VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft
Südliche Fürther Straße 5
90429 Nürnberg
Postanschrift: VAG · 90338 Nürnberg
Telefon: 0911 283 0
Telefax: 0911 283 4800

Tobias Schneider
Leiter Information und Kommunikation
MK-IK
Telefon: 0911/283-4546
Telefax: 0911/283-4695
tobias.schneider@vag.de

VAG · 90338 Nürnberg

Stadt Nürnberg
Verkehrsplanungsamt
Lorenzer Straße 30
90402 Nürnberg

VpL. Nr.
22. JAN. 2015

D		E	U	R
		X		

Nürnberg, 20. Januar 2015

Fahrgastinformation bei Störungen und Verspätungen im U-Bahnbetrieb
Hier: Stadtratsantrag der CSU vom 01.12.2014

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir nehmen Bezug auf den Antrag der CSU vom 1. Dezember 2014 bezüglich Störungen und Verspätungen im U-Bahn-Betrieb und evtl. möglicher Verbesserungen hinsichtlich der Fahrgastinformation. Insbesondere hinsichtlich der Kundeninformation bei Störungen hat die VAG in den vergangenen Jahren kontinuierliche Verbesserungen erzielen können und setzt aktuell entsprechende Projekte um. Im Einzelnen nehmen wir wie folgt Stellung:

1. Einführung eines Verspätungs- und Störungsberichtes für die Aufsichtsratssitzungen

   Die VAG führt im Rahmen der Qualitätsbewertung und der Verkehrs- und Angebotsplanung regelmäßig entsprechende Analysen durch. Es ist vorgesehen, wesentliche Erkenntnisse zukünftig im jährlichen Dienstleistungsbericht der VAG darzustellen. Dieser wird dem Aufsichtsrat turnusmäßig in der März-Sitzung vorgelegt. Zusätzliche, anlassbezogene detailliertere Analysen können dem Aufsichtsrat auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

2. Darstellung möglicher Verbesserungen in der Fahrgastinformation

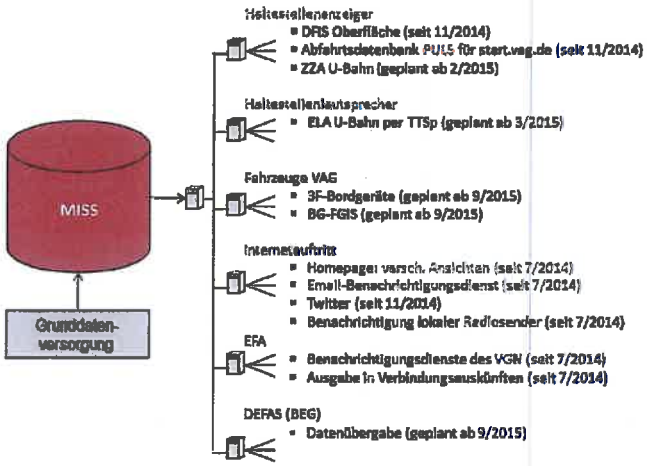
   Die zielgerichtete Information von Fahrgästen ist laut den aktuellen Kundenzufriedenheitsbewertungen wesentlicher Aspekt zur Kundenbindung und Kundengewinnung. Daher hat die VAG in den vergangenen Jahren zahlreiche Projekte initiiert, um ihre Fahrgäste noch besser zu informieren.
   - Im Rahmen des Projektes BG-FGIS (Bildschirmgestütztes Fahrgastinformationssystem) wurden und werden alle neueren Fahrzeuge der VAG mit Monitoren ausgestattet. Es ist geplant, ab Herbst 2015 über diese auch Störungsinformationen und Anschlüsse in Echtzeit auszugeben. Entsprechende Systeme befinden sich bereits in der Umsetzung.
   - Bereits jetzt werden Störungsinformationen an den Zugzielanzeigen der U-Bahnlinien U2 und U3 ausgegeben. Mit dem geplanten Austausch der Fallblattanzeiger an den Bahnhöfen der U1 durch das U-Bahn-Bauamt der Stadt Nürnberg ab 2016 wird dies durchgehend an allen Nürnberger U-Bahnhöfen möglich sein.

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Christian Vogel, Bürgermeister
Vorstand: Josef Hasler (Vorsitzender)
Tim Dahlmann-Resing, Karl-Heinz Pöverlein, Michael Richarz

Sitz der Gesellschaft: Nürnberg
Eingetragen beim Amtsgericht Nürnberg unter HRB 1072
Steuernummer 241/116/60413
Umsatzsteuer ID-Nr. DE 811166556

Postbank Nürnberg IBAN DE63 7601 0085 0056 0808 52,
BIC PBNKDEFF760
Sparkasse Nürnberg IBAN DE89 7605 0101 0001 0115 00,
BIC SSKNDE77XXX

- Zu den bestehenden rund 150 dynamischen Fahrgastinformationsanzeigern an den Haltestellen von Straßenbahn und Bus werden ab Frühjahr 2015 weitere 47 Anzeiger vornehmlich im Stadtgebiet Nürnberg aufgestellt. Auch sie können Störungsinformationen ausgeben.
- Bereits seit Dezember 2013 bietet die VAG mit dem Dienst start.vag.de für alle Haltestellen eine Echtzeitinformation via Smartphone an. Somit kann eine Information auch für Haltestellen angeboten werden, bei denen das Aufstellen von Anzeigesystemen unwirtschaftlich ist. Seit November 2014 sind bei Störungen und geplanten Abweichungen vom Planbetrieb auch Sondertextinformationen für alle Haltestellen verfügbar.
- Die Echtzeit-Informationen wie die Sondertextinformationen bei Störungen sind auch für Dritte über eine entsprechend definierte Schnittstelle zugänglich. Gespräche mit öffentlichen Einrichtungen hierzu wurden bereits geführt, um zusätzliche Kommunikationswege zum Kunden zu schaffen.
- Der überarbeitete Internetauftritt der VAG bietet seit Juli 2014 den Fahrgästen bereits auf der Startseite direkt aktuelle Informationen sowie zahlreiche Möglichkeiten der individualisierten Information an.
- Zur schnellen und zielgerichteten Information bei Störungen verfolgt die VAG das Projekt MISS (Multimediales Informations- und Servicesystem). Ziel ist es, die vielen verschiedenen Kommunikationskanäle zum Fahrgast schnell und konsistent zu bedienen. Dabei nimmt die VAG deutschlandweit eine Vorreiterrolle ein. Das System wurde im Juli 2014 in der ersten Ausbaustufe in Betrieb genommen. Seit November 2014 werden damit systematisch Meldungen bei allen Störungen auf Bus- und Straßenbahnlinien veröffentlicht. Für U-Bahn-Linien können aktuell nur größere Störungen erfasst werden. Voraussichtlich ab Februar 2015 wird auch die Bedienung der Zugzielanzeiger der U-Bahn über das System möglich sein. Ab diesem Zeitpunkt werden Informationen auch bei Störungen mit geringeren Auswirkungen auf den U-Bahn-Linien über die verschiedenen medialen Kanäle für Fahrgäste verfügbar sein. Nachfolgende Grafik gibt einen Überblick über die im Endausbau an das System angebundenen Empfängersysteme.



BG-FGIS	Bildschirmgestütztes Fahrgastinformationssystem (in Fahrzeugen)
DFIS	Dynamisches Fahrgastinformationssystem (Haltestellen von Bus und Straßenbahn)
DEFAS (BEG)	Durchgängig Elektronische Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System (Bayerische Eisenbahn-Gesellschaft)
ELA	Elektroakustische Anlage (An den U-Bahnhöfen)
MISS	Multimediales Informations- und Servicesystem
TTSp	Text to Speech
ZZA	Zugziel-Anzeiger (U-Bahn)
3F	Anbindung der Bordrechner (3F) der Fahrzeuge

Im Antrag der CSU wurden folgende Möglichkeiten zur Untersuchung angeführt:

2.1. Einsatz einer VAG-App für mobile Endgeräte zur Information über Störungen:
Wie aufgeführt werden bereits seit November 2014 Störungsmeldungen unter start.vag.de veröffentlicht und sind für alle Haltestellen abrufbar. Fahrgäste erhalten zudem bei Nutzung der Verbindungsauskunft des Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN) seit diesem Zeitpunkt sowohl in der Desktop-Version als auch in der App entsprechende Hinweise.

2.2. Nutzung eines SMS-Infoservice für registrierte Nutzer:
Erfahrungen anderer Verkehrsbetriebe haben gezeigt, dass ein solches Angebot aufgrund der erheblichen Kosten für den SMS-Versand und gleichzeitig abnehmender Bedeutung der Kurznachrichten im Zuge der weiteren Verbreitung von Smartphones nicht zielführend ist. Daher bietet die VAG seit Juli 2014 vielmehr einen Benachrichtungsservice per E-Mail an. Kunden können sich unter vag.de für einzelne Linien und bestimmte Tageszeiten individuell anmelden.

2.3. Kurzfristige Bekanntgabe von Störungen über soziale Netzwerke:
Bereits seit November 2014 werden unter www.twitter.com/vag_Linieninfo sämtliche Störungen der Straßenbahnlinien und Buslinien sowie größere Störungen der U-Bahn als Tweet aus dem System MISS heraus veröffentlicht. Innerhalb der ersten Wochen nutzten bereits über 400 Follower den Dienst. Mit Inbetriebnahme des Systems MISS für die U-Bahn-Linien ab Februar 2015 soll das neue Angebot gezielt beworben werden.

2.4. Verbesserung der Qualität der Lautsprecherdurchsagen an den Bahnsteigen:
Aufgrund des akustischen Halls stellen die U-Bahnhöfe besondere Anforderungen an eine Fahrgastinformation per Lautsprecher. Das U-Bahnbauamt der Stadt Nürnberg hat die Bahnhöfe der Nürnberger U-Bahn als eine der ersten Anlagen dieser Art akustisch vermessen lassen und begonnen, gemeinsam mit der VAG die entsprechenden Systeme individuell für jeden Bahnhof zu optimieren. Mit der gleichzeitigen Einführung eines eigenen Arbeitsplatzes für Fahrgastinformation für den Bereich U-Bahn in der Leitstelle der VAG ist seitdem ein deutlicher Rückgang der Fahrgastbeschwerden über fehlende Durchsagen zu verzeichnen. Um die Verständlichkeit sicherzustellen, erhalten die Mitarbeiter zudem spezielle Trainings.

3. Anzahl der mit den notwendigen Daten registrierten Nutzer

Die VAG stellt aktuell sowohl nicht personalisierte als auch personalisierte Informationsangebote mit Registrierung zur Verfügung. Zu den nicht personalisierten Angeboten zählen die Informationen unter vag.de oder die Echtzeitauskunft start.vag.de. Hierbei ist jedoch lediglich eine Erfassung der Aufrufe, nicht jedoch des dahinter stehenden Nutzers möglich. Für den personalisierten Mail-Benachrichtigungsdienst unter vag.de haben sich seit Einführung im Juli 2014 rund 400 Personen angemeldet. Nachdem nun eine positive Betriebserfahrung besteht, soll dieses Angebot ab Frühjahr 2015 ebenfalls intensiver beworben werden.

Eine Nutzung der aus dem Vertrieb vorhandenen Kundendaten (z.B. Daten der Abonnenten) ohne besondere Einwilligung des Nutzers ist aus Sicht der VAG aufgrund der geltenden Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten nicht möglich.

4. Erfahrungen aus anderen Städten hinsichtlich der Information bei Störungen im ÖPNV

Die VAG pflegt auf diesem Gebiet einen intensiven Erfahrungsaustausch mit anderen vergleichbaren Verkehrsunternehmen und arbeitet aktiv in einschlägigen Ausschüssen des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV). Vergleichend lässt sich feststellen, dass die VAG hinsichtlich der Fahrgastinformation mindestens die gleiche Informationsqualität bereitstellen kann wie vergleichbare Unternehmen. Hinsichtlich der strukturierten Erfassung und Bereitstellung von Störungsinformationen im Rahmen des Projektes MISS nimmt die VAG eine Vorreiterrolle ein. Übergreifend stellen sich die Rahmenbedingungen wie folgt dar:

- Die Wirksamkeit von Informationsangeboten bei Darstellung auf fest installierten Anzeigern ist im Vergleich zur Versorgung mobiler Endgeräte wesentlich höher. Dies spricht aktuell noch für einen weiteren Ausbau der Anzeigersysteme.

- Die Bereitstellung von Störungsinformationen in sozialen Netzwerken wird tendenziell überschätzt. Die Nutzung dieses Angebots beschränkt sich derzeit meist auf affine Zielgruppen und deckt damit nur einen geringen Teil der Gesamtheit aller Nutzer ab.

Neben der Zusammenarbeit bei der Weiterentwicklung der reinen Fahrgastinformation besteht auf Ebene des VDV ebenfalls ein enges Zusammenarbeiten bei der Bewertung und Implementierung inter- und intramodaler Informations- und Vertriebskonzepte.

Fazit:

Die VAG sieht sich in der Weiterverfolgung der bestehenden Strategie hinsichtlich des sukzessiven Ausbaus der Informationsdienste bestätigt. Die angeführten Einzelvorschläge zur Verbesserung der Fahrgastinformation wurden bereits durch die VAG umgesetzt. Durch den bereits begonnenen weiteren Ausbau der Informationssysteme wird bereits kurz- bis mittelfristig ein weiterer Mehrwert generiert, der durch die VAG aktiv beworben werden wird. Zur Zeit wird seitens der VAG daher kein, über die Weiterverfolgung bestehender Projekte, hinausgehender Handlungsbedarf gesehen.

Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

VAG
Verkehrs-Aktiengesellschaft

i.V.

Hermann Klodner

i. A.

Tobias Schneider