
DER NAHVERKEHR

Öffentlicher Personenverkehr
in Stadt und Region

1-2/2007

Dr. Uwe Rennspieß, Münster; Dipl.-Geogr. Kirstin Schmidt, Dortmund

Eigenregie oder Fremdvergabe? Telefondienste im Nahverkehr

Erfahrungen aus dem Münsterland



Dr. Uwe Rennspieß, Münster; Dipl.-Geogr. Kirstin Schmidt, Dortmund

Eigenregie oder Fremdvergabe? Telefondienste im Nahverkehr

Erfahrungen aus dem Münsterland

Die Frage: *make or buy?* wird in Zeiten der Restrukturierung und der Kosteneinsparungen immer wichtiger für die Verkehrsunternehmen. Dieser Beitrag stellt die Erfahrungen mit der Fremdvergabe telefonischer Dienstleistungen der Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM) dar. Durch das „outsourcing“ der telefonischen Fahrplan- und Tarifauskünfte, der Annahmen von Bestellungen bedarfsgesteuerter Verkehre (Taxibus-Disposition) und der Aufnahme von Beschwerden und Anfragen zu Fundsachen konnten mehr als die Hälfte der vorherigen Kosten eingespart werden.

Die RVM ist das kommunale Verkehrsunternehmen der vier Kreise des Münsterlandes. Gesellschafter sind allerdings auch die Stadt Münster und 45 weitere Kommunen sowie die Westfälische Verkehrsgesellschaft mbH (WVG), die auch die Geschäftsführungsaufgaben übernimmt. Auf fast 500 Linien werden pro Jahr etwa 34 Mio Fahrgäste befördert, wobei rund 70 Prozent der Fahrleistungen an Privatunternehmer vergeben sind. Es handelt

sich um einen eher ländlich geprägten Verkehrsraum, in dem der Stundentakt das Grundgerüst des Nahverkehrs darstellt. Die RMV-Angebotspalette reicht vom Schnellbus über Regio-, Nacht-, Stadtbuss und Anrufsammeltaxi bis zum Bürger- und Taxibus [1]. Bei letzterem handelt es sich um einen bedarfsgesteuerten Linienverkehr, der von Taxiunternehmen durchgeführt wird. Dabei müssen sich die Fahrgäste mindestens 30 Minuten vor Fahrtbeginn anmelden. Im Münsterland gibt es fast 100 solcher Taxibus-Linien in den verschiedensten Spielarten, als eigenständige Linie, als Taktverdichter, als Ergänzung in Schwachverkehrszeiten oder als Zubringer.

Vorher: Servicezentralen betrieben in Eigenregie

Zur Disposition der Taxibusse, für Fahrplan- und Tarifauskünfte, für die Beschwerdeannahme und die Fundsachenverwaltung hatte die RVM in enger Abstimmung mit den kommunalen Eigentümern pro Kreis eine Servicezentrale aufgebaut. Sie ersetzen seit 1998 die kleinen unternehmenseigenen Kundencenter und entwickelten sich durch die Anmietung von Ladenlokalen in der Innenstadt (Lüdinghausen und Ahaus) oder Räumen im Bahnhof (Ibbenbüren und Ahlen) zu bekannten und gut genutzten Serviceeinrichtungen, die den Anspruch hatten, alle Fragen rund um Bus und Bahn sowohl telefonisch als auch beim persönlichen Besuch zu beantworten [2].

In den ersten fünf Jahren wurde die Finanzierung der Servicezentralen durch eine Förderung des Landes NRW aus dem Programm *Service und Sicherheit im ÖPNV* erleichtert. Wegen der ausgedehnten Öffnungszeiten der Einrichtungen und der Arbeitsaufteilung zwischen persönlicher Bedienung am Schalter (8.00 bis 18.00 Uhr) und dem Telefon (6.00 bis 20.00 Uhr) waren pro Einrichtung sechs bis sieben Personalstellen erforderlich. Die Anzahl der Kundenkontakte belief sich pro Werktag und Kreisgebiet auf 200 bis 350 (münsterlandweit etwa 1200).

Für die telefonischen Dienste meldete die WVG für ihre Busunternehmen (neben RVM auch Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH und die Verkehrsgesellschaft Kreis Unna



Rennspieß



Schmidt

DIE AUTOREN

Dr. Phil. Uwe Rennspieß (50) arbeitet als Abteilungsleiter in den Bereichen Werbung, Verkauf, Fahrgastinformation und Qualitätsmanagement bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft mbH in Münster. 1992 begann er bei der Verkehrsgesellschaft Kreis Unna mbH im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Marketing, wechselte 1993 zum Schwesterunternehmen Regionalverkehr Münsterland GmbH und arbeitet seit 1996 in der Geschäftsleitung der WVG-Gruppe.

Dipl.-Geogr. Kirstin Schmidt (37) arbeitet als Leiterin Marketing und Vertrieb bei der O-TON Call Center Services GmbH in Dortmund. Während des Studiums war sie von 1993 bis 1996 beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) tätig. 1996 begann sie bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft mbH (WVG) und betreute dort den Bereich der Fahrgastinformation. Ab 2000 war Schmidt als Mitglied des Kompetenz-Centers Fahrgastinformation für die Schläue Nummer für Bus & Bahn NRW im Landesauftrag abgeordnet tätig, bevor sie 2003 von der WVG zu O-TON wechselte.

mbH, wo ebenfalls Servicezentralen entstanden) die Service-Hotline 01803 504030 an, für die Taxibus-Disposition die 01803 504031. Diese Servicenummern kosten bei Anrufen aus dem deutschen Festnetz 9 Cent pro Minute und haben den Vorteil, dass jeder Anruf nach seinem Quellortsnetz lokalisiert und dann einer bestimmten Zieltelefonnummer zugeordnet werden kann. Dieses Routing ist nur mit einer Servicenummer wie zum Beispiel der 0180er-Nummerngruppe möglich und kann individuell nach Wochentag und Tageszeit variiert werden.

Auf Initiative des nordrhein-westfälischen Landesverkehrsministeriums entwickelte sich die 01803 504030 zur so genannten *Schläue Nummer für Bus und Bahn*, die seit Mai 2000 als landesweit einheitliche Fahrplanauskunft dient. Aufgrund ihrer bereits gesammelten Erfahrungen wurde bei der WVG ein *Kompetenzcenter Fahrgastinformation* eingerichtet. Es hat die Aufgabe, das Telefonrouting für

TaxiBus T16
Greven – Gelmer
In Gelmer Anschluss an Linie 7 nach Münster



gültig ab
08.01.2007

Sie rufen – wir kommen
Tel. 0 180 3/50 40 31




Abb. 1: Titelseite Taxibus-Folder



ganz NRW (543 Telefonortsnetze) durchzuführen und den weiteren Ausbau der Schlangen Nummer zu betreuen [3].

Damit sich die Verkehrsunternehmen in NRW beteiligen und ihre eigenen Servicenummern zugunsten der einheitlichen Schlangen Nummer zurücknehmen, bot das Land einen für die Unternehmen kostenlosen Nacht- und Wochenendbetrieb an. Wenn also ein Verkehrsunternehmen mit einem eigenen Kundencenter oder einer Servicezentrale den Tagesbetrieb von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 20.00 Uhr abdeckte, so konnte nachts und am Wochenende auf ein landesweites Callcenter aufgeschaltet werden. Damit war es den Verkehrsunternehmen in NRW möglich, ihren Kunden über die Schlangen Nummer einen Auskunftsservice rund um die Uhr anzubieten.

Der für die Unternehmen kostenlose Nacht- und Wochenendbetrieb der Schlangen Nummer wurde von der WVG im Jahr 2002 ausgeschrieben. Dabei ging die Firma O-TON Call Center Services GmbH aus Dortmund als Gewinner hervor. Als Vorteile hatte O-TON neben dem günstigen Preis vor allem die Spezialisierung auf den ÖPNV-Bereich und die langjährige Erfahrung in der Auskunft von Bus und Bahn für den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr vorzuweisen.

Als im Herbst 2003 die Landesförderung für die ersten beiden Servicezentralen im Münsterland auslief, hatte sich gegenüber den Anfangsjahren der Einrichtungen vor allem folgendes geändert:

- ☐ Die Finanzkraft der Kreise war wegen der Kürzung der ÖPNV-Pauschale und der allgemeinen Kostenentwicklung erheblich zurückgegangen.
- ☐ Die EDV-Unterstützung des Auskunftsbetriebes hatte sich deutlich weiterentwickelt (siehe unten).

Vor diesem Hintergrund fiel in den Kreisen Borken, Coesfeld und Steinfurt im Jahr 2004 die Entscheidung zur Schließung der Servicezentralen und zur Fremdvergabe der telefonischen Dienstleistungen vom 1. Januar 2005 an. Im Kreis Warendorf gab es eine Sonderentwicklung, da die Servicezentrale erst Ende 2001 startete. Sie war mit nur einer



Abb. 2: Callcenter-Agent von O-TON

Abb. 3: Münsterland-Servicezentralen



geforderten Personalstelle deutlich schmäler ausgelegt, außerdem beteiligten sich die Bahntöchter DB Regio NRW und Westfalen Bus GmbH. Aufgrund der guten Erfahrungen in den anderen Münsterlandkreisen fiel im Mai 2006 aber auch hier der Beschluss, sich nach dem Auslaufen der Landesförderung ab dem 1. Dezember 2006 an der O-TON-Lösung zu beteiligen.

Nachher: Fremdvergabe der telefonischen Dienste

O-TON verfügt als Dienstleister über eine fast zehnjährige Erfahrung im Bereich des Nahverkehrs. Hervorgegangen aus einer Carsharing-Buchungszentrale wurden sukzessive Dienstleistungen aus dem ÖPNV im Bereich der Fahrplan- und Tarifauskunft mit Beschwerdeannahme und umfassender Mobilitätsberatung übernommen. Heute betreut O-TON über 25 Verkehrsunternehmen und Verbünde und deckt damit den Großteil der telefonischen Kundenbetreuung für den ÖPNV in Nordrhein-Westfalen ab, sei es in Randzeiten oder Vollzeit, je nach Kundenwunsch. Nach dem Gewinn einer Ausschreibung des Nordhessischen Verkehrsverbundes ist O-TON nunmehr auf über 100 Mitarbeiter angewachsen.

Die Weiterentwicklung der Auskunfts- und Dispositionstechnik erleichtert die Entscheidung zur Vergabe von Telefondienstleistungen an ein externes Callcenter wie O-TON. Die elektronische Fahrplanauskunft EFA der Firma Mentz DV, die im Raum Münsterland und Ruhr-Lippe eingesetzt wird (aber auch beim VRR), ist die Basis für die qualitative EDV-gestützte Fahrplanauskunft. Neben der Fahrplanermittlung von Haltestelle zu Halte-

stelle ist EFA mittlerweile in der Lage, Adressen, wichtige Punkte und die Haltestelle selbst geographisch unterstützt zu verarbeiten. Das *intermodale Routing* verknüpft Karten und Informationen, so dass komplette Reiseketten auf einem Schaubild dargestellt werden. Damit ist es den Agenten im Gespräch mit den Telefonkunden möglich, auch den Weg zur Haltestelle oder einer gesuchten Adresse so zu beschreiben, als wären Ortskenntnisse vorhanden. EFA zeigt außerdem mit Hilfe eines Content-Management-Systems Abweichungen vom normalen Betriebsverlauf (Umleitungen, Sperrungen...) sowie Tarifauskünfte an. Lücken werden durch den von O-TON entwickelten Tarifberater ergänzt (Mitnahmeregelung, Geltungsdauer...).

Mit dem RVM-Auftrag übernahm O-TON neben der Fahrplan- und Tarifauskunft erstmals in großem Umfang die Annahme und vor allem die Disposition von Taxibussen. Hierzu hatte der RVM mit dem Buchungsprogramm *Ansatz* der Firma ESM eine optimale Plattform geschaffen. Bei der Buchung durch die im Programm geschulten Agenten wird über eine technische Anbindung via VPN-Leitung (Virtual Private Network) direkt auf den Server bei der WVG in Münster zugegriffen. Zusätzlich laufen für Fahrgäste, die täglich fahren, aber nicht täglich anrufen möchten, Dauerbuchungen in die Disposition mit ein.

30 Minuten vor den gewünschten Abfahrtszeiten der Kunden verschickt der Auftrag automatisch an die für die Fahrten zuständigen Taxiunternehmer im Münsterland. Zurzeit sind 33 verschiedene Unternehmer im Programm hinterlegt. Die Teamleiter bei O-TON kontrollieren den Versand. Bei Problemen kennen RVM und die Taxiunternehmer die Ansprechpartner bei O-TON sowie



Anrufe aus dem Münsterland im November 2006

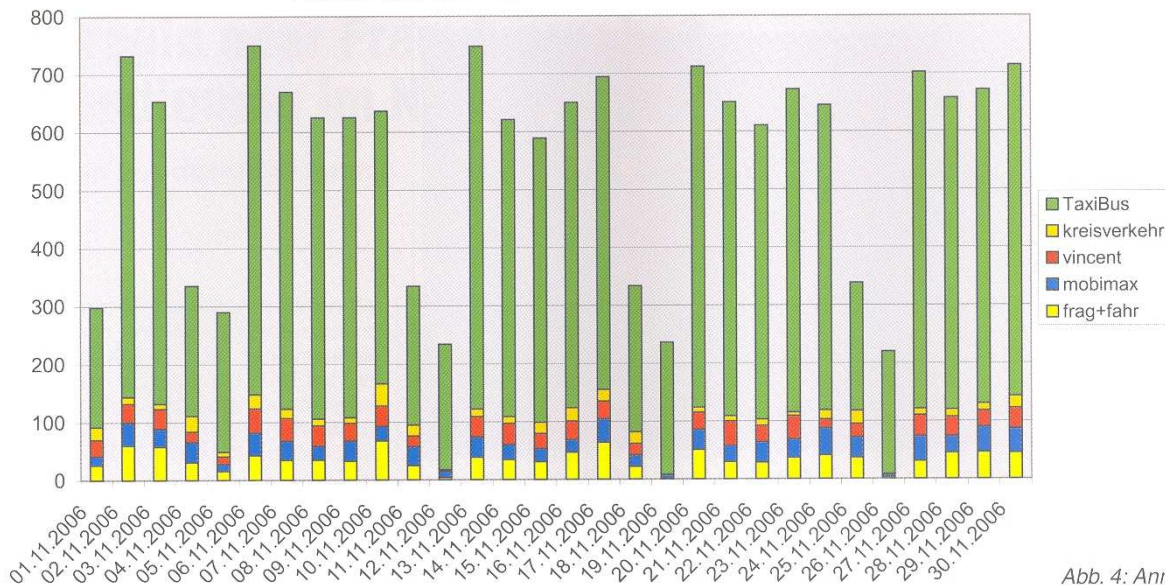


Abb. 4: Anrufstatistik

umgekehrt, so dass Fahrten telefonisch ausgetauscht oder Probleme bei der Bestellung recherchiert und geklärt werden. Durch diese Technik und die damit verbundenen optimierten Prozesse können am Tag bis zu 700 Anrufe mit einer sehr guten Erreichbarkeit von 98 Prozent allein für den Taxibus bearbeitet werden (Abbildungen 4 und 5).

Taxibus-Bestellungen unter der 01803 504031 haben im Vergleich zu den sonstigen Anrufen eine besondere Priorität, damit diese nicht zu spät aufgenommen werden. Denn bis zu 30 Minuten vor dem eigentlichen Abfahrtsstermin müssen die Bestellungen entgegen genommen werden. Landet ein Kunde, der kurz vor Ablauf dieser Frist anruft, in der Warteschleife, kann die Mindestbestellzeit von 30 Minuten vor der geplanten Fahrt bereits verstrichen sein.

Qualitätsfragen

Die Vergabe der telefonischen Dienstleistungen an ein zentrales Callcenter erfolgt in der Regel, um Kosten zu sparen. Es gilt aber auch, die Frage der Qualität im Auge zu behalten. Vor diesem Hintergrund hat sich die RVM im Kielwasser der Ausschreibung durch das Kompetenzzentrum Fahrgastinformation aus 2002 an den dort aufgestellten Qualitätskriterien orientiert. Der Vertrag mit O-TON sieht detaillierte Beschreibungen für die Gesprächsführung vor (Begrüßung, Verständlichkeit, Freundlichkeit). Die Begrüßung kann individuell für jeden Auftraggeber gestaltet werden. Bis Ende 2006 hat O-TON sich noch für jeden Münsterlandkreis mit dem Namen der jeweiligen Servicezentrale gemeldet, zum Beispiel: *Servicezentrale frag+fahr im Kreis Coesfeld, Sie sprechen mit xy. Was*

kann ich für Sie tun... Seit 2007 wird ein einheitlicher Begrüßungstext für das Münsterland gewählt.

Für die Informationsweitergabe war bei O-TON bereits ein selbst entwickeltes Arbeitsportal vorhanden, das alle wesentlichen Informationen zu einem Verkehrsunternehmen bereit hält und den Mitarbeitern, auf einen Mausklick hin, aufbereitet liefert. So kann der Agent dem Kunden in kürzester Zeit nicht nur mitteilen, wann der nächste Bus fährt, sondern auch auf besondere Regelungen oder Marketingaktivitäten hinweisen, die nicht in EFA hinterlegt sind. Außerdem findet der Agent hier die Unternehmensnummern für eine dringende Fundsachenrecherche oder die Abgabe eines Aboantrags et cetera. Die Aufnahme und die Weiterleitung von Kundenresonanzen (Beschwerden, Anregungen) laufen ebenfalls über ein von O-TON entwickeltes spezielles Aufnahmeprogramm.

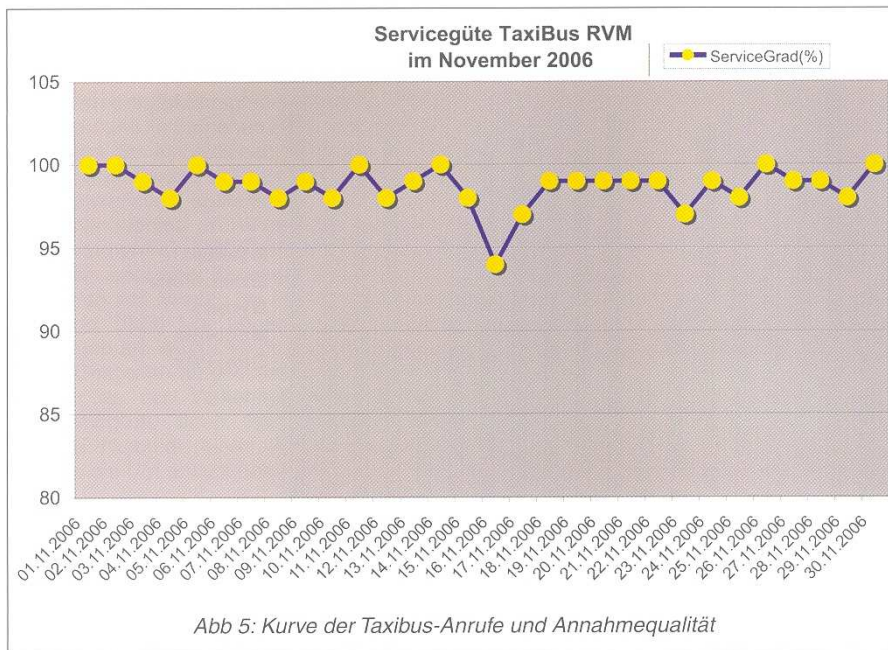
Für die Erreichbarkeit wurde im Vertrag mit dem RVM eine Quote von mindestens 92 Prozent festgelegt, wobei mindestens 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden müssen. Vor allem in diesem Punkt zeigt O-TON seine besondere Stärke. Die Struktur des Personals erlaubt einen nachfragegerechten Personaleinsatz. Neben dem Kernpersonal mit Vollzeitverträgen ergänzen Teilzeitkräfte zu Zeiten, in denen mit einem erhöhten Telefonaufkommen zu rechnen ist, das Angebot. Damit kann O-TON Erreichbarkeitsquoten von bis zu 98 Prozent vorweisen und ist somit allen kleinen Inhouse-Lösungen mit wenigen Mitarbeitern für den Kundendialog überlegen.

Lediglich bei extremen Ausnahmesituationen kann es sein, dass die Mindestreichbar-

keitsquote unterschritten wird. Das war zum Beispiel der Fall während der „Schneekatastrophe“ im November 2005. Doch auch bei dieser Ausnahmesituation konnte O-TON seine Flexibilität unter Beweis stellen und in kürzester Zeit Reserven für den Ansturm von bis zu 350 Anrufen pro Stunde allein aus dem Münsterland mobilisieren.

Ob O-TON die geforderten Kriterien auch verwirklicht und sich dies beim Anrufer widerspiegelt, wird jährlich durch das Kompetenzzentrum Fahrgastinformation überprüft. In den letzten Jahren war damit tns Infratest (früher Emnid) aus Bielefeld beauftragt. Bei Abweichungen etwa in der Erreichbarkeit drohen Maluszahlungen. Im Ergebnis werden die Erreichbarkeit, der Service und die Kundenfreundlichkeit von O-TON bei diesen Mystery Calls im Großen und Ganzen immer wieder hervorragend bewertet.

Bei den Qualitätsprozessen von O-TON wird einführenden und begleitenden Schulungen der Mitarbeiter eine hohe Priorität eingeräumt. Gesprächsführung am Telefon, Umgang mit schwierigen Kunden oder Kenntnisse des jeweiligen Verkehrsraums und seines Angebots gehören zur Basisschulung. Die Fachschulungen umfassen zusätzlich den Tarif und seine Besonderheiten sowie für das Münsterland auch die Belange des Taxibusses und die Bedienung von Ansat. Um die Qualität kontinuierlich sicherzustellen, werden die Agenten über ein Coaching am Arbeitsplatz im Alltagsbetrieb begleitet, so dass erkennbare Defizite sofort abgebaut werden können. Der Callcenter-Leiter und Qualitätsbeauftragte war früher Teamleiter der Servicezentrale frag+fahr im Kreis Coesfeld und ist daher bestens mit der Materie im Münsterland vertraut.



Fazit und Perspektiven

Die Zusammenarbeit der RVM mit O-TON und die genauen Betriebsabläufe haben sich aus Sicht der Partner eingespielt. Die Fahrplan- und Tarifauskünfte sind qualitativ hochwertig und diesbezügliche Beschwerden von Fahrgästen die absolute Ausnahme. Im Taxi-Bus-Bereich hat O-TON auch im Umgang mit den vielen einzelnen Taxiunternehmen unter Beweis gestellt, dass diese komplexe Aufgabe auch von einem Callcenter-Team mit geringen Ortskenntnissen zu beherrschen ist. Obwohl Fehlermöglichkeiten an verschiedenen Stellen (falscher Auftrag des Kunden, falsche Eingabe in die EDV, technische Fehler bei der Auftragsweitergabe, Fehler beim Taxiunternehmen) auftreten können, ist es gelungen, einen verlässlichen Alltagsbetrieb zu realisieren. Gegenüber der Taxi-Bus-Disposition im eigenen Betrieb hat sich trotz deutlicher Kostenreduzierung die Qualität nicht verschlechtert. Die Erreichbarkeit für die Kunden ist sogar deutlich besser als früher.

Die RVM profitierte bei ihrer Zusammenarbeit mit O-TON schon häufiger von anderen Entwicklungen, etwa während der Fußball-WM, als O-TON nach einer Ausschreibung des VRR vom Verkehrsministerium NRW beauftragt wurde, mehrsprachige Kundenauskünfte sicherzustellen. Seit neuestem kommt zu bestimmten Zeiten unter der Schläuen Nummer der *Sprechende Fahrplan NRW* zum Einsatz. Hintergrund ist der Erhalt des Rund-um-die-Uhr-Services.

Nachdem sich das Land NRW seit 2005 schrittweise aus der Finanzierung der Schläuen Nummer nachts und am Wochenende zurückzog, hat das Kompetenzzentrum

Fahrgastinformation den Auftrag bekommen, die neuen technischen Möglichkeiten einer automatisierten Fahrplanauskunft für NRW zu nutzen [4]. Vor diesem Hintergrund ist nach entsprechender Ausschreibung nunmehr eine Sprachapplikation entwickelt worden, die je nach Wunsch der Verkehrsunternehmen und Verbünde in bestimmten Zeitfenstern zum Einsatz kommt. Ohne dieses Instrument wäre der Rund-um-die-Uhr-Service landesweit nicht mehr zu finanzieren.

O-TON fällt hierbei die Aufgabe zu, so genannte „Abwürfe“ des Sprechenden Fahrplans aufzufangen. Gemeint sind kompliziertere Anfragen, etwa nach Tickets und Fahrpreisen, die der Computer nicht beantworten kann. O-TON hat allerdings – wie beschrieben – frühzeitig auf diese neue Entwicklung reagiert und sich mit der Taxi-Bus-Disposition, der Beschwerdeannahme und der Konzentration auf schwierige Beratungssituationen darauf eingestellt.

Literatur

- [1] Christ, Eberhard; Werner Linnenbrink: Vom Bürgerbus bis zum Schnellbus. Ein Angebot für alle Fälle. Erfahrungen der WVG-Gruppe mit dem differenzierten Bedienungsmodell. In: DER NAHVERKEHR 9/2005, S. 30–35.
- [2] Schulte, Reinhard: Informationsoffensive im ÖPNV. In Westfalen entsteht Netzwerk von ÖPNV-Servicezentralen. In: DER NAHVERKEHR 5/1999, S. 50–54.
- [3] Schulte, Reinhard; Thomas Rissiek, Kirstin Schmidt: Die „Schlaue Nummer“ in NRW. ÖPNV-Information: einheitlich erreichbar, dezentral verantwortet. In: DER NAHVERKEHR 4/2002, S. 30–34.
- [4] Linnenbrink, Werner; Thomas Rissiek, Thomas Sünder, Matthias Nagel: Der Sprechende Fahrplan in NRW. Ein innovatives Projekt ergänzt die Fahrgastinformation. In: DER NAHVERKEHR 12/2005, S. 60–63.