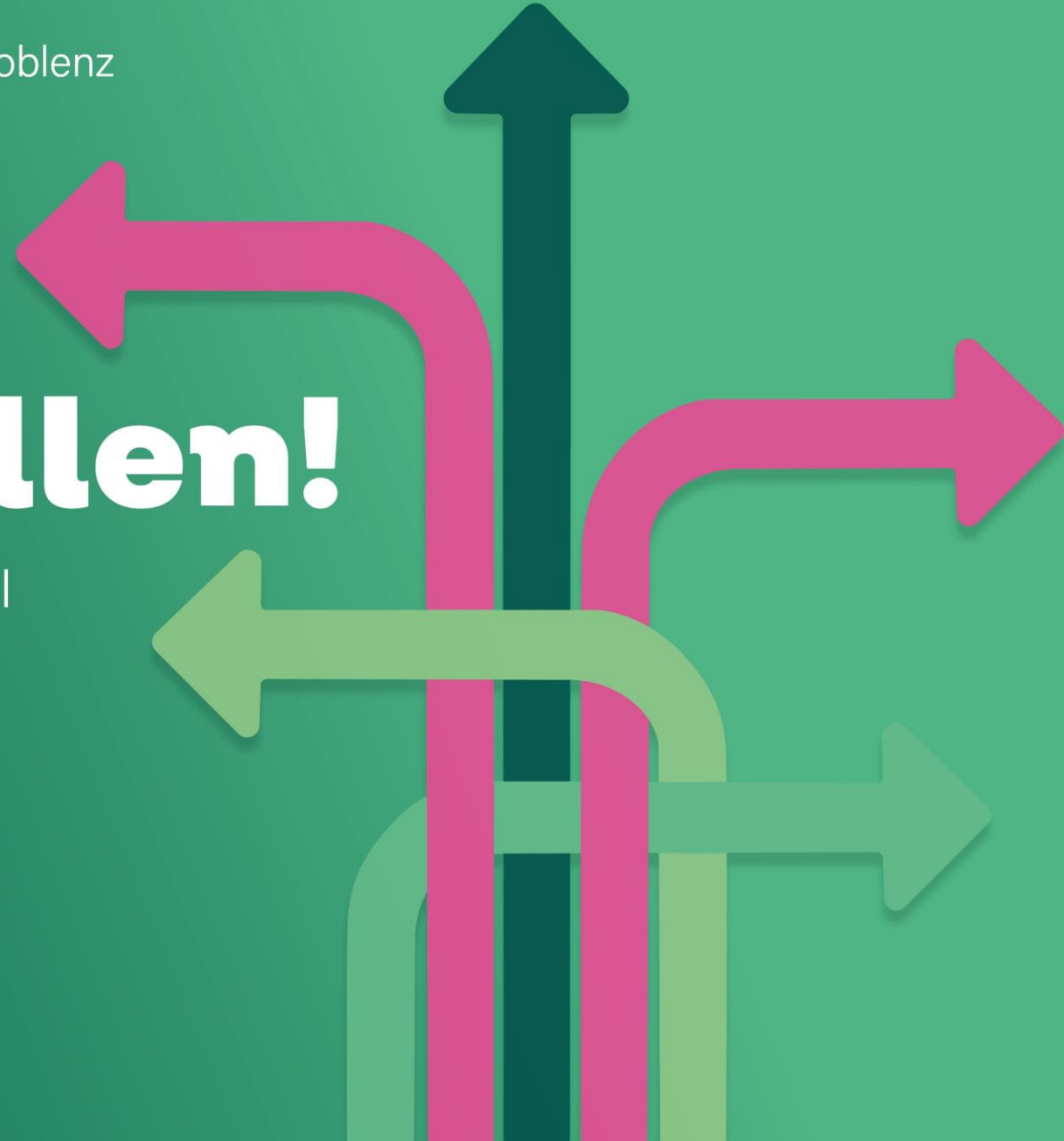


15. Deutscher Nahverkehrstag | 16. bis 18. April 2024 in Koblenz

Weichen stellen!

Perspektiven für die Mobilität im Zeitenwandel





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

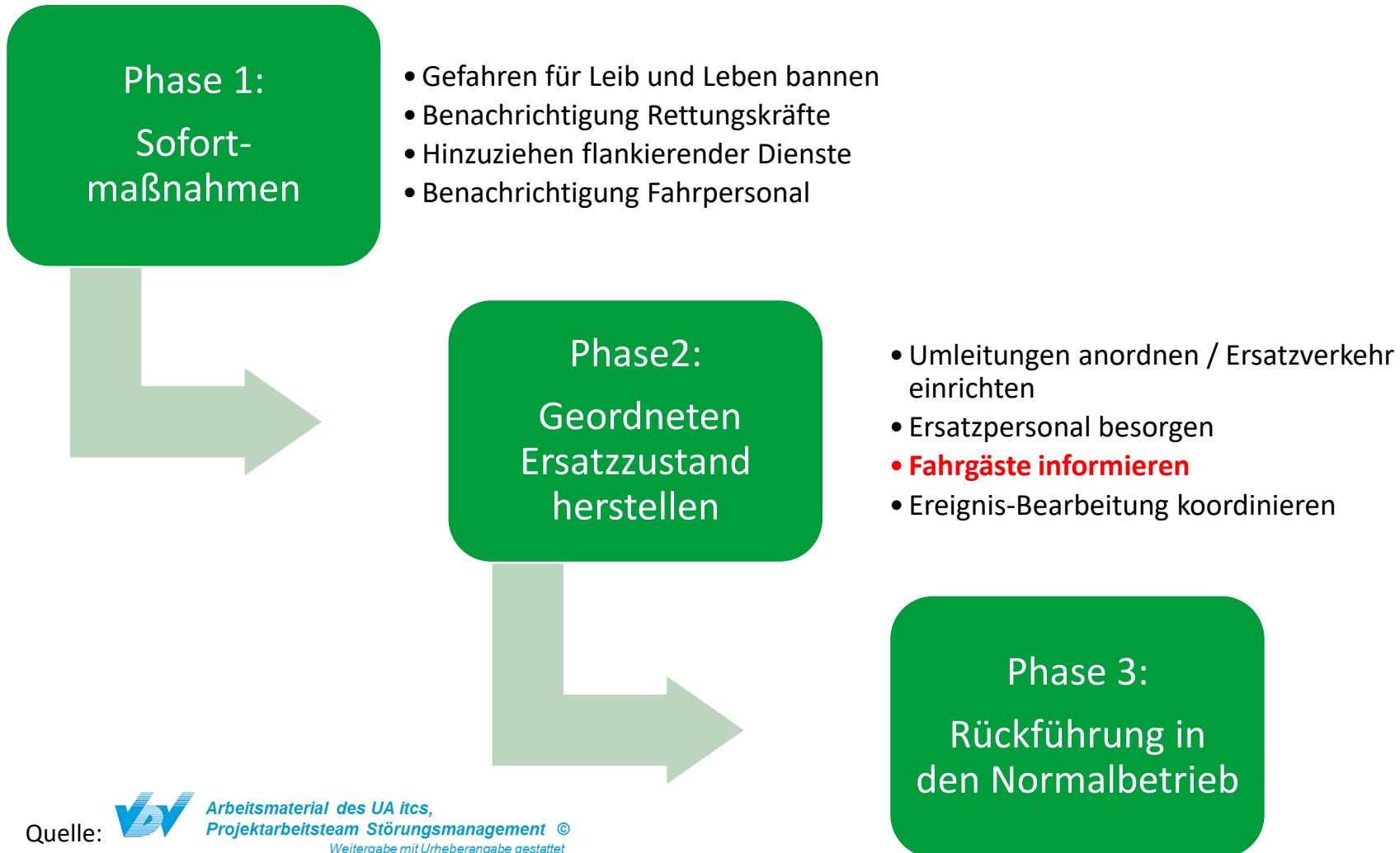
Georg-Maximilian Michalski, Key Account Manager



init



Die 3 Phasen des Störungsmanagements



Vordefinierte Handlungsketten essentiell für effektives Störungsmanagement

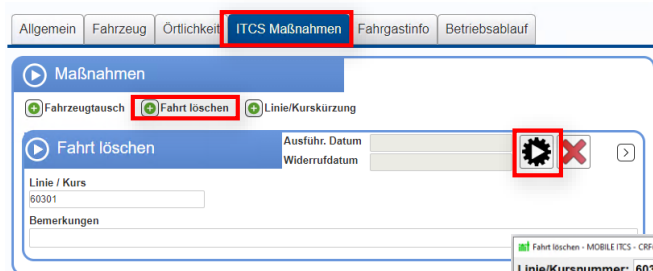
- „Standardisierung“ der Handlungen
- optimale Reihenfolge
- gleichzeitige Dokumentation

- bei manueller Erstellung sehr hoher Aufwand ...
- ... der bei Änderungen im Netz erneut gemacht werden muss

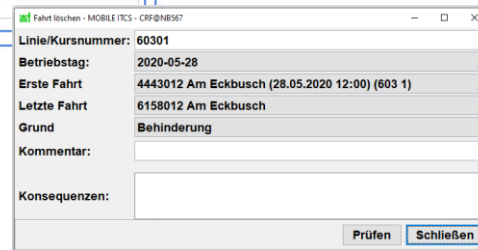
The screenshot displays a web application interface for accident reporting. The header features the title 'Unfall Unfall mit Personenschaden' and the 'init' logo. A navigation bar contains tabs for 'Allgemein', 'Problembeschreibung', 'Verkehrsmeister', 'Beteiligte Fzg.', 'ITCS-Maßnahmen', 'Fahrgastinfo', and 'Benachrichtigungen'. Below the navigation bar is a 'Verletzte' section and a 'Checkliste' section with several items and radio buttons for 'ja' and 'nein'.

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

Solide Basis: Dispositive ITCS-Maßnahme

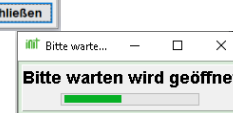


Maßnahme wählen und Ausführen-Symbol klicken

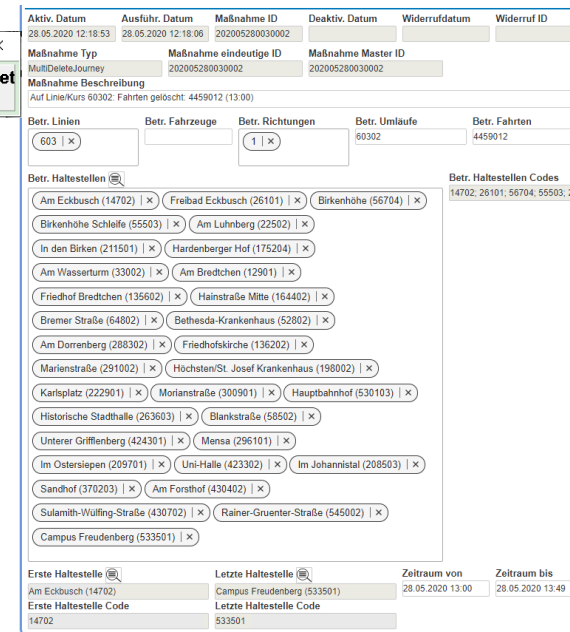


Maßnahmendialog füllen, Prüfen und Ausführen -> Dispositiver Fahrplan für Fahrer und Fahrgäste verfügbar

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

Fahrgastinfo

Szenario Grund Folge Dauer

Linienfilter (nur darstellung):

+ Linieninformation hinzufügen

Vorabinfo Hauptinfo Endinfo

Störmil DFI Fzg. Ansage Fzg. Innenanzeige Internetseite
Facebook Twitter MobiCenter VRR EFA Alle Medien

Senden

Vorlage bearbeiten

Allgemein Elemente Zeitraum Historie

Text:

Die Schwebbahn kann aufgrund **\${Grund}** vorübergehend nicht fahren. Wir rechnen mit einer Unterbrechung von **\${Dauer}**. Der Schwebbahn-Express ist für Sie unterwegs!

ANDERE_LINIEN
AUFZUEGE
BEDienung_ANDERER_LINIENWEGE
Beginn_Datum
Beginn_Uhrzeit

Speichern Abbrechen

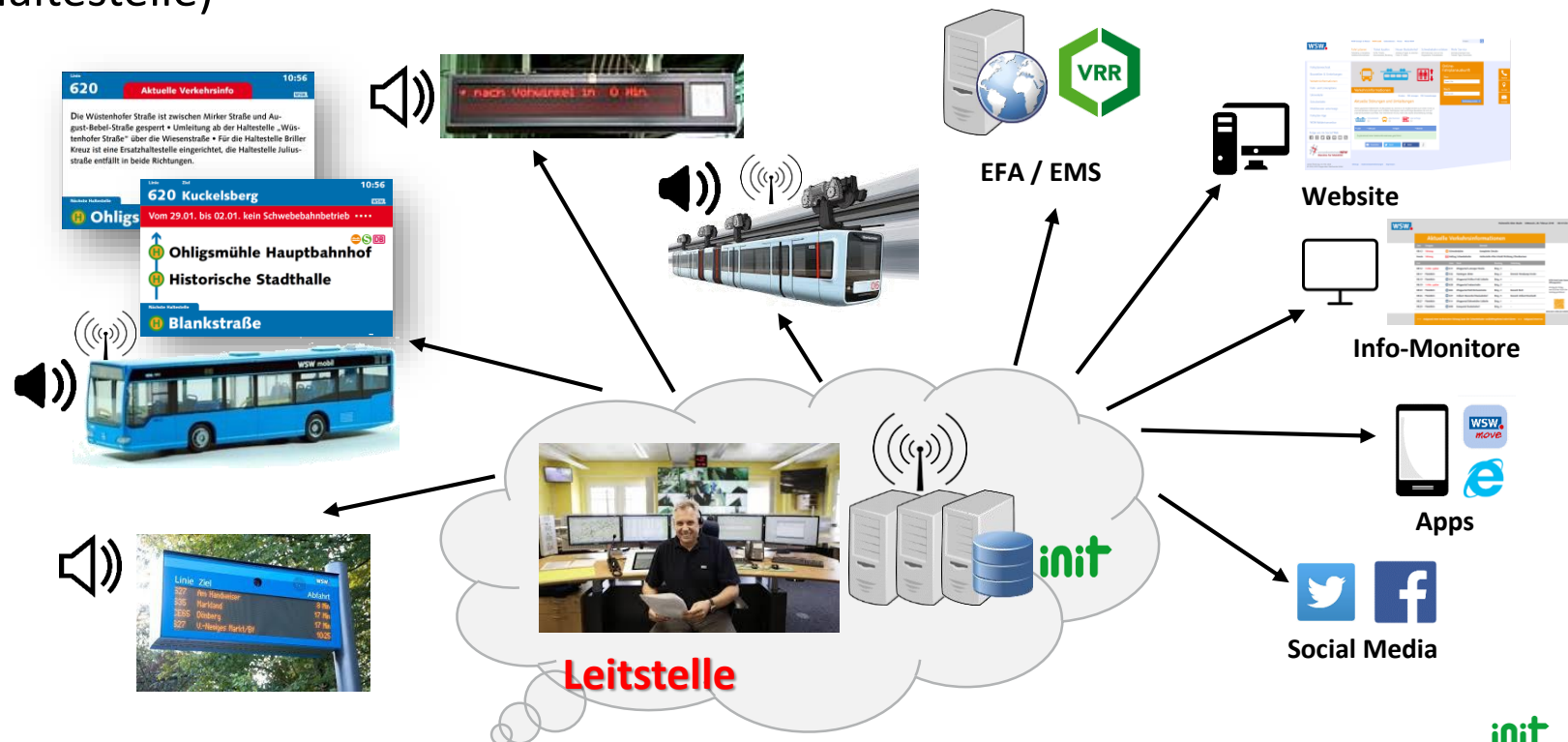
Beispiel für Internetseite

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
Informationen 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
Informationen 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

		Betriebsbericht	410
		Montag, 18. Mai	2020
00:27	624/58	Wg. 1267 Sachbeschädigung im Fahrzeug, Hst. Schimmelsburg Ausfall: Hst. Schimmelsburg 00:27 bis Hst. Sternenberg 00:37	
04:39	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	
05:10	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	
05:32	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 with a blue header bar containing a play icon and the text 'Umleitung'. To the right of the header are fields for 'Ausführ. Datum' (Execution Date) and 'Widerrufdatum' (Cancellation Date), and a right-pointing arrow icon. Below the header, the 'Umleitung' field contains a text input with the number '11' and a speech bubble icon. The 'Bemerkungen' (Remarks) field contains the text: 'Uml. der Li. 601 ab Otto-Hausmann-Ring, links Ottenbruch Bahnhof weiter über Bayreuther Str., rechts Briller Str. zur regulären Hst. Fernmeldeamt.' The second entry follows the same structure, with the 'Umleitung' field containing '423' and the 'Bemerkungen' field containing: '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'. At the top of the interface, there are icons for a refresh, a network, and an information symbol. Below the main header, there are two green plus icons with the labels 'Umleitung' and 'Linienweite Kurskürzung'.

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

Szenario-Manager 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 three 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 (top left):** The header bar is blue with a warning icon and the text 'Ereignis'. Below it is a green bar with 'Allgemeine Informationen'. The form includes fields for 'Formular' (100720_000000008), 'Status' (In Arbeit), and 'Priorität'. A table shows 'Angelegt' and 'Geändert' dates and times. Below are fields for 'Betriebs-ID', 'Tagesart', and 'Freigegeben am'.
- Störung (middle right):** The header bar is blue with a warning icon and the text 'Störung'. Below it is a green bar with 'Allgemeine Informationen'. The form includes fields for 'Formular' (100620_000001172), 'Status' (In Arbeit), and 'Priorität'. A table shows 'Angelegt' and 'Geändert' dates and times. Below are fields for 'Betriebs-ID', 'Tagesart', and 'Betriebs-ID'.
- Meldung (bottom right):** The header bar is blue with a document icon and the text 'Meldung'. Below it is a green bar with 'Allgemeine Informationen'. The form includes fields for 'Formular' (210420_000003002), 'Status' (In Arbeit), and 'Priorität'. A table shows 'Angelegt' and 'Geändert' dates and times. Below are fields for 'Betriebs-ID', 'Tagesart', and 'Betriebs-ID'.

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

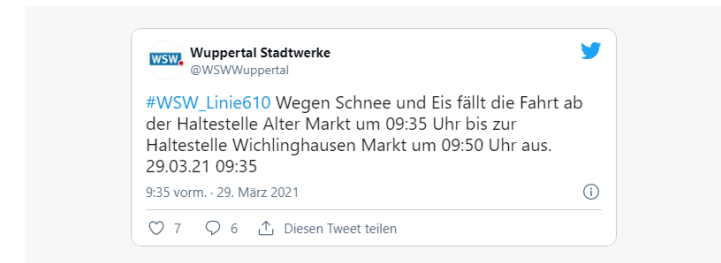
TWITTERFAUXPAS

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?



„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