

15. April 2008

## **Pressemitteilung**

### **Ein Jahr erfolgreiche Kundenbefragungen und Qualitätserhebungen mit Handheld-Computern im Rhein-Main-Gebiet**

Seit Mitte April 2007 führt die Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms GmbH) mit Sitz in Frankfurt mit großem Erfolg Kundenbefragungen und Qualitätserhebungen mit Handheld-Computern (PDA) durch. Zum Einsatz kommen die Geräte bisher vor allem im lokalen und regionalen Busverkehr des Rhein-Main-Gebietes.

#### **Erfolgreiche und effiziente Qualitätssicherung möglich**

Im Rahmen der Qualitätssicherung wurde die Form der papierlosen Erhebungen zunächst im Bereich der standardisierten Kundenbefragungen eingesetzt. Nach ersten sehr positiven Erfahrungen konnte kurz darauf das Einsatzfeld auf die objektive Qualitätserhebung ausgeweitet werden. Somit können nun anhand eines festgelegten Bewertungsschemas Schadenfreiheit und Sauberkeit der Fahrzeuge sowie die Kompetenz des Fahrpersonals mittels PDA überprüft werden.

Als Software setzt die rms GmbH das Produkt mQuest® der Firma cluetec GmbH ein. Die Software des Karlsruher Systemhauses für Mobility-Lösungen kann speziell an die Erfordernisse und Wünsche der Kunden angepasst werden, damit alle Erhebungsbestandteile elektronisch abgebildet werden können. Durch eine integrierte Qualitätskontrolle können bereits bei der Erfassung Fehleingaben und unvollständige Daten vermieden werden. Zudem entfällt durch den Einsatz der mobilen Datenerfassung mittels PDA die nachträgliche manuelle Dateneingabe.

Simone Moschisch, Projektleiterin des Geschäftsfeldes Verkehrs- und Marktforschung der rms GmbH, sieht im Einsatz dieser Technik große Vorteile: „Wir können unseren Kunden mit dem Einsatz von Handheld-Computern einen verbesserten Service, größtmögliche Flexibilität und marktgerechte Konditionen anbieten.“

#### **Datenübertragung durch Mobilfunk**

Bisher erfolgte die Übertragung der Erhebungsdaten vom PDA zur Datenbank stationär am Computer. Doch auch dies gehört bei der rms GmbH künftig der Vergangenheit an. Durch den Einsatz moderner Smartphones können die Daten unmittelbar nach der Erhebung per Mobilfunk übertragen werden. Die bisher durchgeführten Tests mit der direkten Datenübertragung zeigen, dass sich vor allem bei einer großen Zahl von Erhebungen und deren weiten räumlichen Verteilung eine Reduzierung des Koordinationsaufwandes und eine schnelle Datenverfügbarkeit ergibt.

## **Papierlose Qualitätssicherung im Schienennahverkehr geplant**

Ab Sommer 2008 sollen in einem nächsten Schritt auch die Kundenbefragungen und objektiven Qualitätserhebungen des Schienenpersonennahverkehrs komplett papierlos durchgeführt werden. „Wir freuen uns darauf, mit unseren Kunden weiterhin innovative Wege zu gehen, um die Qualitätssicherung im ÖPNV ständig zu verbessern“, meint Geschäftsführer Jörg Puzicha mit Blick auf den Zukunftskurs der rms GmbH.

### **Kontakt**

Damaris Elsebach  
Unternehmenskommunikation

Rhein-Main-Verkehrsverbund  
Servicegesellschaft mbH  
Mannheimer Straße 15 - 19  
60329 Frankfurt am Main

Telefon (069) 27307 - 252  
Telefax (069) 27307 - 476

E-Mail: [presse@rms-consult.de](mailto:presse@rms-consult.de)  
Internet: [www.rms-consult.de](http://www.rms-consult.de)