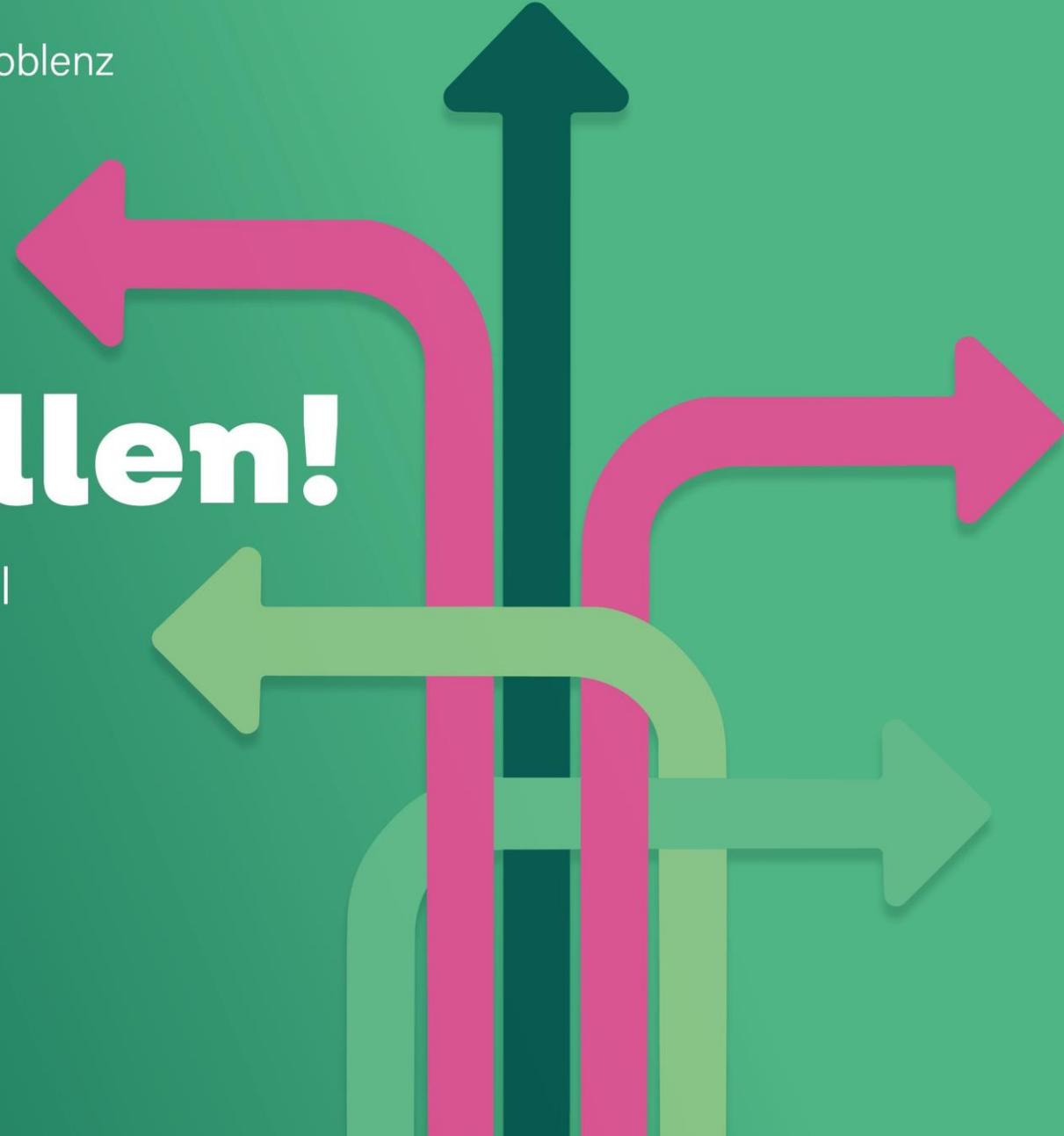


15. Deutscher Nahverkehrstag | 16. bis 18. April 2024 in Koblenz

# Weichen stellen!

Perspektiven für die Mobilität im Zeitenwandel





---

## Teilautomatisierte Disposition & Multikanal-Fahrgastinformation optimieren die Arbeit in der Leitstelle

Georg-Maximilian Michalski, Key Account Manager

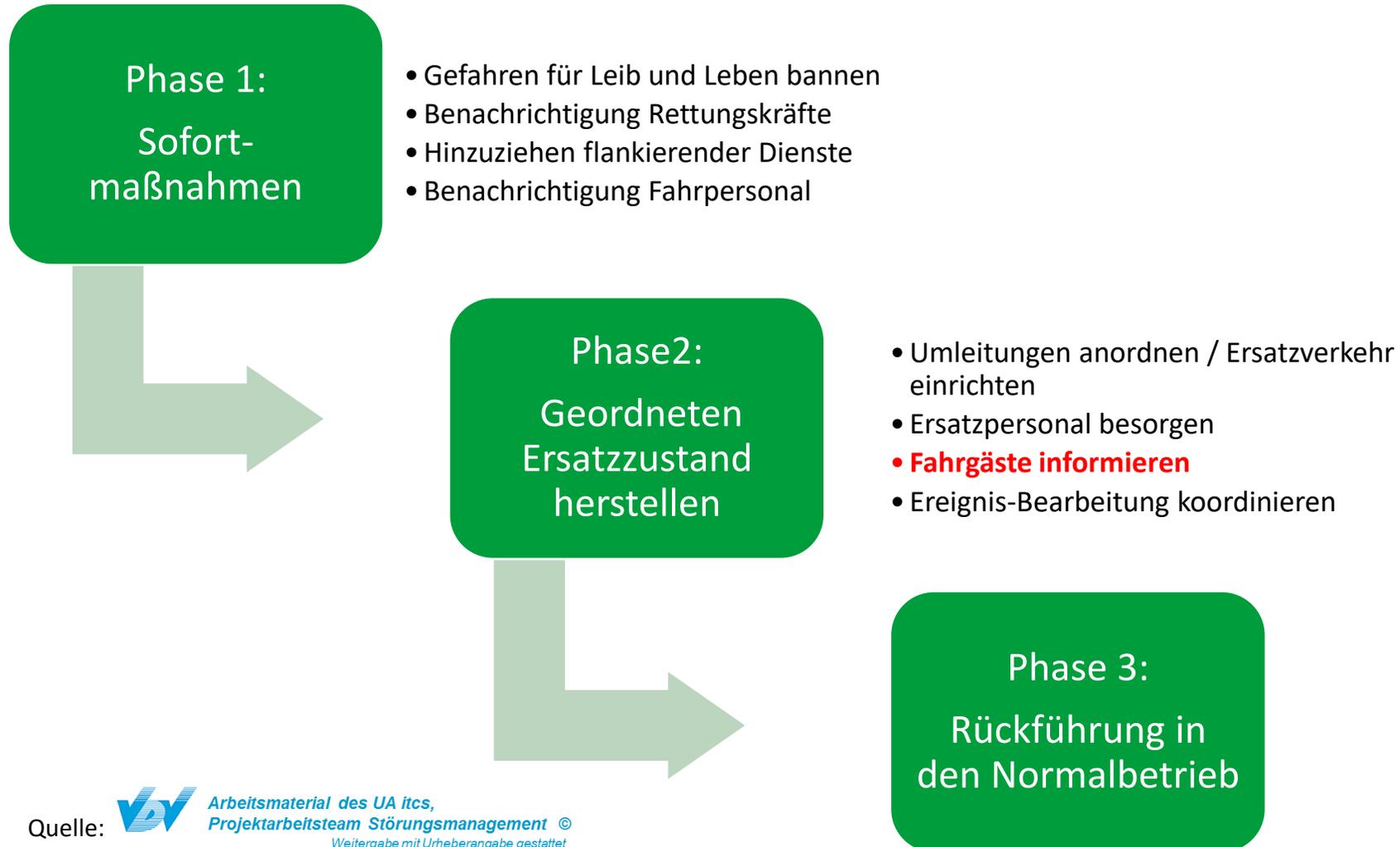


**init**



# Die 3 Phasen des Störungsmanagements

---



# Vordefinierte Handlungsketten essentiell für effektives Störungsmanagement

- „Standardisierung“ der Handlungen
- optimale Reihenfolge
- gleichzeitige Dokumentation
  
- bei manueller Erstellung sehr hoher Aufwand ...
- ... der bei Änderungen im Netz erneut gemacht werden muss

**Unfall**  
Unfall mit Personenschaden

init

Allgemein Problembeschreibung **Verkehrsmeister** Beteiligte Fzg. ITCS-Maßnahmen Fahrgastinfo Benachrichtigungen

Verletzte

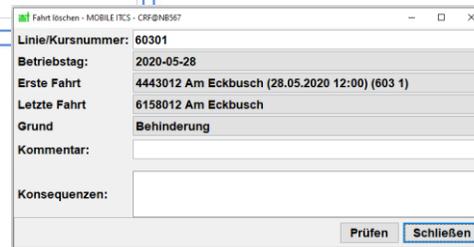
**Checkliste**

Notruf Notwendig:	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
Polizei:	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
Fahrzeug beschädigt?:	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
Wohlbefinden des Fahrers / Betreuung sichergestellt?	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
Rückmeldung weitere Vorgehensweise des Fahrers?:	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
Bereitschaftsfahrer disponiert?:	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
Fahrgastinformation:	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein

# Solide Basis: Dispositive ITCS-Maßnahme



Maßnahme wählen und Ausführen-Symbol klicken

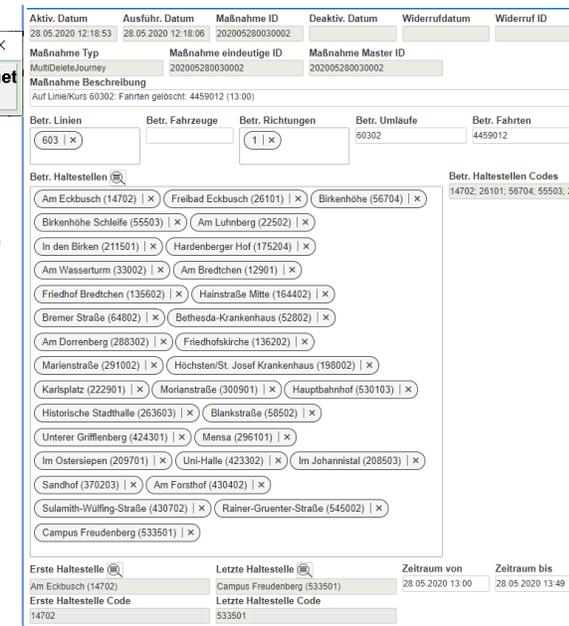


Maßnahmendialog füllen, Prüfen und Ausführen -> Dispositiver Fahrplan für Fahrer und Fahrgäste verfügbar

Maßnahmendaten werden übernommen



Maßnahmendaten verfügbar für Fahrgastinfo



# Informationstexte mithilfe von Fahrgastinfoszenarien

- Informationsszenarien
- Vordefinierte Texte
- Unterscheidung in Vor-, Haupt- und Endinfo
- Identifizierung von Szenarien
- Vordefinierte Kanäle

The screenshot shows the 'Fahrgastinfo' (Passenger Information) interface. At the top, there is a green header with an information icon and the title 'Fahrgastinfo'. Below this, there are four dropdown menus for 'Szenario', 'Grund', 'Folge', and 'Dauer'. A 'Linienfilter (nur darstellung):' dropdown is also present. A '+ Linieninformation hinzufügen' button is visible. At the bottom, there are three tabs: 'Vorabinfo', 'Hauptinfo', and 'Endinfo'. Below the tabs, there are several icons for different communication channels: Störmil, DFI, Fzg. Ansage, Fzg. Innenanzeige, Internetseite, Facebook, Twitter, MobiCenter, VRR EFA, and Alle Medien. A 'Senden' button with a checkmark icon is also present.

The screenshot shows the 'Vorlage bearbeiten' (Edit Template) dialog box. It has a close button (X) in the top right corner. Below the title, there are four tabs: 'Allgemein', 'Elemente', 'Zeitraum', and 'Historie'. The 'Elemente' tab is selected. The 'Text:' field contains the following text: 'Die Schwebbahn kann aufgrund **\$(Grund)** vorübergehend nicht fahren. Wir rechnen mit einer Unterbrechung von **\$(Dauer)**. Der Schwebbahn-Express ist für Sie unterwegs!'. Below the text field, there is a list of variables: 'ANDERE\_LINIEN', 'AUFZUEGE', 'BEDIENUNG\_ANDERER\_LINIENWEGE', 'Beginn\_Datum', and 'Beginn\_Uhrzeit'. At the bottom, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

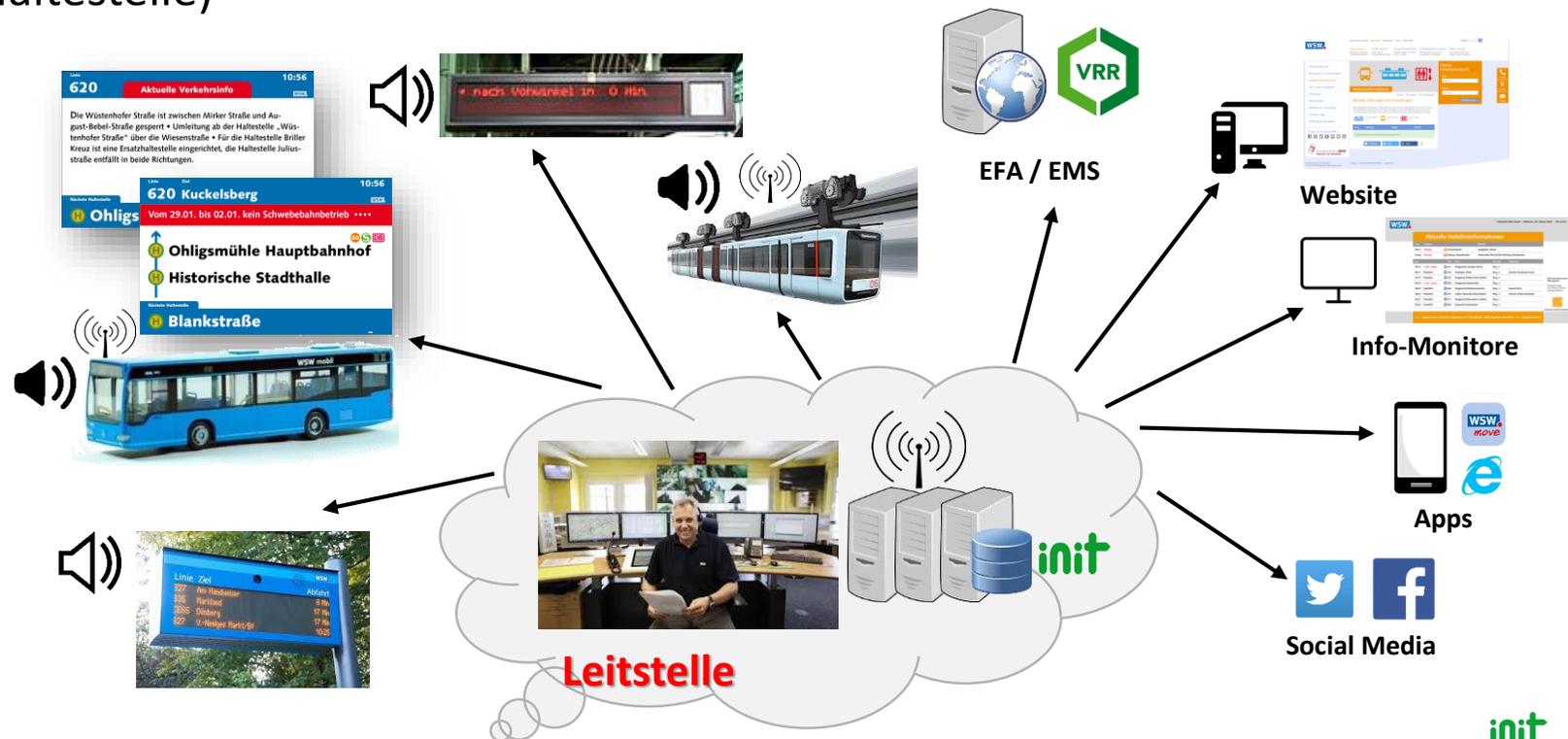
# Beispiel für Internetseite

Linie	Ereignis	Zeitraum	Bereich
641	Baustelle	vom 24.04.2024 06:00 Uhr bis 24.04.2024 14:00 Uhr	Wülfrath
623	Sonstiges	heute 05:07 Uhr bis voraussichtlich 08:38 Uhr	Wuppertal Elberfeld
<b>Informationen</b> Wegen einer betrieblichen Störung fallen einzelne Fahrten auf der Linie 623 zwischen 05:07 und 08:38 Uhr im Bereich Wuppertal Elberfeld aus.			
623	Baustelle	vom 16.04.2024 07:50 Uhr bis 16.05.2024 23:00 Uhr	Wuppertal Elberfeld
<b>Informationen</b> Die Haltestelle Weißenburgstraße in Richtung Sonnenblume ist wegen einer Baustelle um 30 Meter in Fahrtrichtung verlegt.			

- **Verkehrsinformationen** (ungeplante Ereignisse/Störungen mit linienweiter Auswirkung)
- **Baustellen & Umleitungen, Fahrplanänderungen** (geplante Ereignisse)
- Filtermöglichkeit für Linie, Bereich etc.

# Kanäle für Informationstexte

- Anzeiger (Haltestellen, Fahrzeug, Kundenzentrum)
- Text-to-speech (im Fahrzeug, Haltestelle)
- Datendrehscheibe
- Apps, Websites
- WhatsApp, X, Facebook



# Detaillierte Ausfalldokumentation

Navigation: Allgemein | Fahrzeug | Örtlichkeit | ITCS Maßnahmen | Fahrgastinfo | **Betriebsablauf** | Meldekette

Navigation: Personal | Maßnahmen | Beteiligte | Verletzte | Zeugen | Aufnahme

### ⚠ Wagenwechsel

Meldung  
Wagenwechsel-Typ  
Ausfall ohne Wagenwechsel  Kursaufnahme mit Verspätung

### ⚠ Angebotsausfall

Ausfall von Haltestelle	Datum	Uhrzeit
Neviandtstr./Altenpflegeheim (311401)	05.06.2020	08:42
Ausfall bis Haltestelle	Datum	Uhrzeit
VillaMedia (534001)	05.06.2020	08:49

Ersatzleistung

### ⚠ Ersatzleistung

Ersatz von Haltestelle	Datum	Uhrzeit
Hauptbahnhof (530103)	05.06.2020	08:42
Ersatz bis Haltestelle	Datum	Uhrzeit
VillaMedia (534001)	05.06.2020	08:49

Ersatz durch  mit Personal von  Wagen

- Ausfällen bzw. Ersatzleistungen werden aus ITCS-Maßnahme generiert

# Automatisierter Betriebsbericht

- Erstellung jeden Tag
- Automatische Generierung
- Listet Störungen, Meldungen und Ereignisse auf
- Genaue Beschreibung von Angebotsausfälle
- Versendung an Maillisten der Betriebsleitung

		<b>Betriebsbericht</b>	<b>410</b>
		<b>Montag, 18. Mai</b>	<b>2020</b>
<a href="#">00:27</a>	624/58	Wg. 1267 Sachbeschädigung im Fahrzeug, Hst. Schimmelsburg Ausfall: Hst. Schimmelsburg 00:27 bis Hst. Sternenberg 00:37	
<a href="#">04:39</a>	625/05	Wg. 1568 Kühlwassermangel, Ers.-Wg. 1780, Hst. Hauptbahnhof Ausfall: Hst. Hauptbahnhof 04:39 bis Hst. Cronenberg Rathaus 05:20 Ersatz: Hst. Sudberg 05:09 bis Hst. Cronenberg Rathaus 05:20 Wg. 1602 eingesetzt von 11/112 mit Personal von 11/13	
<a href="#">05:10</a>	622/01	Wg. 1065 Linienweg verlassen, Hst. Klingelholl Ausfall: Hst. Klingelholl 05:10 bis Hst. Rudolfstraße 05:58 Ersatz: Hst. Hauptbahnhof 05:43 bis Hst. Rudolfstraße 05:58 Wg. 1602 eingesetzt von 11/112 mit Personal von 11/13	
<a href="#">05:32</a>	625/02	Wg. 1774 Anlass-Störung, Hst. Hauptbahnhof, mit Verspätung Ausfall: Hst. Hauptbahnhof 12:59	

# Szenarien mit ITCS-Maßnahmen und Fahrgastinformation

- Definition Szenario
- Kombination unterschiedlicher ITCS-Maßnahmen
- Vorbereitung der Fahrgastinformation
- Freigabezeitraum für Szenario

The screenshot displays the 'Maßnahmen' (Measures) section of the ITCS software. It features two 'Umleitung' (Diversion) entries. Each entry includes a header with a play icon, the title 'Umleitung', and fields for 'Ausführ. Datum' (Execution Date) and 'Widerrufdatum' (Cancellation Date). Below the header, there is a text input field for the diversion ID and a 'Bemerkungen' (Remarks) section containing detailed instructions for passengers.

**Maßnahmen** [Refresh] [Add] [Info]

**+ Umleitung** **+ Linienweite Kurskürzung**

**Umleitung** [Play] **Ausführ. Datum** [ ] **Widerrufdatum** [ ] [ ]

**Umleitung** [Play] **Ausführ. Datum** [ ] **Widerrufdatum** [ ] [ ]

**Umleitung** 11 [ ] [ ]

**Bemerkungen**  
Uml. der Li. 601 ab Otto-Hausmann-Ring, links Ottenbruch Bahnhof weiter über Bayreuther Str., rechts Briller Str. zur regulären Hst. Fernmeldeamt.

**Umleitung** 423 [ ] [ ]

**Bemerkungen**  
ACHTUNG KREUZUNG BRAUSENWERTH/BUNDESALLEE ZURZEIT GESPERRT; BITTE UMLEITUNG BEACHTEN! Nach Verlassen der Hst. Karlsplatz erfolgt die Wendefahrt und der Überlauf auf die Li. 649 über links Hofkamp zur Betriebshaltestelle Wunderbau. Nach Verlassen des Wunderbaus erfolgt die Weiterfahrt über rechts Wupperstr., links Hofkamp, geradeaus Neumarktstr. und Kasinostr. zur regulären Hst. Volkshochschule und Weiterfahrt als Linie 649

# Ablauf bei Maßnahmenzenarien

1. Planung Szenario erstellen und freigeben
2. Disponent wählt, ggf. modifiziert und aktiviert Szenario
3. Disponent kann aktive Szenarien ansehen/verlängern/deaktivieren

Ein Produkt der INIT SE **init** Version: 2.0.16 Angemeldet als rZ Ausloggen

Szenarien

Filter 25.07.2020 - 25.01.2021

Editierbar **Freigegeben** Aktivierungen

Ziehen Sie eine Spalte hierhin, um danach zu gruppieren

Name	Szenario ID	Betriebs ID	Status	Vorlage	Kategorie	Subkategorie
Sperrung Kaiserstraße	261020_000000271	20201022_1435_Fahrzeu...	Freigegeben	Standard		
Sperrung Kriegsstraße	231020_000000270	20201023_1519_Stoerung	Freigegeben	Standard		

# Geplante Ereignisse gehören vorbereitet

---

- Erfassung von geplanten Ereignissen durch Planungs- und Marketingbereich
  - Grunddaten (Titel, Zeitpunkt, Dauer, betroffene Linien/Bereiche, ...)
  - Fahrgastinformations-Texte für alle Medien
  - Fahrer-Bekanntmachungen
  - Haltestellenaushänge
  - Textinhalte für Presse-Info
- Übernahme des Ereignisses durch die Leitstelle bei Beginn des Ereignisses
  - Aktivierung dispositiver Maßnahmen (Umleitungen, ...) und Fahrgastinfo
  - Überwachung des Ereignisverlaufs und ggf. Anpassung Fahrgastinfo
- Fahrgastinfo besteht im Regelfall aus Vorab-Info, Haupt-Info und Ende-Info



# Formulare und Anwender

## • Störung

- Disponenten: Formularerstellung, Maßnahmen, FGI
- Verkehrsmeister: Unterstützung am Störungsort, Unfalldokumentation

## • Ereignis

- Planung: Formularerstellung, Vorbereitung Fahr-, Umlauf-, Dienstplanung, Umleitungen etc.
- Marketing: Vorbereitung FGI
- Disposition: Aktivierung Maßnahmen und FGI
- Verkehrsmeister: Unterstützung am Ereignisort

## • Meldung

- Disponenten: Formularerstellung

## • Szenario

- Planung: Formularerstellung, Vorbereitung Maßnahmen und FGI
- Disponenten: Aktivierung Maßnahmen und FGI

The image displays four overlapping screenshots of a software interface for incident management. Each screenshot shows a form with a header bar, a title, and various input fields and buttons.

- Ereignis:** The top-left screenshot shows the 'Ereignis' form. It has a blue header with a warning icon and the title 'Ereignis'. Below the header is a green bar with 'Allgemeine Informationen'. The form includes fields for 'Angelegt von', 'Geändert von', 'Geschlossen von', 'Betriebs-ID', 'Tagesart', and 'Freigegeben am'. There are also buttons for 'Angelegt', 'Geändert', and 'Geschlossen'.
- Störung:** The middle-right screenshot shows the 'Störung' form. It has a blue header with a warning icon and the title 'Störung'. Below the header is a green bar with 'Allgemeine Informationen'. The form includes fields for 'Angelegt von', 'Geändert von', 'Geschlossen von', 'Betriebs-ID', 'Tagesart', and 'Anrufzeit'. There are also buttons for 'Angelegt', 'Geändert', and 'Geschlossen'.
- Meldung:** The bottom-right screenshot shows the 'Meldung' form. It has a blue header with a warning icon and the title 'Meldung'. Below the header is a green bar with 'Allgemeine Informationen'. The form includes fields for 'Angelegt von', 'Geändert von', 'Geschlossen von', 'Betriebs-ID', 'Tagesart', and 'Dauer1'. There are also buttons for 'Angelegt', 'Geändert', and 'Geschlossen'.
- Melder:** The bottom-left screenshot shows the 'Melder' form. It has a blue header with a warning icon and the title 'Melder'. Below the header is a green bar with 'Allgemeine Informationen'. The form includes fields for 'Gemeldet von', 'Beginn', 'Ende', and 'Dauer1'. There are also buttons for 'Angelegt', 'Geändert', and 'Geschlossen'.

# Kundenerfahrungen

- Sehr positive Rückmeldung von Fahrgästen
- Lob seitens der Fahrgäste im Kundenzentrum/-hotline
- Leitstelle direkt am Fahrgast
- Internet vergisst nichts – Falsche Auswahl kann zum Gespräch in der Lokalpresse werden
- Überlegung weitere Medien anzubinden

WESTDEUTSCHE ZEITUNG



NRW SPORT POLITIK MEINUNG PANORAMA WIRTSCHAFT RATGEBER SPECIALS REISE DIGITAL

NRW / Wuppertal / Twitterfauxpas der WSW: Stadtwerke warnen vor Schnee und Eis

TWITTERFAUXPAS

Keine Kommentare

Schnee und Eis bei 14 Grad – die WSW machen's möglich

30. März 2021 um 09:59 Uhr | Lesedauer: Eine Minute

Wuppertal. Die Wuppertaler Stadtwerke haben mit einem für diese Temperaturen eher fragwürdigen Twitterpost für Belustigung gesorgt. Absicht oder eher Versehen?

Teilen Tweeten Weiterleiten Drucken



„Schnee und Eis bei +14 Grad?“, „Von wo twittert ihr? Sibirien?“ Eine Reihe solcher Kommentare sind unter dem Post der WSW zu lesen. Kein Wunder, denn Schnee und Eis sind da draußen doch eher weniger zu sehen dieser Tage.

Doch die WSW hat sich da nicht etwa einen verfrühten Aprilscherz erlaubt, vielmehr ist der Automatismus einem Mitarbeiter zum Verhängnis geworden. Man habe vorgefertigte Satzbausteine für die Twitterposts, aus denen man nur die richtigen auswählen muss und da hätte sich ein Mitarbeiter vermutlich einfach verlickt, erklärt Pressesprecher Holger Stephan den Fehler. „Wir lernen noch, das ist ja noch alles neu für uns“, gibt er lachend zu.

Wir finden: Kann jedem mal passieren.

(red)

# Vielen Dank!

Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen.

---

**init**