

Vernetzte Mobilität – mehr als mobile Netze

Digitalisierung der Organisation von kurzfristigen Schienenersatzverkehrsleistungen

Ausgangssituation und Problemstellung

- Ungeplante und plötzliche Störungen und Zugausfälle erfordern einen kurzfristigen Schienenersatzverkehr
- Die Bestellung des Ersatzverkehrs durch das Eisenbahnverkehrsunternehmen verläuft aktuell telefonisch und eindimensional
- Zeitverzögerungen aufgrund vielschichtiger Kommunikation
- Kein direkter Kontakt zum Busfahrer vorhanden
- Engpässe bei der Bus- und Fahrer Verfügbarkeit vor allem in Stoßzeiten
- Verzögerte Informationsweitergabe an Fahrgäste

➤ **Hauptproblem: Bestellung der Busse dauert zu lange**



Ziele

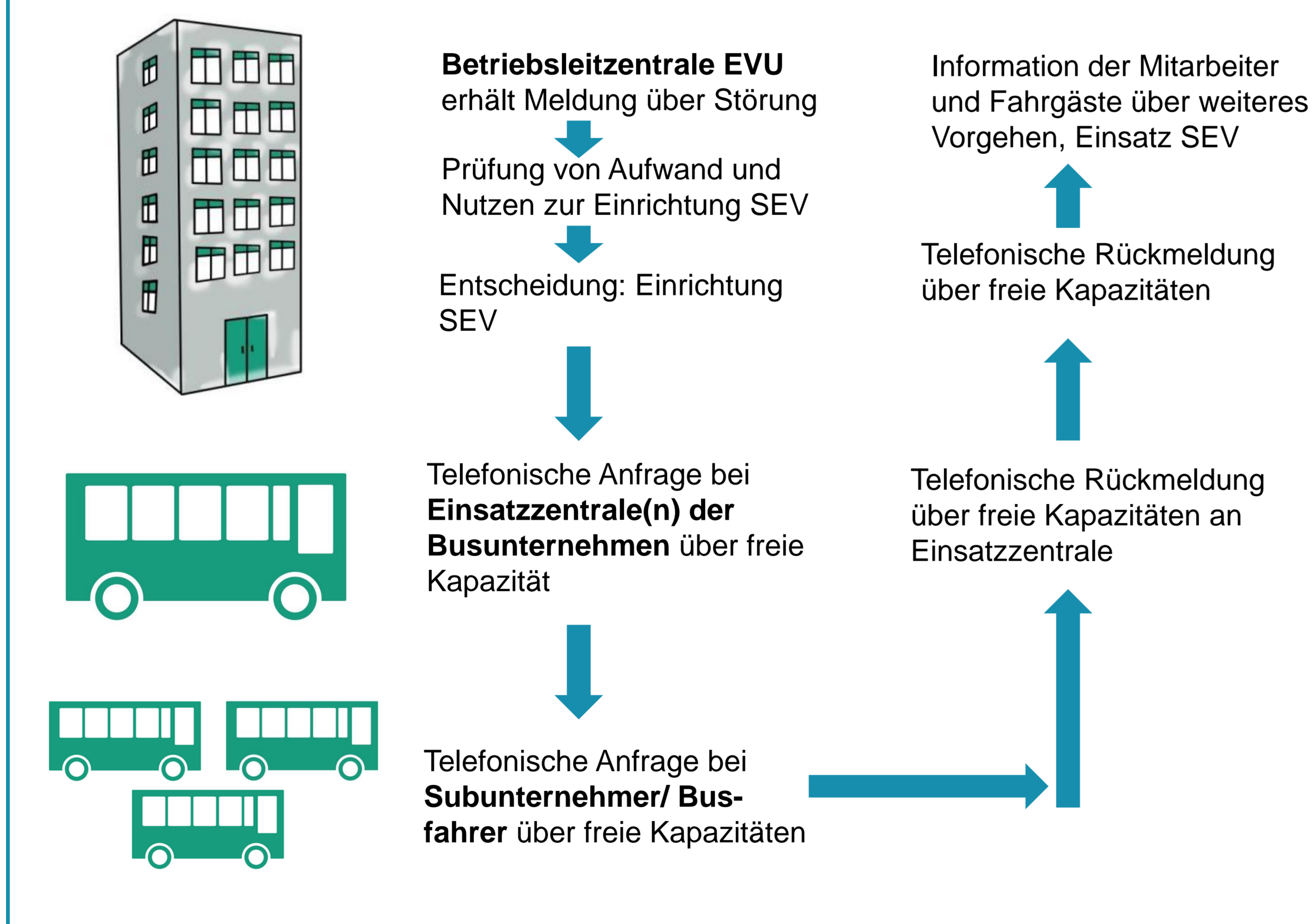
- Entwicklung eines digitalisierten Prozesses für ein kunden- und anbietersgerechtes System zur Bestellung und Abwicklung von kurzfristigen Schienenersatzverkehrsleistungen
- Abwicklung wird digital planbar, ressourcenschonender und zeiteffektiver
- Automatische Kapazitäten-Zuteilung und Disposition der Fahrzeuge durch Reisezielanalyse
- Einbindung weiterer Fahrdienstleistungen in das System

Nutzen

- Zeitersparnis für den Reisenden und daraus resultierende höhere Kundenzufriedenheit
- Beschleunigung des Bestellprozesses der Busse
- Erhöhung der Flexibilität und Geschwindigkeit durch Einbindung alternativer Anbieter



Status Quo der Bestellung des kurzfristigen SEV



Zukunftsvision des Bestellprozesses

- Schnellere Bestellung der Busse über App-System (alle Anfragen werden gleichzeitig versendet)
- Direkte Anfrage ohne lange Informationskette
- Rückkopplung des Bestellstatus des Ersatzverkehrs möglich
- Schnellere Information der Fahrgäste über die Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Einbindung alternativer Fahrangebote

Das Projekt „DigiSEV“ wird vom Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie (StMWi) durch das Zentrum Digitalisierung.Bayern, einer Initiative der Bayerischen Staatsregierung, finanziert. Neben dem Fraunhofer IML, ist die Bayerische Oberlandbahn GmbH, Catenate GmbH und Lange & Fendel GmbH (Unterauftrag) am Projekt beteiligt.