

# Die neue Bedarfsverkehrsabwicklung bei der Vestischen

---

Zum Fahrplanwechsel 29. Januar 2006 hat die Vestische Straßenbahnen GmbH in Herten die seit 1997 laufenden Bedarfsverkehre organisatorisch neu strukturiert.

Die bis zum 28. Januar 2006 über eine zentrale Hotline bei einem externen Call-Center eingehenden Fahrtwünsche der TB-/AST-Fahrgäste werden nun intern erfasst, disponiert und per ISDN an die beauftragten Taxiunternehmer versandt. Eine 24-stündige Erreichbarkeit ist durch eine dezentrale Organisationsstruktur gewährleistet.

Unter Nutzung des Programms „AnSat“ der ESM GmbH, Hannover, werden die mittlerweile zahlreichen Bedarfsverkehre komplett gemanagt. Daraus ergibt sich, dass auch alle involvierten

Taxiunternehmen im Bedienungsgebiet mit den nötigen Programmbausteinen ausgerüstet sind und vor Ort in den Zentralen die eingehenden Fahrten „online“ disponiert und abgerechnet werden.

Die Umstellung verlief insgesamt problemlos und es wurde sogar eine wesentliche Steigerung der Angebotsqualität erzielt. Das Feedback der eingesetzten Mitarbeiter zu den Anwendungen in „AnSat“ ist durchgehend positiv, so dass „Fahrwunschbuchung/ Dauerbuchung“ und „Auftragsversand“ bereits nach 6 Wochen zum Handwerkszeug gehören. Darüber hinaus gehende statistische spezifische Auswertungen sind sehr komfortabel. Die Abrechnung mit den Taxiunternehmen ist für beide Seiten (Auftragnehmer/Auftraggeber)

leicht handhabbar und mindert den bisherigen manuellen Arbeitsaufwand erheblich.

Die Fahrgäste der Vestischen loben vor allem die Fachkompetenz an der Hotline, so dass neben der technischen Umstellung auch in der individuellen Kundenbetreuung ein großer Schritt nach vorne gemacht wurde.

Alles in Allem eine Umstellung mit großem Erfolg, die auch die mittelfristige Erweiterung des Bedarfsverkehrs-Netztes und zukünftige Aufgabenstellungen der Vestischen unterstützt.

