

Mobile Buchungsplattformen für Bedarfsverkehre

Technische Entwicklung der Internetplattformen.

Die technische Weiterentwicklung mobiler Internetanwendungen hat seit Einführung der Smartphones eine ungeahnte Dynamik erhalten. Durch die Einbindung in den Alltag und einer damit einhergehenden dauerhaften Nutzung drängen sich diese auch zur weitergehenden Nutzung im Nahverkehr geradezu auf. Anfragen über mobile Fahrplanauskunfts-Apps explodieren geradezu, während die Nutzung der klassischen Medien bestenfalls stagniert. So liegt es nahe, auch die bisher meist telefonische Buchung von Anrufsammel-Taxi- und Rufbus Verkehren mit Hilfe von Smartphones durchführen zu lassen. Wir möchten dazu Möglichkeiten aufzeigen und die Umsetzung im Alltag darstellen.

Eine besondere Herausforderung bei der Entwicklung von Buchungssaplikationen stellen immer wieder die vielen verschiedenen Betriebssysteme dar. Ob Android, IOS, WindowsPhone, alle möchten eine speziell entwickelte Anwendung erhalten, die dann auch noch, wie im Fall von Apple-Produkten, durch den Plattformbetreiber teilweise zertifiziert werden muss. Zwar gibt es zwischenzeitlich viele Tools, um eine Anwendung für verschiedene Systeme zu entwickeln. jedoch stellt dies für eine branchenspezifische Software einen nicht unerheblichen Mehraufwand und damit Kosten dar.

Anbindung von Bedarfsverkehren

Die Bedarfsverkehre, Anrufsammel-Taxis oder Rufbusse, werden heutzutage

meist noch klassisch telefonisch bestellt. Im Idealfall nimmt ein Callcenter oder eine Mobilitätszentrale den Anruf entgegen. Meist jedoch sind es die Taxiunternehmer vor Ort oder eine Leitstelle. Da hier nur wenige Arbeitsplätze vorhanden sind, ist schnell die maximale Anrufrkapazität erreicht und Kunden leiden unter schlechtem Service. Ein Onlinebuchungssystem, das direkt in die Dispositionssoftware integriert ist, kann den Service für den Kunden erheblich verbessern. Der Vorteil für den Betrieb liegt in der Entlastung der Mitarbeiter. Niemand muss mehr rund um die Uhr ein Telefon bewachen. Beliebig viele Buchungen können zeitgleich entgegen genommen werden.

Die Realität vor Ort: Telefon und Internet

Um einen effizienten Betrieb zu gewährleisten, ist es notwendig, dass möglichst alle Akteure in einem Buchungssystem eingebunden sind. Brüche in der Übermittlungskette verzögern die Weitergabe der Buchungswünsche und erfordern personellen Aufwand. Wünschenswert wäre daher, dass jeder der Akteure über einen Onlinezugang in das System verfügt, was dem aktuellen Stand der Technik entspricht. So kann der Buchungswunsch vom Fahrgast eingegeben werden, er wird in der Software disponiert und dann online zum Transportunternehmer übermittelt. Die aktuelle Realität vor Ort sieht meist anders aus. Klassische Taxiunternehmer



Kay Tewes,
ESM GmbH,
Hannover

im ländlichen Raum benötigen noch viel Überzeugungsarbeit, damit sie sich dazu überreden lassen, ein Smartphone anzuschaffen und darauf eine App laufen zu lassen. Diese Unternehmen verfügen meist über wenige Fahrzeuge und halten eine Vermittlungszentrale nur temporär vor. Es ist sinnvoll, dass der Auftraggeber, das Verkehrsunternehmen oder der Aufgabenträger den Unternehmer bei der Anschaffung unterstützt.

Umsetzungsbeispiele

Für die Erfassung der Fahrtwünsche werden heutzutage vielfältige Systeme angeboten. Im AnSaT-System wird der Weg verfolgt, jeder Nutzergruppe eine möglichst ähnlich gestaltete Buchungsoberfläche anzubieten. Diese werden dann für den jeweiligen Zweck optimiert. Die Oberfläche für Callcenter- und Leitstellenmitarbeiter ist für eine schnelle Erfassung durch geschultes Personal ausgelegt. Das Portal für den direkten Kundenkontakt verfügt über einen personalisierten Login mit der Möglichkeit zur Verwaltung der eigenen Buchungen und Kundendaten. Zurzeit werden drei verschiedene Zugänge angeboten:

□ **Mitarbeiterportal:** Ein spezialisierter Zugang für den geschulten Mitarbeiter. Hier wird Wert darauf gelegt, schnell und effizient Buchungen eingeben zu können. Eine Buchungsliste mit Suchfunktion stellt einen schnellen Kundensupport sicher.

□ **Webportal:** Hier kann der Fahrgast entweder direkt oder aus der Online-Fahrplanauskunft heraus die Fahrtverbindung buchen. Das System wird über einen „Buchen“-Button in die Fahrplanauskunft eingebunden, der Kunde muss nicht mehr zusätzlich zum Telefon greifen, er bleibt aus seiner Sicht im System.

□ **Für Smartphones optimiertes Webportal:** Das oben beschriebene Webportal kann auch für Smartphones optimiert werden. So ist der Zugriff auf alle Funktionen auch von unterwegs möglich. Fahrplanauskunfts-Apps werden eingebunden, der Kunde wird direkt aus der App auf die Buchungsplattform geleitet. Auch hier erhält der Fahrgast einen personalisierten Login und kann seine Buchungen selbst verwalten. So muss für Änderungen und Stornierungen nicht zum Telefon gegriffen werden.

Praxisbeispiel Buchung über Smartphones

Zwei große Betreiber des AnSaT-Systems, die Westfälische Verkehrsgesellschaft (WVG) aus Münster und die Energie Waldeck-Frankenberg, arbeiten mit der Buchung aus der Fahrplanauskunft. Diese ist sowohl bei einem klassischen, stationären Internetzugang, als auch bei der Fahrplanauskunft über eine mobile Applikation möglich. Als Ausgangsmedium werden bei der WVG die App mofahr und bei der Energie-Waldeck-Frankenberg die NVV-App von HACON genutzt. Das Verfahren ist unabhängig von der Ausgangs-Plattform immer gleich und kann auch für andere Fahrplanauskunftssysteme übernommen werden.

Wenn der Kunde die Fahrtverbindung aussucht, werden ihm die Teile

in der Fahrtkette mit Bedarfsverkehr gesondert angezeigt, versehen mit dem Hinweis, dass hier eine Buchung getätigt werden muss (Bild 1). Der Kunde kann entweder die Buchung telefonisch durchführen oder über den „Buchen“-Button in das AnSaT-Menü gelangen.



Bild 1: Auswahl der Fahrtbeziehung in HAFAS.



Bild 2: Übertragung der Buchungsdaten in die Dispositionssoftware.

App genutzt, sondern lediglich eine optimierte Webseite aufgebaut (Bild 2). So ist das System unabhängig von dem genutzten Betriebssystem und kann auf beliebig vielen Endgeräten betrieben werden.

Bild 3: Kunden-
datenverwaltung
(Bilder:
ESM GmbH).



Entscheidet er sich für die Buchung im System, wird der Fahrtwunsch aus der App heraus in die AnSaT-Anwendung übertragen. Innerhalb der AnSaT-Anwendung wird keine gesonderte

Durch einen personalisierten Login mit Kennung wird ein Missbrauch durch die Generierung vieler Buchungen unterbunden. Der Kunde kann seine getätigten Buchungen verwalten, abändern oder stornieren, ohne dass ein Mitarbeiter eingreifen muss (Bild 3).

Der Fahrtwunsch des Kunden wurde bei Bestätigung der Buchung direkt disponiert, auf Fahrzeugkapazitäten und Durchführbarkeit im System geprüft. Er wird dann ohne Eingriff eines Callcenter-Mitarbeiters an das durchführende Transportunternehmen übermittelt und kann dort entweder in einer Zentrale entgegen genommen oder über eine Smartphone-App abgerufen werden.

Datenhaltung

Durch die komplett im System durchgeführte Buchung ist es möglich, den gesamten Vorgang effizient und kontrolliert durchzuführen. Missbrauch, wie er immer mal wieder vorkommen kann, wird ein maximaler Riegel vorgeschoben. Im Vordergrund steht jedoch die Tatsache, dass keine Person mehr aktiv in den Buchungs- und Dispositionsprozess eingreifen muss. Es werden Kosten gespart.

Blick in die Zukunft

Die meisten Menschen nutzen immer mehr Smartphones und die dadurch zur Verfügung gestellten Möglichkeiten. Das alte Totschlagargument, dass alte Menschen ja gar keinen Zugang zu dieser Technologie finden, gilt nicht mehr. Viele Projekte führen auch diese Nutzergruppe an neue Technologien heran. Selbstverständlich benötigt ein System zur Buchung von Bedarfsverkehren immer noch eine Backupmöglichkeit, eventuell ein Callcenter, das auch für Kunden ohne Smartphone Buchungen entgegennimmt. Jedoch wird die Anzahl der durch den Kunden selbst vorgenommenen Buchungen über Internet zukünftig stärker ansteigen.

e-mail: esm@ansat.de