

Digitales Qualitätsmanagement im VRN

Sabine Eichhorn (LL.M.), Mannheim; Dipl.-Geogr. Ingolf Gürtler, Sven Maier, M.Sc., Frankfurt a. M.



Abb. 1: Mandantenfähige Lösungen erleichtern die Zusammenarbeit zwischen Verbund und Busunternehmen.

Foto: VRN

Den ÖPNV im Verbundgebiet noch attraktiver machen: Dieses Ziel hat sich die Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH (VRN) auf die Fahne geschrieben. Ein entscheidender Baustein dabei ist die Qualität der Verkehrsleistungen – denn für die Fahrgäste zählen insbesondere die Fahrzeuge, Haltestellen und Personale, die sie unmittelbar erleben.

Das Qualitätsmanagement der Verkehrsverträge ist eine der Maßnahmen, die der VRN im Auftrag des Zweckverbands Verkehrsverbund Rhein-Neckar (ZVRN) erfüllt. Der ZVRN bedient sich des VRN zur operativen Umsetzung der Aufgaben, mit welchen ihn die Städte und Landkreise, die ÖPNV-Aufgabenträger (AT) und zuständige Behörde sind, betraut haben:

- die öffentlichen Dienstleistungsaufträge zur Verkehrsbedienung im Namen der AT abzuschließen und abzuwickeln sowie
- die hoheitlichen Aufgaben im ÖPNV gemäß Personenbeförderungsgesetz

(PBefG) und der Nahverkehrsgesetze stellvertretend für die AT wahrzunehmen.

Die Basis der Qualitätsvorgaben legt der VRN bereits bei den Ausschreibungen fest und definiert in den Verkehrsverträgen Standards, nach denen die Verkehrsunternehmen (VU) ihre Leistungen umsetzen müssen.

Die Maßgabe des VRN war stets, seine Qualitätsvorgaben entsprechend den Verkehrsverträgen nachzuverfolgen und deren Erfüllung regelmäßig zu überprüfen, um bei Abweichungen in Abstimmung mit den VU gegensteuern zu können. Als mit der Zeit klar wurde, dass die bestehenden Lösungen und Bearbeitungsmethoden nicht mehr ausreichen, beschloss der VRN, eine eigene Software für das Qualitätsmanagement aufzubauen – und damit die Vorteile der Digitalisierung vollumfänglich zu nutzen.

Die dringlichste Aufgabe war es, die Arbeit durch automatisierte Prozesse zu erleich-

tern und dabei effizienter und transparenter zu gestalten. Hinzu kam der Wunsch nach einer vollständigen Meldungshistorie und aussagekräftigen Auswertungen. Zudem sollte die Softwarelösung mit einem Kundendialogsystem verknüpft sein und verbundweit zum Einsatz kommen.

Mandantenfähiges Software-Duo

Auf Basis der definierten Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-Tool sowie ein Kundendialogsystem recherchierte der VRN den Markt und wählte als Projektpartner die Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms) aus Frankfurt am Main. In enger Zusammenarbeit zwischen dem VRN, der rms und dem Entwicklungspartner Codebox aus Stuttgart wurde das bestehende Anliegen-Management der rms (rms Solutions AM) an die Bedürfnisse des VRN angepasst sowie das Pönale-Management (rms Solutions PM) gänzlich neu entwickelt.

Im Januar 2019 ging das Anliegen-Management in den Produktivbetrieb, kurz darauf folgte das Pönale-Management-System. Um die Kundenrückmeldungen in die Qualitätsmessung und -bewertung einfließen zu lassen und den Mehrwert für den VRN zu maximieren, wurde eine Verknüpfung zwischen beiden Softwarelösungen implementiert (Abb. 2).

Das digitale Anliegen-Management hat den Kundendialog auf ein neues Level gehoben und bietet Kunden und Bearbeitenden insbesondere diese Vorteile:

- ganzheitliche Sammlung von Kundenanliegen über alle Kommunikationskanäle inklusive eines Online-Kundenportals als zentrales Fenster zum Fahrgast,
- exakte Angaben zu Fahrt, Linie oder Haltestelle über Schnittstellen zum Fahrplanauskunftssystem,
- automatisierte Zuordnung von Anliegen zum zuständigen Mandanten anhand der Verantwortlichkeit,
- transparente und strukturierte Bearbeitung dank systemunterstütztem Workflow inklusive Fristenmanagement, Priorisierung, Textvorlagen und Historie,
- aussagekräftige und umfassende Auswertungsmöglichkeiten.

Auch das Qualitätsmanagement machte einen digitalen Quantensprung vor allem dank dieser Vorteile der Pönale-Management-Software:

- übersichtliches Dashboard direkt nach Log-in,



Zur Autorin

Sabine Eichhorn (LL.M.) leitet bei der Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH seit 2018 die Abteilung für Aufgabenträgermanagement, koordiniert die Vergabeverfahren für die Städte und Landkreise im Verbund und organisiert das Vertrags- und Qualitätsmanagement im Bus- und Schienenpersonennahverkehr. Von 2010 bis 2018 war sie bei der Frankfurter Lokalen Nahverkehrsgesellschaft traffiQ als Justiziarin tätig. Davor arbeitete sie bei der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH im Finanzmanagement und begleitete Vergabeverfahren. Darüber hinaus leitet sie die Arbeitsgruppe „Vergabe“ der Bundesarbeitsgemeinschaft der ÖPNV-Aufgabenträger bei der Bundesvereinigung kommunaler Spitzenverbände.



Zum Autor

Dipl.-Geogr. Ingolf Gürtler arbeitet seit 2008 bei der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms) und war dort zunächst mit der fachlichen Betreuung des eTickets im RMV und der Entwicklung von Vertriebskonzepten befasst. Seit 2013 treibt er unter anderem die (Weiter-)Entwicklung der Software zum Anliegen-Management voran. Als Projektleiter betreut er auch das Pönale-Management beim VRN.



Zum Autor

Sven Maier, M.Sc., leitet bei der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms) seit 2020 das Team ÖPNV Software-Lösungen & Support. In seinem Verantwortungsbereich liegen die Standardsoftwares von rms Solutions (unter anderem zum Anliegen- und Pönale-Management). Er und sein Team beraten Verkehrsverbände, -unternehmen und Aufgabenträger beim Thema Digitalisierung, leiten Software-Einführungsprojekte und begleiten die Kunden im täglichen Support sowie der stetigen Weiterentwicklung.

- Meldungskategorisierung anhand eines detaillierten Tatbestandskatalogs,
- automatisierte Logiken, zum Beispiel für die Erkennung von Dubletten,
- fristgebundene Eigenmeldungen des VU zwecks Pönalreduzierung,
- transparente Fallbearbeitung für VRN, AT und VU,
- Auswertungs- und Abrechnungsmöglichkeiten auf Linienbündelbasis.

Ein großer Nutzen beider Softwares zeigte sich während der Corona-Pandemie: Sie sind als reine Webapplikationen verfügbar, sodass alle Nutzer jederzeit und überall zugreifen können – sei es im Büro, im Homeoffice, bei der Kontrolle im Fahrzeug, in der Leitstelle oder auf dem Betriebshof. Einzige technische Voraussetzungen sind ein aktueller Browser und eine Internetverbindung.

Ein weiterer Erfolgsfaktor liegt in der fortlaufend konstruktiven Zusammenarbeit aller Beteiligten seit Projektbeginn bis heute. Für fachliche und technische Fragen im täglichen Betrieb hat der VRN stets – auch kurzfristig – den direkten Draht zum richtigen Ansprechpartner bei rms und Codebox.

Schrittweiser Roll-out im Verbundgebiet

Seit der Einführung wurden die Softwarelösungen Hand in Hand mit der rms fachlich weiterentwickelt und vom Verbund in Eigenregie sukzessiv bei immer mehr

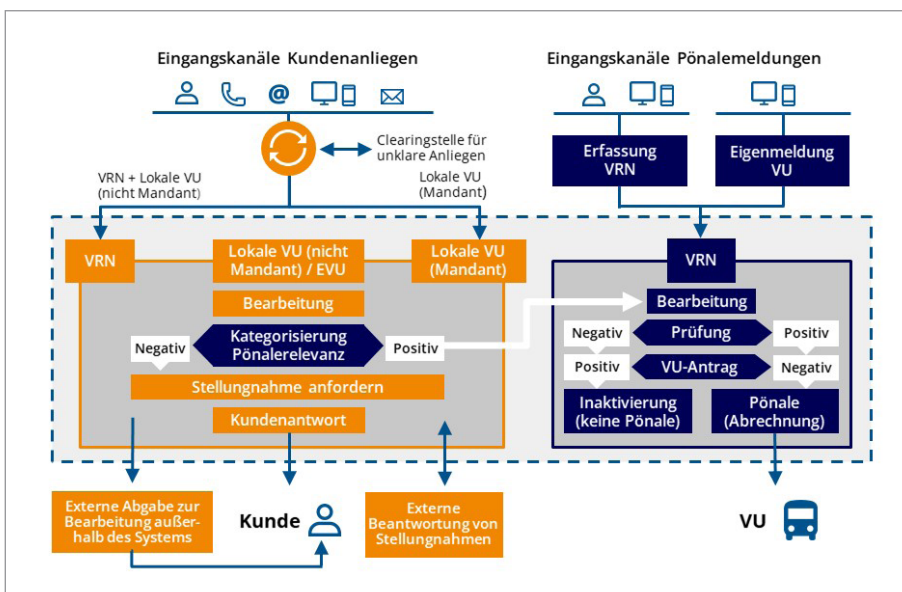


Abb. 2: Vereinfachte Darstellung der Bearbeitungsprozesse.

Grafik: rms

Mandanten ausgerollt. Den Beginn markierte eine ausgiebige Testphase mit vier ausgewählten VU, worauf der Roll-out des Anliegen-Managements folgte. Mit der Inbetriebnahme des Pönale-Managements ein halbes Jahr später wurden dann alle im VRN tätigen Busverkehrsunternehmen verpflichtet, das System einzusetzen. Heute nutzen 33 VU die beiden Systeme sowie zwei weitere nur das Pönale-Management. Darüber hinaus haben auch die im VRN liegenden Landkreise und Gemeinden aus den Bundesländern Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz sowie der Kreis Bergstraße (Hessen) – in ihrer Rolle als Aufgabenträger – Zugriff auf die Systeme.

Verbundweite Qualitätssicherung mit dem Pönale-Management

Grundidee des Pönale-Managements ist die ganzheitliche Dokumentation aller Abweichungen vom vertraglich vereinbarten ÖPNV-Regelbetrieb über Qualitätsmeldungen. Diese können zu Vertragsstrafen führen, den Pönalen. Die Software ist speziell für den Verkehrsbereich konzipiert und zielt auf eine effiziente und transparente Zusammenarbeit zwischen Verkehrsverbänden, AT und VU ab. Dafür bietet sie zentrale Features:

- Mandantenfähigkeit, das heißt jeder Systemmandant erhält nur Vorgänge in seiner Verantwortlichkeit. Entlang eines dezidierten Rollen- und Rechtekonzepts haben die Partner (gemäß der Verkehrsverträge) unterschiedliche Einsichts- und Aktionsrechte, zum Beispiel bei der Erfassung oder Bearbeitung von Meldungen. Jede Meldung landet anhand definierter „Routingkriterien“ (beispielsweise Linie, Linienbündel) direkt beim zuständigen Mandanten.
- Ein übergreifender Tatbestandskatalog bildet im Detail alle Qualitätsmaßstäbe für die unterschiedlichsten Kategorien ab, zum Beispiel Fahrt (Fahrtausfall), Fahrzeug (Ausfall der Heizungsanlage) oder Haltestelle (fehlendes Haltestellenschild). Hier sind Toleranzwerte festgehalten, bei deren Überschreitung oder Nichtbeachtung eine Pönale entsteht. Der Tatbestandskatalog ist das Herzstück der Software, liegt als systemweite Mastertabelle vor und kann für jedes Linienbündel oder Teilnetz mit individuellen Werten befüllt und bei Bedarf um neue Tatbestände erweitert werden.
- Automatisierte Logiken unterstützen das Team im Bearbeitungsprozess. So

werden auf Basis des Tatbestandskatalogs Pönalewerte automatisch gesetzt, aber unter gewissen Bedingungen auch reduziert. Diese Reduzierung greift automatisch bei der Eigenmeldung durch VU, denn sie soll das Konstrukt zur ehrlichen und pünktlichen Meldung von Abweichungen incentivieren. Ebenso werden Fristen automatisch festgelegt und verwaltet. Damit Meldungen zu gleichen Fahrten nur einmal pönalisiert werden, bietet das Pönale-Management zudem eine systemische Dubletten-Erkennung.

- Die Anbindung an die Fahrplanauskunft unterstützt bei der Meldungserfassung und sorgt für die korrekte Zuordnung der Verantwortlichkeit. Die Eingabe läuft über eine als One-Pager ausgestaltete Erfassungsmaske, die barrierefrei und für Desktop- wie Mobilgeräte optimiert ist. Dank Schnittstelle zum VRN-Fahrplanauskunftssystem kann die zu beanstandende Fahrt, Linie oder Haltestelle jederzeit exakt ausgewählt werden. Diese Nachvollziehbarkeit, unter anderem über die eindeutige Fahrtnummer, vereinfacht den Bearbeitungsprozess enorm.
- Alle Qualitätsmeldungen werden ganzheitlich dokumentiert und lassen sich als schnelle Übersicht oder mit allen Details anzeigen. Dazu gehören neben den reinen Meldungsdaten auch Fristen, die Historie sowie interne Kommentare. Zu jeder Qualitätsmeldung können Fotos und/oder Dokumente hochgeladen und angehängt werden.
- Statistische Erkenntnisse liefern das Dashboard und die Berichtsfunktionen:

Die wichtigsten Informationen werden komprimiert angezeigt, relevante Details lassen sich auf Knopfdruck erstellen.

- Über eine Schnittstelle ist das Pönale-Management mit dem Anliegen-Management verbunden. So können die Kundenanliegen als unmittelbare Rückmeldungen der Fahrgäste ins Pönale-Management einfließen und die Meldungen der Kontrolleure des VRN ergänzen.

Verschiedene Wege der Qualitätsmeldungen

Die Qualitätsmeldungen fließen über verschiedene Eingangskanäle in das System. In der Benutzeroberfläche wird der Eingangskanal als Icon dargestellt. Folgende Gruppen haben die Möglichkeit, Meldungen zu erfassen:

- **VRN-Qualitätsprüfer:** Sie kontrollieren ausgewählte Fahrten vor Ort auf Abweichungen und erfassen Meldungen direkt während der Fahrt auf mobilen Endgeräten.
- **VRN-Qualitätsmanagement:** Auch die Mitarbeiter im Backoffice können jederzeit Rückmeldungen eingeben – das kann zum Beispiel bei Meldungen per E-Mail relevant sein.
- **Verkehrsunternehmen:** Sie sind vertraglich verpflichtet, „Unregelmäßigkeiten“ im Betrieb per „Eigenmeldung“ aktiv selbst zu melden. Sie können die Höhe der Pönale teilweise mindern, wenn sie auf diesem Wege Informationen proaktiv weitergeben. Dies kann zum Beispiel

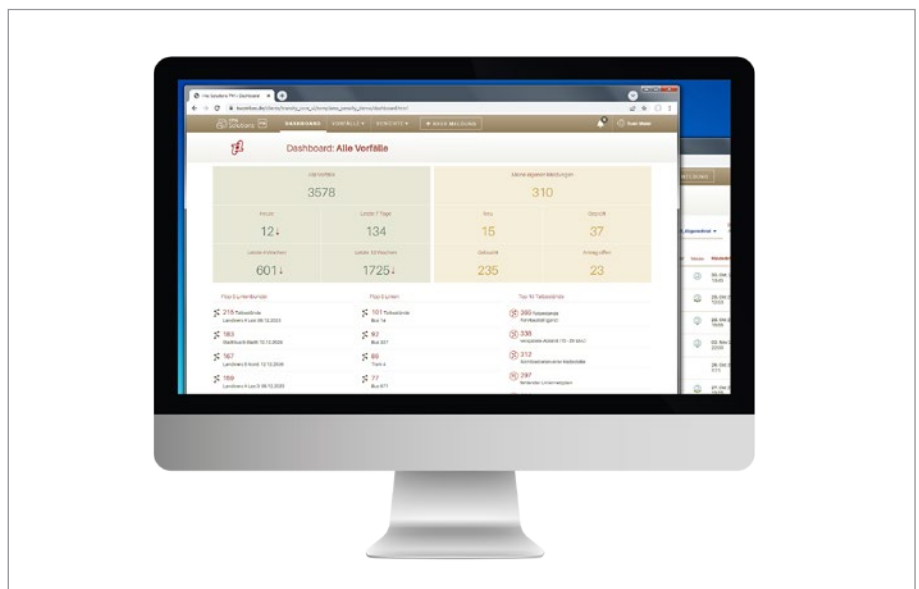


Abb. 3: Das übersichtliche Dashboard.

Grafik: rms/Codebox

der geplante Einsatz eines Ersatzfahrzeugs sein, das kein Niederflurfahrzeug ist, da unfallbedingt kein anderes Fahrzeug zur Verfügung steht.

■ **Fahrgäste sowie lokale Aufgabenträger** (für die ihnen zugeordneten Linienbündel) können Meldungen zu Qualitätsabweichungen über das Anliegen-Management einstellen. Kundenanliegen, die auf diesem Wege von den Fahrgästen oder Bearbeitern eingehen, können Auswirkungen auf das Pönale-Management haben.

Übersicht und Transparenz auf allen Ebenen

Das Pönale-Management besticht durch transparente, statusunterstützte Prozessabläufe und die übersichtliche Darstellung der im jeweiligen Bearbeitungsschritt relevanten Inhalte. Das Dashboard zeigt direkt nach dem Login die wichtigsten Informationen auf einen Blick (Abb. 3). Hier lassen sich beispielsweise neue Meldungen oder offene Aufgaben mit einem Klick nachverfolgen.

Die Meldungslisten bieten eine zentrale, filterbare Übersicht der aufgelaufenen Qualitätsmeldungen. In der Detailansicht finden sich die dezidierten Informationen zu einer konkreten Qualitätsrückmeldung übersichtlich aufbereitet (Meldungs-, Beschreibungs- und Aktionsdaten, zugehörige Anträge, angehängte Dokumente), inklusive einer Historie, mit der man alle Schritte transparent nachverfolgen kann.

Valide Abrechnungen der Linienbündel

Im Pönale-Management kann der VRN schnelle und übersichtliche Auswertungen zu den Qualitätsmeldungen erstellen. Für die Abrechnung gegenüber den VU kann eine Auswertung zudem als „abgerechnet“ gekennzeichnet werden, um damit die Qualitätsmeldungen systemisch abzuschließen. Diese Abrechnung erfolgt per Kalendermonat auf Ebene der jeweiligen Linienbündel als Basis der Verkehrsverträge. Die ausgegebene Excel-Datei mit allen relevanten Spalten zur Qualitätsmeldung kann als Basis für Folgeschritte und -berichte (zum Beispiel Diagramme, Pivot) genutzt werden.

Ein kurzer Blick in die Praxis – der Abrechnungsprozess zwischen dem VRN und den VU erfolgt für alle Seiten einfach und transparent entlang dieser Arbeitsschritte:

The screenshot shows a web form for reporting a quality issue. At the top, there are navigation tabs: 'Kontakt: Kontaktformular', 'Fragen und Anregungen', 'VRN-Callcenter', and 'Verkehrsunternehmen'. The main title is 'Kontaktformular'. Below it, there are several sections:

- 'Einwilligung zum Datenschutz – zugestimmt' with a green checkmark.
- 'Wie können wir Sie erreichen? – Herr Max Mustermann' with a green checkmark.
- 'Kategorisierung des Anliegens ...' containing three dropdown menus:
 - 'Themenkategorie' with 'Betriebsablauf' selected.
 - 'Themengruppe' with 'verspätete Abfahrt' selected.
 - 'Themenpunkt' with 'verspätete Abfahrt, ab 30 Minuten' selected.
- A blue button labeled 'Speichern & weiter'.
- Below the button are four expandable sections: 'Um welches Thema geht es? ...', 'Orts- und Zeitangaben ...', 'Was möchten Sie uns mitteilen? ...', and 'Zusammenfassung Ihrer Angaben'.
- At the bottom left is a link 'x Abbrechen' and at the bottom right is a blue button 'Angaben absenden'.

Abb. 4: Das Kundenkontaktformular auf der VRN-Webseite. Screenshot: VRN

- Die Qualitätsmeldungen werden über die oben beschriebenen Eingangskanäle erfasst.
- Das VRN-Qualitätsmanagement prüft die Qualitätsmeldungen und schaltet sie für die VU zur Ansicht frei.
- Bis zum zehnten Werktag des Folgemonats können die VU Rückfragen und/oder Anträge zur Reduzierung einer Pönale des Vormonats stellen. Im Anschluss wird die Abrechnung erstellt.
- Die monatliche Abrechnung der Qualitätsmeldungen je Linienbündel erfolgt bis zum Ende des Folgemonats.

Gewinnbringendes Kundenfeedback aus dem Anliegen-Management

Der VRN erhält über verschiedene Kanäle (zum Beispiel die Webseite, per E-Mail oder telefonisch) fortlaufend Rückmeldungen von Kunden, in denen es neben Lob auch um Verspätungen, Fahrtausfälle oder andere Mängel in der Angebotsqualität geht. Diese werden zentral im Anliegen-Management-System gebündelt und sind ein wichtiger Indikator zur aktuellen Leistung des ÖPNV „draußen vor Ort“.

Fahrgäste können ihr Anliegen komfortabel über das Kontaktformular auf der VRN-Homepage eingeben (Abb. 4, www.vrn.de/service/kontakt/beschwerde). Die Eingabemaske ist barrierefrei, sowohl für die

Desktop-Darstellung als auch für mobile Endgeräte optimiert und beachtet die datenschutzrechtlichen Vorgaben.

Der „Kniff“ bei der thematischen Eingrenzung: Das Kontaktformular bietet eng definierte Auswahlmöglichkeiten. Die Kunden kategorisieren ihr Anliegen, indem sie etwa bei einer Verspätung nicht nur eine allgemeine Themenkategorie auswählen (zum Beispiel „Betriebsablauf“), sondern über Dropdown-Menüs weiter konkretisieren (beispielsweise „verspätete Abfahrt“ oder „nicht bediente Haltestelle“).

Kundenanliegen werden pönalerelevant

Über die Kategorisierung kann das VRN-Qualitätsmanagement entscheiden, ob ein Kundenanliegen pönalerelevant ist und zu einer Vertragsstrafe beim zuständigen VU führt, oder ob es als reines Kundenanliegen bearbeitet wird. Die Prüfung dazu obliegt jeweils dem VU, das für die Beantwortung von Anliegen zu einem bestimmten Thema (zum Beispiel „Betriebsablauf“) für die eigenen Linien zuständig ist. Die Konfiguration im Anliegen-Management gewährleistet, dass die eindeutig zuordenbaren Kundenanliegen automatisiert zum korrekten Ansprechpartner (VU) „geroutet“ werden. Im Rahmen der Bearbeitung und Beantwortung des Anliegens muss das VU den gemeldeten Sachverhalt prüfen und

die Kundenangaben entweder bestätigen oder ablehnen.

Wird der Sachverhalt bestätigt, wird das Anliegen automatisch als Qualitätsmeldung ins Pönale-Management-System übertragen und dort als Kundenrückmeldung eingestuft. Auch hier ergibt sich die Höhe des Pönalewerts, wie bei allen anderen Rückmeldungen, aus dem gemeldeten Tatbestand des betroffenen Linienbündels.

Qualitätsmanagement im Verbund: Ein Erfolgsmodell

Die Zusammenarbeit zwischen dem VRN und den VU ist seit jeher konstruktiv und auf die Umsetzung von gemeinsamen Zielen gegenüber den Fahrgästen ausgelegt. Dabei sind die Kontrolle sowie das Halten und Steigern von Qualitätsstandards wichtige Erfolgsfaktoren.

Dank der beiden Softwarelösungen konnten die bisher aufwändigen Prozesse digitalisiert und für alle Beteiligten vereinfacht werden. Um alle Partner von Anfang an mitzunehmen, wurden sie bereits bei der Implementierung der neuen Software-Systeme aktiv eingebunden. In diesem Rahmen haben die Projektverantwortlichen des VRN die Schulungen für neue VU-Mandanten selbst durchgeführt und sukzessive weiterentwickelt.

Die Integration beider Systeme wurde von den VU sehr positiv aufgenommen. Insbesondere wird die vollständige systeminterne Dokumentation der Qualitätsmeldungen und die damit verbundene Transparenz geschätzt. So können sich die VU für jedes ihrer Linienbündel jederzeit einen aktuellen Überblick über die monatlichen Qualitätsmeldungen verschaffen, sowie die damit einhergehende Höhe der Pönalezah-

lungen einsehen. Damit wurde die Basis für eine gemeinschaftliche Zusammenarbeit geschaffen.

Lokale Aufgabenträger haben Einsicht in Linienbündel

Im Rahmen der eingangs erläuterten Aufgabenübertragung war eine Voraussetzung vor der Software-Einführung, dass die lokalen AT ebenfalls jederzeit Einblick in die ihrem Zuständigkeitsgebiet zugeordneten Linienbündel haben. In beiden Softwarelösungen wurden eigene Benutzerrollen geschaffen, denen die jeweiligen Linienbündel und lokalen AT in einem Kreisgebiet zugeordnet werden können. Mit diesen Rollen können Qualitätsmeldungen und Kundenanliegen im eigenen Zuständigkeitsgebiet eingesehen werden. Im Anliegen-Management können die lokalen AT zudem selbstständig Kundenanfragen erfassen.

Steuerungsinstrument zur Qualitätssteigerung

Die Kombination aus ganzheitlich dokumentierten Kundenanliegen und Qualitätsmeldungen bietet dem VRN und den beteiligten Mandanten einen wertvollen „Datenschatz“, insbesondere zur Optimierung der Betriebsqualität. Die Auswertungsmöglichkeiten umfassen nicht nur fortlaufende Stichproben „auf Knopfdruck“, sondern auch Zeitreihenanalysen zum Beispiel auf Basis von Linienbündeln, konkreten Linien oder Haltestellen.

Auf dieser Basis können die Beteiligten den dokumentierten Ist-Zustand evaluieren, Schwachstellen aufdecken und Verbesserungspotentiale heben. Diese können dann in fortlaufender, gemeinsamer Abstimmung zwischen VRN, lokalen AT und VU angegangen werden, um die Verkehrs-

leistung zu optimieren. Die Maßnahmen kommen schlussendlich dem Fahrgast und damit dem Gesamtsystem ÖPNV zugute und können im Zeitverlauf kontinuierlich auf ihren Erfolg geprüft werden.

Die Digitalisierung geht weiter: Fahrzeugverwaltung

Als Vorreiter der Digitalisierung im ÖPNV ist der VRN fortlaufend bestrebt, weitere Unternehmensprozesse digital zu vereinfachen.

In diesem Zusammenhang hat der VRN das Duo aus Anliegen- und Pönale-Management jüngst auch um ein digitales Fahrzeugverwaltungstool erweitert: Damit entfällt die bisherige Führung der Fahrzeugdaten in Excel-Dateien und der aufwändige manuelle Abgleich. Stattdessen hat das neue digitale Fahrzeugverwaltungstool Eingang in die bestehende Qualitätsdatenbank gefunden und mit diesem lassen sich zusätzlich auch relevante Soll-Fahrzeugdaten direkt im Pönale-Management darstellen und ganz einfach mit dem Ist-Zustand des jeweiligen Fahrzeugs vergleichen.

Ziel der Erweiterung war, dass der VRN und die VU die für die Linienbündel verwendeten Fahrzeuge in einer gemeinsamen, auch hier wieder mandantenfähigen, Softwarelösung verwalten können. Dies ist jetzt von der Anlage und Abnahme der Fahrzeuge bei Vertragsbeginn über die fortlaufende Pflege der Vertragsdauer bis zum möglichen Austausch von Fahrzeugen möglich. Dadurch wird der Abstimmungsaufwand zwischen Verbund und VU deutlich minimiert und fahrzeugseitig wird damit eine jederzeitige Transparenz hergestellt. Wie bereits in der Vergangenheit haben der VRN und die rms das Projekt gemeinsam umgesetzt und so das Qualitätsmanagement im ÖPNV für die digitale Zukunft weiterentwickelt.

Zusammenfassung/Summary

Digitales Qualitätsmanagement im VRN

Der Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN) ist ein Vorreiter der Digitalisierung. Für einen attraktiven ÖPNV setzt der VRN auf mandantenfähige Softwarelösungen zum Kundendialog und Pönale-Management der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms): Kundenanliegen und Qualitätsmeldungen werden über verschiedene Eingangskanäle erfasst und zentral dokumentiert. Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger profitieren von der Einbindung in die Softwarelösungen und der einhergehenden Transparenz. Der gewonnene „Datenschatz“ dient als Steuerungsinstrument für die Qualitätsanalyse und -steigerung. Im nächsten Schritt wird auch die Fahrzeugverwaltung digitalisiert.

Digitized Quality Management in The Rhine-Neckar Transport Association

The Rhine-Neckar Transport Association (VRN) is a pioneer in digitalization. To provide an attractive public transport system, VRN relies on client-capable software solutions for customer dialogue and penalty management provided by Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms). Customer inquiries and quality notifications are captured through various channels and centrally documented. Transport companies and responsible authorities benefit from their integration into these software solutions and the resulting transparency. The gathered "data treasure" serves as a tool for quality analysis and improvement. In the next step, the vehicle management will be digitized as well.