



Bild: ESM.

Bedarfsgerechte Verkehre, Software, Kundenkommunikation. In drei Themenblöcken wurden Anfang Juni mehr als 60 Fachbesucher im Rahmen eines Fachseminars bei den Leipziger Verkehrsbetrieben über neue Entwicklungen in der Kundenbetreuung im ÖPNV informiert. Die ESM GmbH aus Hannover und O-TON Call Center Services aus Dortmund hatten zu dem Seminar eingeladen, um der Fachwelt die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch zu geben und praxisnahe Beispiele zu diskutieren. ESM bietet Software zur Steuerung bedarfsgerechter Verkehre wie Anrufsammeltaxis oder Rufbusse an. O-TON hat sich von einem Callcenter für den ÖPNV zu einem Full-Service Contact Center entwickelt. Nicht mehr nur der reine Anruf oder die Fahrplanauskunft stehen im Mittelpunkt, sondern Beratungsleistungen sowie die Kommunikation über Internet, soziale Netzwerke und Blogs ergänzen das klassische Callcentergeschäft.

Im Bereich der bedarfsgerechten Verkehre wurden Projekte aus verschiedenen Regionen wie dem Münsterland, der Uckermark oder dem Landkreis Rottweil vorgestellt. Die Leipziger Verkehrsbetriebe durften als Gastgeber zuerst ihre ALITA-Verkehre vorstellen, in 2011 wurden alleine hier mehr als 60 000 Fahrten durchgeführt. Der Rahmen des Seminars ermöglichte einen guten Überblick über verschiedene Formen bedarfsgerechter Verkehre. Sind Projekte wie in Leipzig oder Rottweil noch den klassischen Betriebsformen

entnommen, wird in der Uckermark zurzeit im Rahmen eines Pilotprojektes versucht, auch Fracht mit Bussen zu befördern und so für auskömmliche Verkehre zu sorgen und die Nahversorgung der Bevölkerung zu sichern. Frau Anja Sylvester von der Interlink GmbH stellte das Projekt vor. Sie verwies insbesondere auf die anfänglichen Herausforderungen und Besonderheiten. So mussten für die Nahversorgung nicht nur Transportangebote in Form von Bussen und Laderaum, sondern auch gleich neue Transportbehälter angeboten werden. Dies führte zur Entwicklung der Thermobox. Auch waren am Markt vorhandene Buchungssysteme nicht in der Lage, die komplexen Anforderungen zu bewältigen. Hier werden jetzt neue Lösungen entwickelt.

Zentrales Thema in allen Vorträgen zum Bedarfsverkehr waren immer wieder Untersuchungen zur Wirtschaftlichkeit der Verkehre. Ist das Anrufsammeltaxi wirklich so kostensparend wie es sein Ruf vorgibt? In fast allen Beiträgen wurde dabei herausgestellt, dass bei weitem nicht der Kostendeckungsgrad erreicht werden kann, wie bei einem ordentlich geführten Linienverkehr. Jedoch ist in allen Fällen, bis zu einer bestimmten Zahl an Fahrgästen, der Betrieb eines Taxis immer noch günstiger als der eines Linienverkehrs. Voraussetzung dafür ist jedoch eine gute Organisation unter Vermeidung von großem Personaleinsatz und eine möglichst hohe Automatisierung aller Vorgänge.

Frithjof Eckardt und Kay Tewes vom Mitveranstalter ESM GmbH aus Hannover haben in ihren Beiträgen die Erfahrungen aus dem Betrieb mit der Präsentation von Softwarelösungen für die Steuerung bedarfsgerechter Verkehre ergänzt. Das Softwaresystem AnSaT und seine Möglichkeiten zur Buchung, Disposition und Abrechnung standen dabei im Mittelpunkt. Kay Tewes ging in seinem Vortrag auf Entwicklungen der Internetnutzung ein und stellte dar, welche Möglichkeiten, Chancen, aber auch Risiken das Medium Internet als Plattform bietet. Es wurde deutlich, dass das Internet als neuer Kommunikationskanal die klassischen Medien wie Telefon und den persönlichen Kontakt ergänzen wird. Statistiken über die Entwicklung bei mobiler Internetnutzung haben eindrucksvoll gezeigt, dass die neuen Medien wie Smartphones die Nutzung von internetbasierter Fahrplanauskunft weiter steigert und so zu einer Reduzierung der Zugangshemmnisse führt.

Michael Müller, Präsident des Deutschen Taxi- und Mietwagenverbandes BZP, nutzte die Gelegenheit, um die Sicht des Taxigewerbes auf Bedarfsverkehre deutlich zu machen. In einem unterhaltsamen Vortrag ging er zuerst auf einige Themen ein, die im Rahmen des Seminars angesprochen wurden, wie die rechtlichen Grundlagen des Taxigewerbes. Herr Müller stellte dann zudem noch einige erfolgreiche Kooperationen zwischen Taxigewerbe und ÖPNV vor, wie

die Taxi-Bus GmbH in Hannover oder den ALF-Verkehr in Celle.

Im Themenbereich Kundenkommunikation wurden verschiedene neue Projekte rund um die Betreuung der ÖPNV-Kunden präsentiert. Zentral wurde auch hier auf Softwareentwicklungen eingegangen, die unter anderem der Verkehrsverbund Rhein Ruhr nutzt, um Verspätungsgarantien verbundweit umzusetzen und dies auf einem möglichst effizienten Weg. Jose Luis Castrillo, Bereichsleiter Kundenkommunikation der VIA aus Essen, stellte deren Konzepte für eine Kundenbindung im ÖPNV durch CRM-Maßnahmen vor. Der Mitveranstalter O-TON Call Center Services gab einen Überblick über seine Möglichkeiten der Kundenbetreuung, sei es klassisch am Telefon, bei der Abonnentenbetreuung oder im Beschwerdemanagement.

Michael Zyweck vom VRR stellte das VRR-Pünktlichkeitsversprechen vor. Jeder Fahrgast, der im VRR eine Verspätung von mehr als zehn Minuten nachweisen kann, erhält den Fahrpreis in vollem Umfang zurückerstattet. Es wurde insbesondere deutlich gemacht, dass in diesem Projekt durch einen relativ geringen Aufwand nicht nur der Fahrgast zufrieden gestellt werden kann, sondern durch die softwaregestützte Abwicklung der Reklamation viele wertvolle Informationen für die beteiligten Unternehmen gewonnen werden können. Informationen über Fahrzeugprobleme oder Haltestellenbeschädigungen können direkt an die dafür zuständigen Stellen weitergeleitet werden, ohne dass Mitarbeiter aktiv werden müssen. Dazu hat der VRR mit Unterstützung des Softwareentwicklers O-TON ein neues internetbasiertes Software-System eingeführt. Dieses ist verbundweit in der Lage, Reklamationen anzunehmen und für den Fahrgast die Auszahlung der Vergütung erheblich zu vereinfachen.

Zum Abschluss des Seminars wurde noch ein Blick auf die Nutzung neuer Medien wie Facebook als Kanal

zur Kundenkommunikation gerichtet. Dave Havers von O-TON erläuterte an interessanten Beispielen, welche Möglichkeiten es gibt, was man beachten muss und wie eine Umsetzung in der Praxis aussehen kann. Annika Schoenen von der Zeitschrift Nahverkehrs-praxis ergänzte diesen Teil und gab einen Einblick in die sich ändernde Medienwelt. Sie stellte die digitale Ausgabe der Fachzeitschrift als App vor, die Videos, Bildergalerien und weitere multimediale Elemente beinhaltet.

Frithjof Eckardt, Geschäftsführer und Mitveranstalter des Seminars ist mit den Ergebnissen sehr zufrieden: „Für unser Unternehmen war es bereits das fünfte Mal, dass wir die Praxiserfahrungen aus unserer Arbeit mit fachkundigen Gästen diskutiert haben. Wir haben viele anregende Unterhaltungen geführt. Ich bin mir sicher, jeder Teilnehmer konnte viele

neue Anregungen für seinen Betrieb mitnehmen.“

Die ESM GmbH läßt ihre Praxisseminare alle zwei Jahre stattfinden. Diese sind immer an ein interessiertes Fachpublikum gerichtet und möchten aus der Praxis der bedarfsgerechten Verkehre heraus berichten. So wird das nächste Seminar dann 2015 stattfinden, Informationen dazu werden auf der Seite www.ansat.de veröffentlicht.

Die Veranstalter möchten sich auch nochmal bei den Gastgebern, den Leipziger Verkehrsbetrieben, für die Unterstützung bedanken. Frithjof Eckardt: „Das Seminar ist insbesondere aufgrund der hervorragenden Unterstützung der LVB so gelungen. Die Stadtrundfahrt mit dem Gläsernen Leipziger und die Leitstellenbesichtigungen haben eine hervorragende Ergänzung zum Seminarprogramm geboten.“

Anzeige

