

Bei der Buchung der Anrufbusfahrten zeigt sich, dass die Dauer der Telefongespräche und der Buchungszeiten länger ist, als bei anderen von O-TON betreuten Rufbussystemen. Das liegt darin begründet, dass viele Kunden weder die Haltestellen noch den Fahrplan kennen, und somit ein umfangreicher Beratungsbedarf besteht. Dieses Kundenverhalten könnte möglicherweise damit zusammenhängen, dass der Anrufbus im Gegensatz zu anderen Rufbussystemen unter der Woche nur abends angeboten wird. Die „Abendkundschaft“ kennt sich in der Regel nicht so gut aus mit dem System. Zukünftig ist deswegen geplant, neben der eigentlichen Buchungstelefonnummer eine reine Auskunftstelefonnummer bzw. Homepage zu veröffentlichen.

Aufgrund der Möglichkeit, dass der Landkreis als Auftraggeber nun jederzeit auf alle Buchungsdaten zurückgreifen kann, konnte das Beschwerdemanagement enorm vereinfacht werden. Die Kundenbeschwerden können nun schneller und gezielter beantwortet werden.

Die Fahrgastzahlen haben sich seit Betriebsbeginn des neuen Systems auf einem mittleren Niveau stabilisiert (rund 2 000 bis 2 500 Fahrgäste pro Monat). Zwar konnten die hohen Fahrgastzahlen aus den Jahren 2004 und 2005 bisher nicht erreicht werden. Für den Landkreis als Auftraggeber ist aber das Entscheidende, dass dieses für den ländlichen Raum umfangreiche ÖPNV-Angebot zu Zeiten des Schwachlastverkehrs weiterhin angeboten werden kann und gleichzeitig in einem finanzierbaren Rahmen bleibt.

Das System hat sich aus Sicht des Auftraggebers bewährt.

**e-mail: monika.mayr@lrrw.de
Hickmann@nahverkehrsberatung.de
eckholt@o-ton-online.de
esm@ansat.de**