



❖ Kunden-Management-Instrumentarium in Hamburg	1
❖ Metro Mexiko City: Betriebssicher auf der neuen Linie 12 unterwegs	2
❖ Projektnotizen	2
❖ planfahrt auf die Karte gebracht	3
❖ HCopt: Optimierungsmethoden in der betrieblichen Leistungsplanung	3
❖ Automatische Fahrgastzählung erfolgreich einführen und betreiben	4
❖ V-SICMA: Weil Technik zwar unverzichtbar ist, aber nur unterstützen kann	4

## Einsatz in Hamburg: Mit dem Kunden-Management-Instrumentarium Bürgeranliegen verwalten

Die Softwareprodukte der HC kommen jetzt auch außerhalb der ÖPNV-Welt zum Einsatz: Seit April 2010 arbeitet das Bezirksamt Nord der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) mit dem Kunden-Management-Instrumentarium KMI.

Ein aktives Beschwerdemanagement soll das Interesse der Verwaltung an den Wünschen und Sorgen der Bürger kommunizieren. Gleichzeitig wird die Dienstleistungsqualität verbessert, mögliche Schwachstellen werden aufgedeckt und beseitigt.

### Intensive Vorbereitung für eine bürgerfreundliche Umsetzung

Die Einführung des KMI hat ein interner Arbeitskreis des Bezirksamtes Nord, begleitet durch HC, intensiv vorbereitet. Der Arbeitskreis bestand aus Vertretern verschiedener Fachämter, um alle Interessen zu berücksichtigen und den Mit-

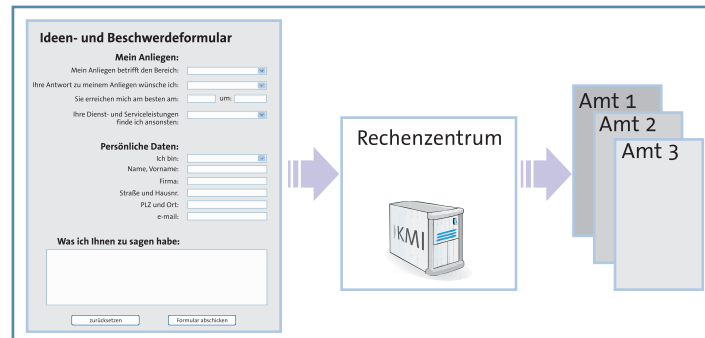
gliedern des Arbeitskreises zu ermöglichen, frühzeitig in Ihren Fachämtern für die Akzeptanz auf Mitarbeiterseite zu werben.

### Themen wie

- ❖ die Strukturierung der zentralen und dezentralen Bearbeitung,
- ❖ die zu erfassenden relevanten Inhalte,
- ❖ die Einhaltung der Rahmenbedingungen für einzelne Beschwerden,
- ❖ die Terminsteuerung,
- ❖ die Umsetzungskontrolle,
- ❖ die Festlegung von Arbeitsprozessen und
- ❖ das Berichtswesen (Art/Umfang qualitativer quantitativer Auswertungen) sind ausführlich beschrieben sowie soft-

wareseitig durch HC umgesetzt worden und dienen als Leitfaden für das aktive Beschwerdemanagement.

KONTAKT:  
A. BELDNER@HAMBURG-CONSULT.DE,  
R. SCHNEIDER@HAMBURG-CONSULT.DE



EINE ANWENDUNGSMÖGLICHKEIT DES KMI: ÜBER EIN KONTAKTFORMULAR IM INTERNET KÖNNEN KUNDEN- ODER BÜRGERANLIEGEN VERWALTET UND BEARBEITET WERDEN

## Metro Mexiko City: Betriebsicher auf der neuen Linie 12 unterwegs



FERTIG MONTIERTE METRO-WEICHE BEREIT ZUR ABNAHME IM HERSTELLERWERK

Mexiko City verfügt über ein ausgedehntes Metro-Netz von 200 km. Zurzeit wird die neue Metro-Linie 12 gebaut, die 24 km lang sein und über 20 Stationen verfügen wird. Die Strecke verläuft teils im Tunnel, teils aufgeständert.

Voraussichtlich werden 600.000 Fahrgäste pro Tag die neue Linie nutzen, was sehr kurze Zugintervalle von bis zu 90 Sekunden notwendig macht. Dies stellt hohe Anforderungen an die Streckenaus-



KONTROLLE DER SOLLMAßE DER WEICHE IM HERSTELLERWERK FÜR DIE FAHRZEUGE AUF DER NEUEN LINIE (OBEN RECHTS)

rüstung; zudem sollen die Züge automatisch fahren können. Im Rahmen einer internationalen Ausschreibung wurden renommierte Unternehmen gesucht, die die Einrichtungen der neuen Linie begutachten und zertifizieren sollen. HC hat gemeinsam mit den Partnern DB-Inter-

national, ILF (Österreich) und TÜV-Süd Rail die Ausschreibung gewonnen.

### Fertigungskontrollen und Werksabnahmen durch HC

Die Experten der HC überwachen Qualitätssicherung und Fertigungsablauf des in Europa produzierten Materials wie Schienen, Weichen, Installationen der Fahrstromversorgung (einschl. Oberleitung), Signalsystem und Ticketing-Einrichtungen. Zudem führen sie die Werksab-



nahmen durch. Haben die HC-Experten ihre Arbeiten abgeschlossen, zertifiziert TÜV-Süd Rail die Betriebssicherheit der elektro-mechanischen Einrichtungen.

KONTAKT:  
G. BECKENDORFF@HAMBURG-CONSULT.DE

### „Power“ für Trolleybusse in Almaty

Almaty (bis 1993 Alma-Ata) ist der kulturelle, wissenschaftliche und wirtschaftliche Mittelpunkt von Kasachstan. Almatyelektrotrans verantwortet den öffentlichen Verkehr mit Straßenbahn und Trolleybus in Almaty. Das Unternehmen betreibt 56 Straßenbahnen und 184 Obusse. Die Trolleybus-Infrastruktur ist in einem schlechten Zustand, die Umspannwerke müssen dringend erneuert werden. Die Europäische Bank für Wiederaufbau unterstützt diese Sanierung, um den öffentlichen Verkehr zu stärken und die Luftqualität in Almaty zu verbessern. HC wurde mit der Ausschreibung sowie der Überwachung des Aufbaus neuer elektrischer Anlagen beauftragt.

KONTAKT:  
K.HOEFFLER@HAMBURG-CONSULT.DE

### Braunschweig: Fahrgastzuwachs nach Netzüberplanung

Wie bereits berichtet haben HC und VWI für die Braunschweiger Verkehrs-AG ein Linien- und Fahrplankonzept entwickelt. Das Projekt umfasste die Arbeitsschritte SWOT- und Marktpotenzialanalyse sowie Entwicklung Produktkonzept und Angebotsplanung. Der Erfolg des Projektes ließ nicht lange auf sich warten: Für die ersten drei Monate 2010 betrug der Zuwachs an Kunden und Einnahmen über 10%!

KONTAKT:  
R.SCHNEIDER@HAMBURG-CONSULT.DE

### Jakartas S-Bahn System: Stromversorgungsanlagen werden erneuert

Nach einer von HC betreuten Ausschreibung für neue Bahnstromversorgungsanlagen für Jakartas Jabotabek S-Bahn System hat das indonesische Ministerium für Verkehr Ende 2009 den Auftrag an ein Konsortium von Siemens/PT LEN vergeben. Der Auftrag wird im Rahmen eines Kredits der KfW Bankengruppe finanziert.

KONTAKT:  
K.HOEFFLER@HAMBURG-CONSULT.DE

## planfahrt auf die Karte gebracht

Die planfahrt-Module Fahrgastzählung, Hochrechnung, Fahrzeitanalyse und Linienerfolgsrechnung sind mittlerweile bei über 150 Unternehmen im Einsatz. Von den Vorzügen der neuen Kartendarstellung haben sich bereits mehrere Kunden überzeugen lassen.

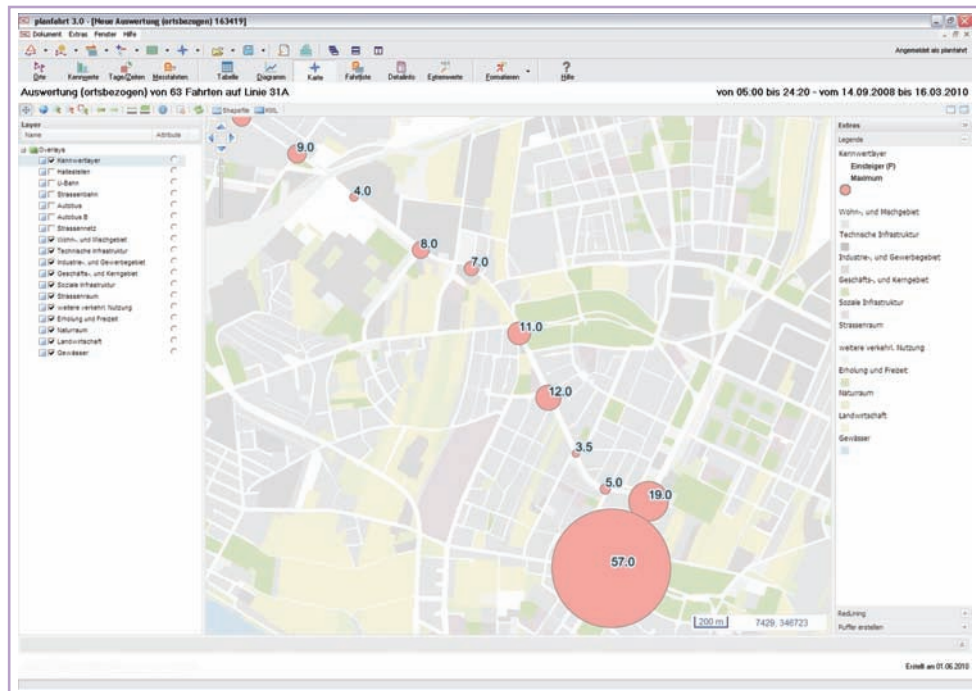
Die Vorteile einer Darstellung auf der Karte liegen auf der Hand: Die betrieblichen Daten werden übersichtlich und leicht verständlich visualisiert. Zusammenhänge von Örtlichkeit, verkehrlicher Situation und deren Auswirkungen auf den Betriebsablauf werden offenkundig.

### Was leistet die Kartendarstellung?

Das Modul Kartendarstellung bildet Auswertergebnisse aus planfahrt vor dem Hintergrund einer digitalen Straßenkarte oder eines Liniennetzes ab. Daten zu Haltestellen und Linienabschnitten werden durch vielfältig formatierbare Linien, Symbole oder Diagramme dargestellt.

### Zukunftsfähige Anwendung dank Webtechnologie

Die Kartendarstellung greift auf modern-



EIN BEISPIEL FÜR DIE AUFBEREITUNG ORTSBEZOGENER DATEN: MAXIMALE WERTE VON EINSTEIGERN AN HALTESTELLEN

ste Webtechnologien zurück. Neue Anforderungen an Kartendesign und -funktionalitäten können so schneller umgesetzt werden, und die technologische

Zukunftsfähigkeit ist gesichert.

KONTAKT:  
S.MUELLER@HAMBURG-CONSULT.DE  
R.SCHNEIDER@HAMBURG-CONSULT.DE

## HCopt: Optimierungsmethoden in der betrieblichen Leistungsplanung

Das „klassische Fahrplanbüro“ wird immer mehr zu einem wichtigen strategischen Instrument eines Verkehrsunternehmens.

Die Fahr- und Dienstplanung muss neben der Planung von Umläufen und Fahr-

diensten zunehmend weitere Aufgaben bewältigen. Aber ist sind die Strukturen und Prozesse in diesem Bereich für die steigende Komplexität und die wachsenden Anforderungen gerüstet?

### HCopt: Ein vielfach erprobtes Konzept

An dieser Stelle bietet HC mit HCopt ein erprobtes Konzept an, das Lösungen für die wichtigsten Fragestellungen der betrieblichen und strategischen Leistungsplanung liefert:

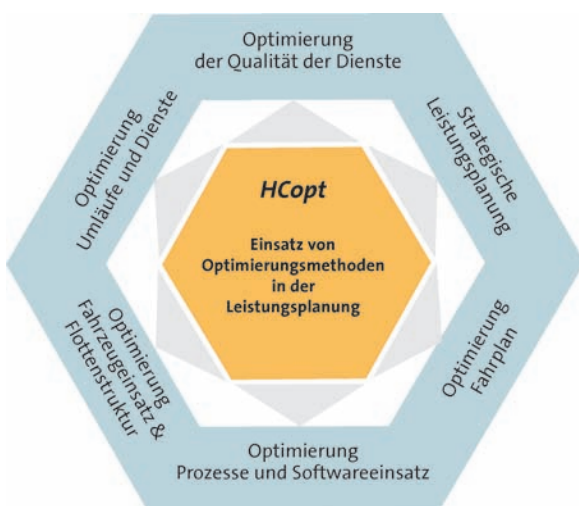
- ❖ Wo muss mittelfristig das Angebot verstärkt werden, wo kann es reduziert werden?
- ❖ Wie kann man die Prozesse in der Fahr- und Dienstplanung optimal gestalten, was hindert Mitarbeiter und Technik an noch effektiverer Arbeit?

- ❖ Wie kann die Qualität von Umläufen und Diensten ohne zusätzlichen Aufwand verbessert werden?
- ❖ Braucht man an jedem Standort eine Werkstatt oder kann man spezielle Aufgaben an einem Standort konzentrieren?
- ❖ Kann man durch die Konzentration auf wenige verschiedene Fahrzeugtypen den Gesamtbedarf senken?

### Flexible Beratungsansätze

HC bietet mit HCopt zwei Beratungsansätze: Die HC-Experten nutzen für die Optimierungen die vorhandene Hard- und Software des Kunden oder sie greifen auf das Programmsystem HASTUS zurück.

SIND SIE AN PRAKTISCHEN BEISPIELEN AUS DER PROJEKTPRAXIS UND DEN LÖSUNGSWEGEN DER HC INTERESSIERT?  
DANN KONTAKTIEREN SIE:  
R.BACHMANN@HAMBURG-CONSULT.DE.



## Automatische Fahrgastzählung erfolgreich einführen und betreiben

Die Anzahl beförderter Personen ist eine der wichtigsten Leistungskennziffern jedes Verkehrsbetriebs.

Sie wird in allen Bereichen der operativen und strategischen Planung benötigt. Um diese Daten kontinuierlich und statistisch sicher zu erheben, ist die automatische

Fahrgastzählung (AFZ) das Mittel der Wahl.

Über 150 Kunden haben sich inzwischen für die Auswertung automatisch erhobener Fahrgastzahlen mit der HC-Software „planfahrt“ entschieden. Bisher unterstützte HC die Anwender vor allem bei Fragen und Problemen, die direkt bei der Nutzung von planfahrt entstanden.

- ❖ Wie viele Fahrzeuge sollen mit AFZ ausgestattet werden?
- ❖ Wie ist der Einsatz der Zählfahrzeuge zu organisieren?
- ❖ Wie oft muss gezählt werden?
- ❖ Wie können Fehler im Zählsystem erkannt werden?
- ❖ Wie viele Mitarbeiter werden benötigt, um das System zu betreiben?
- ❖ uvm.



TYPISCHE PROBLEME UND DISKUSSIONSTHEMEN BEI INBETRIEBNAHME EINES AFZS

### Hoher Beratungsbedarf bei den Unternehmen ...

Es ist allerdings festzustellen, dass der Beratungsbedarf weit aus größer ist. Dank ihrer vielfältigen Projekterfahrung können die Experten der HC auch folgende Fragen umfassend beantworten:

### ... und intensive Betreuung durch HC

Mit mehreren Verkehrsunternehmen konnte HC bereits ein umfangreiches Betreuungspaket vereinbaren, das das gesamte Thema Fahrgastzählung einschließt. Im Rahmen dieser Projekte wird gemeinsam mit dem Kunden daran gearbeitet, alle technischen und organisatorischen Voraussetzungen für eine zuverlässige und zweifelsfreie Erhebung der Fahrgastzahlen zu schaffen.

KONTAKT:  
M.TESKE@HAMBURG-CONSULT.DE

## Weil Technik zwar unverzichtbar ist, aber nur unterstützen kann

Entscheidungs- und Handlungskompetenzen sind die wichtigen Fähigkeiten von Mitarbeitern in Verkehrsunternehmen, um flexible und angemessene Problemlösungen in Krisen zu ermöglichen. Dafür müssen diese Kompetenzen beschult werden!

Wie in der letzten Ausgabe NvHC berich-

Handlungskompetenz sind das Ziel.

### Kooperation mit der VDV-AG Security

Gemeinsam mit der VDV-AG Security werden relevante Erkenntnisse und Bedarfe zahlreicher Verkehrsunternehmen zusammengetragen, analysiert und weiterentwickelt.

CUTA in Montreal bzw. der Safety & Security Systems Conference in Potsdam vorgestellt. Das Projekt stößt bei Betreibern im In- und Ausland auf großes Interesse, weil es deren tatsächliche Bedarfe trifft und mit innovativen Lernmethoden neue Wege geht, um Kompetenzen praxistauglich zu vermitteln.

KONTAKT:  
I.FUCHS@HAMBURG-CONSULT.DE,  
S.KUHLMANN@HAMBURG-CONSULT.DE,  
M.MUETH@HAMBURG-CONSULT.DE



DAS GROBE ENGAGEMENT DER BETEILIGTEN VERKEHRSUNTERNEHMEN SICHERT DEN ERFOLG DES FORSCHUNGSPROJEKTES V-SICMA



tet entwickelt HC im Rahmen des Forschungsprojektes V-SICMA gemeinsam mit HOCHBAHN, Münchner Verkehrsgesellschaft und Rhein Neckar Verkehr innovative Aus- und Fortbildungsmodulen, um Mitarbeiter in Verkehrsbetrieben in Security-Themen zu schulen. Sensibilisierung und Steigerung ihrer

### Große nationale und internationale Resonanz

Das Forschungsprojekt wird durch die nationale Sicherheitsforschung der Bundesregierung teilfinanziert und trifft die Bedarfe der Praktiker: V-SICMA wurde auf dem Seminar der VDV-Akademie in Bad Soden und den Konferenzen von UITP-

### Impressum

#### Herausgeber:

Hamburg-Consult Gesellschaft für Verkehrsberatung und Verkehrsmanagement mbH  
Geschäftsführung: Tilo Franz, Karl H. Höffler

Konzeption & Redaktion: Sandra Kuhlmann

Gestaltung: Grafik & Konzept Baja Böckers, HH

Druck: Druckstudio Münch

Falls Sie Neues von HC nicht weiter beziehen möchten oder weitere Exemplare benötigen, benachrichtigen Sie uns bitte per Fax : 040 / 27 166 - 410 oder per E-Mail: infohc@hamburg-consult.de

© HC 2010