

Fahrgastinformation der Zukunft setzt auf zweistufiges Informations-Konzept

Tue deinen Kunden Gutes und rede darüber – das ist eine der Kernbotschaften erfolgreichen Marketings.

Vor diesem Hintergrund ist es unvorstellbar, dass ein Unternehmen nicht kommuniziert, welche Anstrengungen es zum Wohle seiner Kunden unternimmt. Und doch ist dies in vielen Verkehrsunternehmen Realität. Die Disponenten tun alles, um Störungen rasch zu beheben und den Service für den Fahrgast so attraktiv und zuverlässig wie möglich zu gestalten. Doch leider teilt niemand den Fahrgästen mit, welcher Aufwand für sie unternommen wird. So kann in der Öffentlichkeit leicht ein falsches Bild über die gebotene Servicequalität entstehen.



Andrea Mohr-Braun,
Marketing Manager,
INIT Karlsruhe



Andreas Roller,
Produktmanager Fahrgastinformation,
INIT Karlsruhe



MOBILE-STOPInfo unterstützt die Aufbereitung der Fahrgastinformation für alle gängigen Medien.

Fortschrittliche Verkehrsunternehmen haben erkannt, dass man diesem Problem nur mit einer umfassenden Fahrgastinformation begegnen kann. Schon lange weiß man, dass die Anzeige der tatsächlichen Wartezeiten an der Haltestelle zu einer subjektiven Verkürzung der Wartezeit und damit zu einer höheren Zufriedenheit der Fahrgäste führt. Nun geht es darum, die nächste Generation der Fahrgastinformation einzuführen, die durch ein mehr an Information die „gefühlte Servicequalität“ entscheidend verbessert und es so ermöglicht, den Beförderungsservice besser „zu verkaufen“.

Voraussetzungen für eine Fahrgastinformation der nächsten Generation

Zum einen muss der Technologieanbieter so viele Informationen wie mög-

lich automatisieren, zum anderen müssen Verkehrsunternehmen die erforderlichen organisatorischen Voraussetzungen schaffen. Ziel ist die Einrichtung eines dezidierten Fahrgastinformations-Arbeitsplatzes mit entsprechendem Fachpersonal. Auf diesen Aspekt muss besonders hingewiesen werden, weil die Störungsbehebung und die Fahrgastinformation völlig unterschiedliche Anforderungen an die Mitarbeiter stel-

Fahrgastinformationsbeauftragten mit übersichtlichen Darstellungen, die ihm schnell einen Überblick über das Betriebsgeschehen verschaffen. MOBILE-STOPInfo bietet ihm Einblick in die durch die Disponenten bereits eingeleiteten verkehrlichen Maßnahmen und erlaubt es ihm schnell und effizient verschiedene Störungs-Szenarien für die aktuell benötigte Fahrgastinformation abzurufen.

men. Zum anderen beachtet es die weiteren Auswirkungen einer aktuellen Störung, z.B. ob das verspätete Fahrzeug seine nächste Fahrt pünktlich beginnen kann.

Bei größeren Störungen, stellen sich für den wartenden Fahrgast in der Regel folgende Fragen:

- Was ist passiert?
- Betrifft mich das?
- Wie lange wird es dauern?
- Wie sehen meine Reisealternativen aus?

Auto-Texte stellen sofort Basisinformation bereit

In der ersten Informations-Stufe geht es darum, die Fahrgäste so schnell wie möglich darüber zu informieren, welche Störung vorliegt und welche Auswirkungen diese auf ihre Fahrt hat. Damit kommuniziert der Verkehrsbetrieb, dass an der Lösung des Problems gearbeitet wird und gibt erste Informationen an die Fahrgäste weiter.

Durch die Integration ins ITCS können diese Informationen weitgehend automatisch zur Verfügung gestellt werden. MOBILE-STOPInfo greift dazu auf Systemalarme des ITCS wie Stauerkennung, Off-Route-Überwachung, extreme Verspätungen sowie auf durchgeführte oder in Vorbereitung befindliche Dispositive Maßnahmen zu. Diesen Ereignissen werden vordefinierte Texte zugeordnet, die im Störfall automatisch auf die angeschlossenen Fahrgastinformations-Medien verteilt werden. Diese Auto-Texte in die über Parameter z.B. die betreffende Liniennummer aktuell vom ITCS eingefügt wird, stellen also eine erste, schnelle Information direkt aus dem System zur Verfügung.

Automatisch und doch individuell

MOBILE-STOPInfo erlaubt jedoch nicht nur die Ausgabe der automatisch generierten Texte sondern unterstützt



Mit Hilfe individualisierter Informationen ist der Fahrgast in der Lage seine Reise bestmöglich fortzusetzen.

len. Vorrangiges Ziel eines Disponenten muss die Behebung des Problems sein, die schnelle und umfassende Information der Fahrgäste hat für ihn naturgemäß sekundäre Bedeutung. An dieser Stelle kommt der Fahrgastinformationsbeauftragte ins Spiel, dessen voller Fokus auf dem Fahrgast liegen kann und muss.

Wertvolle Unterstützung erhält er dabei vom leistungsfähigen System zur Dynamischen Fahrgastinformation MOBILE-STOPInfo. Es unterstützt den

Zweistufiger Ansatz

Von entscheidender Bedeutung für die Qualität der berechneten Fahrgastinformation ist die Integration in das Leitsystem des Verkehrsunternehmens. MOBILE-STOPInfo bietet weit mehr als die Rekalkulation der prognostizierten Abfahrtszeiten auf Basis der aktuellen Verspätungen.

Zum einen berücksichtigt es dank seiner Integration in das Intermodal Transport Control System MOBILE-ITCS die eingeleiteten Dispositiven Maßnah-

auch die Aufbereitung dieser Informationen für die verschiedenen Medien der Fahrgastinformation, wie

- Anzeigen an den Haltestellen,
- Ansagemodule an den Haltestellen
- Anzeigen und Ansagen in den Fahrzeugen,
- Internet und Intranet.

Um die Fahrgastinformationsbeauftragten maximal zu entlasten, ermöglicht MOBILE-STOPinfo auch die automatische Verteilung verschiedener Auto-Texte für denselben Störfall etwa auf verschiedene Displaygruppen.

Wird zum Beispiel die Dispositive Maßnahme „Umleitung“ ergriffen, kann nicht einfach an allen betroffenen Haltestellenanzeigen die gleiche Information aufgeschaltet werden. Denn es kommt entscheidend darauf an, ob die Haltestelle vor der Umleitung liegt (dann interessiert der veränderte Linienverlauf), in der Umleitung liegt und nicht bedient wird, auf der Umleitungsstrecke liegt und von einer Linie bedient wird, die dort normalerweise nicht fährt, oder nach der Umleitungsstrecke liegt und damit zu abweichenden Zei-

ten verkehrt. MOBILE-STOPinfo trägt dem Rechnung und erstellt spezifische Informationen für jeden dieser vier Streckenbereiche. So erhält jeder Fahrgast genau die Information, die er benötigt.

Maßgeschneiderte Information, die weitergeht

Doch nicht immer ist diese systemgesteuerte automatische Fahrgastinformation ausreichend, um die Fahrgäste wirklich umfassend zu informieren. Wenn es zum Beispiel darum geht, den Fahrgästen mitzuteilen, welche Alternativen sie nutzen können, um ihr Ziel schnellstmöglich zu erreichen, müssen in der zweiten Informations-Stufe individuelle Texte die Informationslücken schließen. Nur so kann der Fahrgast fundiert entscheiden, wie er seine Reise fortsetzen will. Da die Fahrgäste im ersten Schritt bereits automatisch vom System mit den Basisinformationen versorgt wurden, hat der Fahrgastinformationsbeauftragte die erforderliche Zeit, sich über die konkrete Situation zu informieren und Handlungs-

empfehlungen für die Fahrgäste zu generieren. INIT unterstützt ihn dabei mit effizienten Texterstellungswerkzeugen, die es ihm erlauben, individuelle Informationen schnell und komfortabel über alle gewünschten Informationsmedien zu verbreiten.

Fazit

Mit Hilfe des zweistufigen Informationsansatzes von MOBILE-STOPinfo und der Integration ins Intermodal Transport Control System MOBILE-ITCS können Verkehrsunternehmen einen Fahrgastinformationsservice der nächsten Generation aufbauen. Damit können sie ihren Fahrgästen alle Informationen geben, die diese benötigen und damit ihre Maßnahmen zur Servicewiederherstellung und -optimierung kommunizieren. Dies wird zweifellos zu einer positiv veränderten Wahrnehmung in der Öffentlichkeit, zufriedeneren Fahrgästen und damit letztendlich auch zu steigenden Fahrgastzahlen und höheren Einnahmen führen.

Für die Qualität der berechneten Fahrgastinformation ist die Integration in das Leitsystem des Verkehrsunternehmens von entscheidender Bedeutung (Bilder: Init).

