

02.22

Lizenziert für die Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms).
Die Inhalte sind urheberrechtlich geschützt.

V+T Verkehr und Technik

75. Jahrgang
Februar 2022
Seite 41 – 76

www.VTdigital.de

Organ für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)
Verkehrstechnik · Verkehrswirtschaft · Verkehrspolitik



Photo: © INIT | Ulrike Käbel

Elektromobilität ganzheitlich gedacht!

Die Einführung von Elektrobussen stellt Sie vor viele Herausforderungen.

e MOBILE – die integrierte Elektromobilitäts-Suite von INIT – bietet Ihnen die notwendige Unterstützung und deckt alle spezifischen Anforderungen von Elektrobussen ab.

- **e** Simulation & **e** Planung
- **e** Betriebs- & **e** Lademanagement
- **e** Analyse & **e** Reporting
- **e** Betriebssteuerung & **e** Reichweitenprognose

init

The Future of Mobility

sales@initse.com | www.initse.com | INIT Group



ESV ERICH SCHMIDT VERLAG

CHRISTIAN SCHLEMPER | SVEN MAIER | INGOLF GÜRTLER

Kundenservice im VVO – verbundweit, einheitlich, digital

Eine mandantenfähige Software zur Abwicklung von Kundenanliegen und Kundengarantien

Aus Papier wird Digital: Das verbundweite Kundendialogsystem – Kundenanliegen und Kundengarantien – Schrittweise wird das Verbundgebiet „erobert“ – Die Digitalisierung geht weiter – Kundenservice verbundweit und digital – Was bringt die Zukunft?

1. Aus Papier wird Digital: Das verbundweite Kundendialogsystem

Der Kundendialog wird beim Verkehrsverbund Oberelbe (VVO) seit jeher großgeschrieben. Das Kundenservice-Team bearbeitete die Fahrgastanliegen lange Jahre per E-Mail und Brief und nutzte dazu die Office-Programme Outlook und Word. Über 15.000 schriftliche Kundenanfragen wurden im Jahr 2016 beim VVO auf diese Weise von elf Mitarbeitern beantwortet.

Die Anzahl von Kundenanliegen wuchs stetig, ebenso die Anforderungen an die Anliegenstatistik für den jährlichen Qualitätsbericht – und damit auch der Wunsch nach einer komfortablen Softwarelösung für das Anliegen-Management. Im Hinterkopf war dabei bereits der Gedanke vorhanden, dass dieses Tool idealerweise von allen Partnern im VVO (Landkreise und Verkehrsunternehmen) eingesetzt werden könnte. Zusätzlich suchte der VVO eine Lösung zur Erfüllung von Kundengarantien, die die Eisen-

Christian Schlemper,
Pressesprecher und Leiter Kundenservice, Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO), Dresden

Sven Maier,
Teamleiter ÖPNV Software-Lösungen & Support, und

Ingolf Gürtler,
Projektleiter ÖPNV Software-Lösungen & Support, Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms), Frankfurt a. M.

Kundenanliegen im VVO	Kundengarantien im VVO
Zu einer bestimmten: <ul style="list-style-type: none"> • Fahrt • Linie • Haltestelle Zu einem anderen Anliegen: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifanfrage • Gruppenanmeldung • Regionalbus • Historische Bahnen • u. v. m. Kundenanliegen werden vom VVO und den lokalen Verkehrsunternehmen bearbeitet.	<ul style="list-style-type: none"> • Pünktlichkeits-, • Anschluss-, • Informations-, • Sauberkeits- und • Antwortgarantie. Kundengarantien gelten für Fahrten auf den S-Bahn-Linien und den Strecken des regionalen Schienenverkehrs. Sie werden von den Eisenbahnverkehrsunternehmen bearbeitet.

Tabelle: Übersicht der zwei VVO-Services

bahnverkehrsunternehmen (EVU) in den laufenden und kommenden SPNV-Ausschreibungen abwickeln sollten.

Die gewünschte Software fand der VVO bei der rms GmbH aus Frankfurt am Main. Das „Elektronische Anliegen-Management-System ELMA“ war für den Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) entwickelt worden – aus der Branche für die Branche. Die rms GmbH und ihr Entwicklungs-Partner Codebox GmbH passten diese Software den Anforderungen im VVO-Gebiet an und erweiterten das System um die neue Funktion der Kundengarantien. Im November 2016 startete dann bereits der Produktivbetrieb.

Seitdem nutzt der VVO die Vorteile des digitalen Anliegen-Management-Systems:

- Ein Online-Kundenportal als zentrales Fenster zum Fahrgast
- Erfassung über alle Eingangskanäle wie E-Mail, Telefon, Brief oder den persönlichen Kontakt
- Exakte Angaben zu Fahrt, Linie oder Haltestelle über Schnittstellen zum Fahrplanauskunftssystem EFA
- Automatisierte Zuordnung von Anliegen zum zuständigen Mandanten

- Strukturierte Bearbeitung dank Priorisierung, Kategorisierung und Zuordnung zu verantwortlichen Mitarbeitern
- Fristenmanagement für die Anliegenbearbeitung und Stellungnahmen
- Anforderung von Stellungnahmen bei internen und externen Kontakten
- Transparente Bearbeitung dank systemunterstütztem Workflow und Historie
- Nutzung von Textvorlagen und inhaltspezifischen Textblöcken, die per Knopfdruck in die Antwortschreiben übernommen werden können
- Kennzeichnung und Verwaltung von Stammkunden
- Stärkung des Qualitätsmanagements durch umfassende Standardauswertungen und detaillierte Datenexporte zur individuellen Nachbereitung
- Wahrung des Datenschutzes u.a. durch Anonymisierung und Löschfristen

Seit Einführung des Anliegen-Managements arbeiten VVO und rms Hand in Hand: Die Software wurde nicht nur fachlich weiterentwickelt, auch neue Mandanten kamen hinzu. So sind mit Ende des Jahres 2021 fast alle lokalen Verkehrsunternehmen der Stadt- und Landkreise im Verbundgebiet integriert. Das letzte folgt Anfang 2022. Damit ist ein wichtiges Ziel erreicht: das verbundweite, digitale Anliegen-Management im gesamten VVO. Davon profitieren nicht nur alle teilnehmenden Partner, sondern vor allem auch die Fahrgäste. Sie erhalten einen zentralen und digitalen Weg, ihre Anliegen und Garantieranträge einzureichen.

2. Kundenanliegen und Kundengarantien

Der VVO bietet den Fahrgästen zwei Services: Kundenanliegen und Kundengarantien (Tabelle). Diese werden einheitlich im Anliegen-Management-System bearbeitet.

Kunden können beides komfortabel auf der VVO-Homepage eingeben (www.vvo-online.de/de/vvo/kontakt/). Die Erfassung erfolgt jeweils über ein eigenes Online-Formular mit entsprechenden Inhalten zur bestmöglichen Nutzerführung (Bild 1). Das Formular ist barrierefrei und sowohl für die Desktop-Darstellung als auch für mobile Endgeräte optimiert. Auch der Datenschutz wurde beachtet: Vor Abgabe eines Anliegens oder Garantierantrags bestätigen die Kunden eine entsprechende Checkbox.

Neben der Eingabe über die Homepage kann der Kunde auch weitere Kanäle nutzen, z. B. E-Mail, Brief, Telefon oder den persönlichen Kontakt. Das Kundenservice-Team pflegt diese Fälle dann direkt im System ein. Besonderheit bei den Kundengarantien: Sie erhalten zur internen Unterscheidbarkeit von den Kundenanliegen einen eigenen Kanal „Garantiekarte“. Bei einem positiven Bescheid erhalten die Fahrgäste ein sogenanntes „GarantieTicket“ als Entschädigung.

In der Software ist eine Linienliste hinterlegt (für die Kundengarantien auf die Linien des regionalen Schienenverkehrs reduziert) sowie eine Liste mit den Gebietskennziffern der jeweiligen Gemeinden. So werden alle Anliegen und Anträge systemintern automatisch und direkt dem jeweils zuständigen Mandanten zugeordnet, der sie dann bearbeitet und den Kunden antwortet (Bild 2):

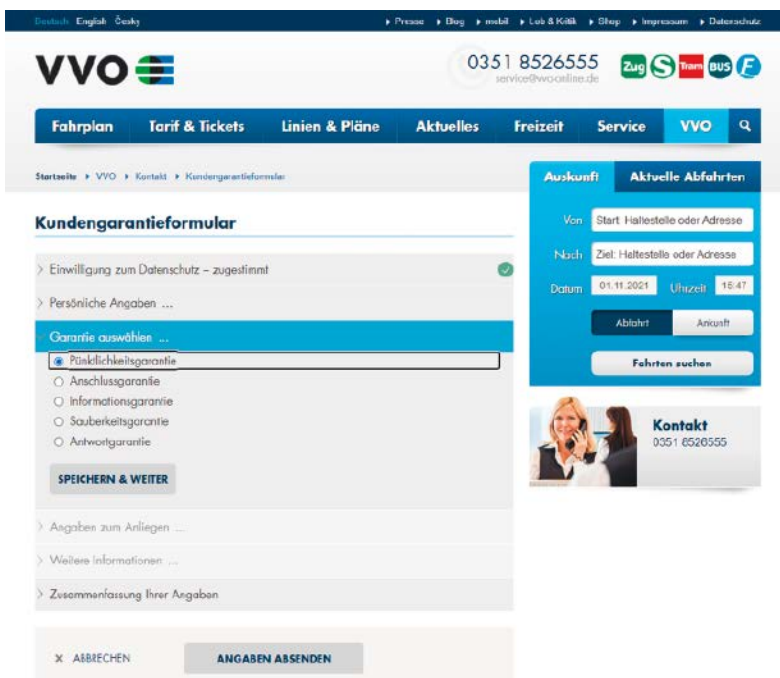


Bild 1: Eingabe eines Garantierantrags über die VVO-Webseite (Quelle: <https://www.vvo-online.de/de/vvo/kontakt/kundenanliegen.cshtml>)

- Kundengarantien: Bearbeitung durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen (z. B. DB Regio, Mitteldeutsche Regiobahn);
- Kundenanliegen: Bearbeitung durch VVO oder lokale Verkehrsunternehmen (z. B. DVB, VGH) im Sinne der Verantwortlichkeit für Stadt- oder Landkreis.

3. Schrittweise wird das Verbundgebiet „erobert“

3.1 Die Grundsteinlegung: SPNV-Kundengarantien und verbundeigener Service

Um Kundengarantien einheitlich und in guter Qualität bearbeiten zu können, schrieb der VVO in den neuen Verkehrsverträgen explizit die Nutzung seines Anliegen-Management-Systems vor. Die VVO-Mitarbeiter wurden von der rms als Multiplikatoren geschult und übernahmen danach selbst die Schulung für die teilnehmenden EVU. Im November 2016 ging das System mit folgenden Mandanten live:

- Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO)
 - DB Regio AG (DB)
 - Städtebahn Sachsen GmbH (SBS) – Übernahme des Netzes in 2019 durch Transdev Regio Ost GmbH
- Kurz danach folgten die beiden EVU Mitteldeutsche Regiobahn (MRB) und Die Länderbahn GmbH (DLB)/Trilex.

Die Kundengarantien werden von den EVU selbst bearbeitet, wobei der VVO das vertraglich festgeschriebene Leserecht an den Garantiefällen behält. Die Kundenanliegen hingegen bearbeitet zentral der VVO, der bei Bedarf Stellungnahmen der zuständigen Verkehrsunternehmen anfordert. Im Einzelfall, z. B. bei Fundsachen, kann der VVO die Anliegen auch dem Unternehmen zur eigenen Beantwortung abgeben.

3.2 Die DVB AG kommt dazu

Ein großer Meilenstein auf dem Weg zum verbundweiten Anliegen-Management wurde mit der Integration der Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB) erreicht, des lokalen Verkehrsunternehmens der sächsischen Landeshauptstadt. Als Betreiber der Busse, Straßenbahnen, Bergbahnen und Elbfähren in Dresden ist die DVB ein wichtiger Anlaufpunkt für die Fahrgäste und verantwortlich für die Bearbeitung eines Großteils der Kundenanliegen in der Landeshauptstadt.

Mit der Integration ins gemeinsame Anliegen-Management wurde die Online-Eingabe für Kunden auch auf der DVB-Homepage eingeführt und die Erfassungsmaske an das Corporate Design angepasst (www.dvb.de/de-de/meta/kontakt).

Nach dem Start des Anliegen-Management-Systems stellte die DVB fest, dass eine Anpassung für die interne Recherche zu personalbezogenen Anliegen notwendig war. Dafür wurde ein spezielles „Personalmodul“ entwickelt und bei der DVB eingeführt.

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem Anliegen-Management entschied sich die DVB 2021 dazu, ihre Kundengarantien ebenfalls über ein Online-Formular für die Kunden anzubieten. Diese Software-Erweiterung wird zeitnah live gehen.

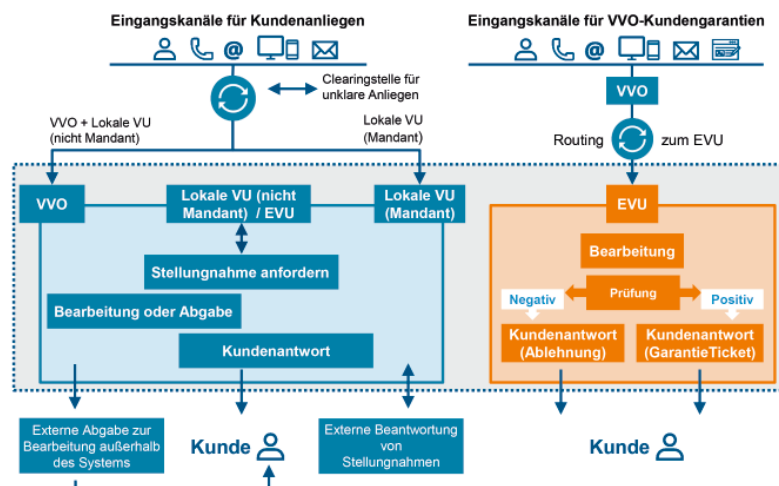


Bild 2: Vereinfachte Darstellung der Bearbeitungsprozesse (Quelle: VVO/rms)

3.3 Die lokalen Verkehrsunternehmen folgen

Nach der Integration der DVB wurde der Fokus auf die lokalen Verkehrsunternehmen in den Landkreisen gelegt. Auch hier bestand der Wunsch, dass Kundenanliegen direkt zum jeweiligen „richtigen“ Ansprechpartner für den Stadt- oder Landkreis gelangen.

Als erster weiterer Mandant wurde die Verkehrsgesellschaft Hoyerswerda mbH (VGH) integriert, die für den Busverkehr in der Stadt Hoyerswerda verantwortlich ist. Auch die VGH band das entsprechende Online-Formular – angepasst an ihr Design – auf der Homepage ein (Bild 3).

Seit Ende 2021 sind außerdem diese lokalen Verkehrsunternehmen in das Anliegen-Management-System integriert:

- Verkehrsgesellschaft Meißen mbH (VGM): Landkreis Meißen
- Regionalbus Oberlausitz GmbH (RBO): Landkreis Bautzen

4. Die Digitalisierung geht weiter

4.1 Das DVB-Personalmodul entsteht

Bei der Integration der Dresdner Verkehrsbetriebe AG wurde ersichtlich, dass lokale Verkehrsunternehmen spezifische Anforderungen an ein Anliegen-Management-System stellen. Insbesondere wollte die DVB Kundenanliegen zu ihren Personalen vertieft verfolgen und bearbeiten können. Daher wurde in Zusammenarbeit der Partner ein Personalmodul entwickelt und in die bestehende Anliegenbearbeitung integriert.

Mit diesem Modul kann die DVB interne Prüfungen zu Kundenrückmeldungen vornehmen. Dabei spielt insbesondere der Datenschutz eine explizite Rolle: Die Aussagen der Fahr- und Service-Personale können nur von den jeweils verantwortlichen und dazu berechtigten Personen aus den Bereichen (z. B. „Fahrdienst“) oder Gruppen (z. B. „Betriebshofleiter Straßenbahn“) eingesehen und eingetragen werden. Dazu kann statt des Namens nur die Personalnummer im System hinterlegt werden. Zusammenfassende Auswertungen nach Personen sind nicht möglich.

Bild 3: Eingabe eines linienbezogenen Kundenanliegens über die VGH-Webseite (Quelle: <https://www.vgh-hy.de/kontakt/>)

4.2 Die VVO-Adressdatenbank wird angebunden

Eine bereits im VVO eingesetzte Adressdatenbank wurde über eine neue Schnittstelle in das Anliegen-Management-System eingebunden, um den Kundenkomfort zu steigern und gleichzeitig Schreibfehler bei der manuellen Eingabe zu vermeiden. Dieser Dienst gibt Daten im XML-Format aus, das die Koordinate, die Gemeindekennziffer, den Ort, den Straßennamen, die Hausnummer und die PLZ auflistet.

Die Adressdatenbank wird durch einen TRIAS-Aufruf des EFA-Systems abgefragt, sobald der Kunde mit der Eingabe des Wohnorts beginnt. Die Ergebnisse werden in einem Dropdown-Menü ausgegeben. Per Mausklick werden

Wohnort, Postleitzahl, Straße und Hausnummer automatisiert in die Adressfelder des Eingabeformulars des Anliegen-Managements eingetragen.

4.3 Der VVO-Shop wird integriert

Um Synergien zwischen bestehenden Systemen zu schaffen, wurden der VVO-Shop und das Anliegen-Management-System enger verknüpft. Ziel war, die Bearbeitung der Shop-Bestellungen mitsamt der dazugehörigen Kundenkommunikation über das Anliegen-Management abzuwickeln und auch dort zu dokumentieren.

Die Verbindung zwischen den beiden Systemen erfolgt über eine E-Mail-Schnittstelle. Damit werden die Bestellungen von Fahrkarten und Infomaterial im VVO-Shop erfasst und der Datensatz im Anschluss im XML-Format als E-Mail an das Anliegen-Management-System gesendet. Mit den Informationen der XML-Datei, insbesondere den fest definierten Datenbank-Feldern, wird aus der E-Mail automatisiert ein Anliegen erstellt. Die Mitarbeiter des Kundenservice können die Shop-Bestellung dann im Anliegen-Management-System bearbeiten und dem Kunden entsprechend antworten (Bild 4). Die Bestellungen sind damit auch einheitlich innerhalb dieses Systems dokumentiert, sodass entsprechende Kennzahlen ausgewertet werden können.

4.4 Die Kundeneingabe wird mehrsprachig

Aufgrund der Nähe des VVO zu Tschechien und der hohen touristischen Attraktivität Dresdens und der umliegenden Regionen kommt es auch zu Anliegen von Kunden, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Im VVO spielt neben den historischen und besonderen Verkehrsmitteln wie den Dresdner Bergbahnen oder den Schmalspurbahnen auch der Verkehr in die Tschechische Republik eine große Rolle. So verbindet neben zahlreichen Ausflugslinien im Bus- und Schiffsverkehr die Regionalbahn U 28 unter dem Namen „Nationalparkbahn“ die Sächsische und die Böhmischeschweiz. Um diese Kunden ebenfalls angemessen



Bild 4: „Die automatische Anliegenerstellung aus den Bestellungen des VVO-Shops stellt eine enorme Erleichterung und Zeitersparnis dar. Allein im Mai 2021 waren es 500 Bestellungen.“ – Alexandra Striebeck (Mitte) ist mit ihren Kolleginnen und Kollegen aus dem Kundenservice (u. a. Jens Dierchen, links und Anja Baldamus, rechts) für die Pflege und Weiterentwicklung des Anliegen-Managements zuständig (Quelle: VVO/Lars Neumann)

betreuen zu können, wurde die Online-Eingabe zusätzlich in englischer Sprache verfügbar gemacht. Das Umschalten von Deutsch auf Englisch erfolgt ganz einfach über die vom Kunden anklickbaren Sprachfelder auf der VVO-Homepage (Deutsch/English), deren Einstellung vom System erkannt und übernommen wird. Das Anliegen-Management-System unterstützt die Mehrsprachigkeit durch flexibel bearbeitbare Sprachdateien, die die Inhalte der Menüs, der Infomeldungen und der Drop-Down-Felder zur Kategorisierung des Anliegens steuern.

Antworten können ebenfalls mehrsprachig gegeben werden, mit Hilfe von Textvorlagen oder inhaltspezifischen Textblöcken. Alleinige Grenze für die Anzahl der verwendbaren Sprachen ist die Sprachkenntnis der Bearbeiter des Kundenservice, die die Anfragen lesen und verstehen müssen.

5. Kundenservice verbundweit und digital – ein Erfolgsmodell

Die Einführung des einheitlichen Anliegen-Management-Systems war ein zentraler Baustein des digitalen Kundendialogs beim VVO. Die Möglichkeit, Kundenanliegen und -garantien mit der gleichen Software abzubilden, hat die Bearbeitung deutlich vereinfacht. Besonders leicht ist der Zugriff auf das System selbst: Es ist als Webapplikation konzipiert, so dass ein Internet-Zugang mit gängigem Browser ausreicht. Als wichtige Erfolgsfaktoren im täglichen Betrieb haben sich für den VVO in den letzten Jahren herauskristallisiert:

- Kundenanliegen und Garantieanträge aus allen Kommunikationskanälen liegen zentral vor.
- Jeder Mitarbeiter hat jederzeit den Überblick über den Bearbeitungsstand.
- Gelöste Probleme und Fragestellungen werden ganzheitlich dokumentiert.
- Fristgerechte Antworten an den Fahrgast werden gewährleistet.
- Fachabteilungen oder andere Partner können über Stellungnahmen eingebunden werden.
- Auswertungen und Statistiken bieten wertvolle Impulse und Potentiale für weitere Qualitätssteigerungen.

Dazu erklärt Jens Dierchen, Mitarbeiter im Kundenservice: „Neben dem Lösen von Problemen können wir nun wertvolle Impulse ins Unternehmen zurücksenden und erhalten auf Knopfdruck eine statistische Auswertung. Davon profitieren auch die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund. Modernes Anliegen-Management ist also zugleich Zufriedenheits-, Neukunden- und Kundenrückgewinnungsmanagement. Denn was ist ein besserer Werbeträger als ein glücklicher Fahrgast, dessen Problem zufriedenstellend gelöst wurde?“

Neben dem VVO profitieren auch die weiteren Mandanten von der zentralen Bearbeitung ihrer Kundenanliegen und Garantieanträge in einem System. Die lokalen Verkehrsunternehmen stärken mit der nahtlosen Einbindung des Online-Formulars in die jeweiligen Internetauftritte zudem ihre eigene Marke. Der größte Nutzen im Sinne des verbundweiten Kontexts ist, dass jedes Anliegen und jeder Garantieantrag den Weg zum verantwortlichen Mandanten

findet – entweder bereits automatisiert oder durch eine Abgabe innerhalb des Systems zwischen den Mandanten.

Von diesem bewussten Zusammenspiel der Akteure im VVO profitieren vor allem die Fahrgäste: Sie erhalten ein zentrales Kommunikationsfenster, denn von außen betrachtet ist die Verantwortlichkeit in der ÖPNV-Welt nicht auf den ersten Blick zu durchschauen. Und da dieses Fenster an das Corporate Design des jeweiligen Mandanten angepasst ist, findet sich der Fahrgast auch bei „seinem“ Partner wieder. Wichtige Erfolgsfaktoren sind hier:

- Einheitliche, barrierefreie und mobilfähige Kundeneingabe mit klarer Struktur.
- Automatisiertes Routing zum verantwortlichen Ansprechpartner.
- Möglichkeit, die konkrete Linie, Fahrt oder Haltestelle wie in der Fahrplanauskunft auszuwählen.
- Fristgerechte und qualitativ hochwertige Antworten.

Dazu Anja Baldamus vom VVO-Kundenservice: „Die Fahrgäste haben ein Recht auf bestmöglichen Service. Dazu gehört auch die Kundenbetreuung in der Mobilitätszentrale. Mit dem neuen Anliegen-Management-System erfolgt das seit November 2016 vollständig digital und zentralisiert. Mit der neuen Lösung sind wir hier außerordentlich zufrieden und tragen unseren Anteil zu erfolgreichen Kundendialogen bei.“

6. Was bringt die Zukunft?

6.1 Abschluss zur verbundweiten Lösung

Um das Anliegen-Management vollständig verbundweit zu etablieren, wird in aktuellen Projekten an der Integration der noch fehlenden lokalen Verkehrsunternehmen gearbeitet. Seit Ende 2021 sind die Verkehrsgesellschaft Meißen mbH (VGM) und die Regionalbus Oberlausitz GmbH (RBO) als Mandanten in die Software aufgenommen. Die Regionalverkehr Sächsische Schweiz-Osterzgebirge GmbH (RVSOE) folgt Anfang 2022. Das Ziel einer einheitlichen und digitalen Lösung im gesamten VVO-Verbundgebiet wird damit zeitnah erreicht. Auch diese drei Mandanten binden das Online-Formular im jeweiligen Corporate Design auf ihrer Homepage ein und bieten damit einen einfachen und individuellen Kontakt an.

6.2 Kontinuierliche Weiterentwicklung

In konstruktiver und vertrauensvoller Zusammenarbeit zwischen VVO und rms wurde das Anliegen-Management bereits sechsmal in Change-Requests erweitert. Beide Seiten tauschen sich halbjährlich über fortlaufende Erfahrungswerte und neue Potentiale der Software aus, um das System im Sinne des VVO, der Mandanten und der Kunden fortlaufend weiterzuentwickeln. Perspektivisch werden insbesondere diese Themen angegangen:

- Die Integration eines Bestellprozesses für Kundenkarten

- Vertiefte Nutzung der integrierten Statistik-Datenbank für aussagekräftige Statistiken und Grafiken
- Ein Re-Design der Oberfläche im Backend des Anliegen-Managements

Impulse zur Weiterentwicklung können auch von anderen Stellen kommen, denn das Anliegen-Management ist als Standardsoftwarelösung bei mehreren Verkehrsverbänden im Einsatz. Von etwaigen Verbesserungen, die in die Standardsoftware einfließen, profitieren in diesem Konstrukt also alle Software-Kunden gleichermaßen. ■

Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms) 	Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO) 
<p>Die rms GmbH wurde 1997 in Frankfurt am Main als 100%ige Tochter der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV) gegründet. Ihr Aufgabenspektrum reicht vom Fahrplandatenmanagement über Kundenkommunikation, eTicket und Vertrieb bis hin zu Fahrzeug-IT-Systemen und On-Demand-Verkehren.</p> <p>Im Softwarebereich liefert die rms unter dem Namen rms Solutions Standardprodukte für den ÖPNV – aus der Branche, für die Branche. Angeboten werden neben dem Anliegen-Management ein Kundengarantie-Management, ein Pönale-Management und ein Verkehrsabrechnungs-Tool.</p> <p>Daneben können auch maßgeschneiderte, individuelle Software-Lösungen für und mit den Kunden entwickelt werden.</p>	<p>Der Zweckverband Verkehrsverbund Oberelbe (ZVOE) wurde 1994 gegründet. Mitglieder im ZVOE sind die Landkreise Meißen, Bautzen, Sächsische Schweiz-Osterzgebirge und die Landeshauptstadt Dresden. Im Jahr 1998 wurden der VVO-Tarif eingeführt und die VVO GmbH zur Ausführung der Aufgaben des Zweckverbandes gegründet. Im Verbundgebiet befördern Busse, Straßenbahnen, Nahverkehrszüge und Fähren auf über 300 Linien jährlich mehr als 219 Millionen Fahrgäste.</p> <p>Ziel des VVO ist es, den Fahrgästen die ÖPNV-Nutzung so einfach wie möglich zu gestalten. Dazu sorgt der VVO gemeinsam mit den Partnern im Verbund für einen abgestimmten Fahrplan, einheitliche Tarife, verständliche Informationen und kundenfreundlichen Service.</p>