

17. September 2008

Pressemitteilung

rms GmbH entwickelt Software zur Abwicklung der 10-Minuten-Garantie

Seit dem 1. August 2008 gilt in einigen Teilen des Rhein-Main-Gebietes für Fahrgäste von Bussen, Straßenbahnen und U-Bahnen die „10-Minuten-Garantie“. Damit wurden weitreichende Kundenrechte im ÖPNV umgesetzt. Die Abwicklung sowohl für die Fahrgäste als auch die Mitarbeiter der beteiligten Verkehrsorganisationen erfolgt mit Hilfe einer von der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft (rms GmbH) in Zusammenarbeit mit Partnern entwickelten Software.

Die Initiatoren der „10-Minuten-Garantie“ sind traffiQ – Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, die Lokale Nahverkehrsorganisation Offenbach GmbH (LNO), die Kreis-Verkehrs-Gesellschaft Offenbach mbH (KVG), die Lokale Nahverkehrsorganisation der Stadt Darmstadt und des Landkreises Darmstadt-Dieburg (DADINA) sowie der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV).

Ticketkosten werden bei Verspätung erstattet

Die „10-Minuten-Garantie“ gewährleistet die Erstattung von Ticketkosten bei Verspätungen in den lokalen Verkehrsmitteln U-Bahn, Straßenbahn und Bus sowie in einigen Regionalbuslinien des RMV. Die Garantie greift, wenn Fahrgäste mit mindestens zehn Minuten Verspätung an einem Fahrtziel im Bereich der beteiligten Partner ankommen. In Abhängigkeit der Fahrkarte des Kunden wird der volle Fahrpreis bis zur Preisstufe 4 bei Einzeltickets oder ein anteiliger Fahrpreis bei Zeitkarten (z. B. Monatskarte) erstattet.

Softwaregestützte Abwicklung der 10-Minuten-Garantie

Die gesamte Abwicklung der 10-Minuten-Garantie erfolgt mittels einer von der rms GmbH in Zusammenarbeit mit der Firma CodeBox GmbH und der Firma HaCon Ingenieurgesellschaft mbH entwickelten Softwarelösung, die in Form einer Webapplikation realisiert wurde. Über die „öffentliche“ Anwendung können die Kunden Ihre Reklamationsfälle per Internet eingeben. Hierzu wurde eine Schnittstelle zur Internet-Fahrplanauskunft des RMV programmiert. Diese ermöglicht dem Kunden eine einfache Auswahl der reklamierten Verbindung, vermeidet Fehler durch falsche oder unvollständige Angaben und macht die zusätzliche, aufwändige Pflege von Fahrplandaten im System überflüssig.

Die „interne“ Anwendung dient der Bearbeitung, Prüfung, Verwaltung und Auszahlung der Reklamationsfälle. Hierbei gibt es mehrere unterschiedlich definierte Benutzerrollen, mit denen gesteuert werden kann, welche Funktionen ein Mitarbeiter ausführen darf. Alle Schritte einer Reklamation, vom Eingang über die Prüfung bis zur Auszahlung werden innerhalb der Software abgewickelt und dokumentiert. Auch die Kundenkorrespondenz per E-Mail oder Brief erfolgt aus dem System heraus.

Viele Partner – nur eine Software notwendig

Ein besonderes Kennzeichen der Software ist die „Mandantenfähigkeit“. Jeder Partner prüft und bearbeitet nur die Reklamationen, die seinen Linien zugeordnet sind und kann dazu spezifische Einstellungen im Programm vornehmen. Hierzu gehören u. a. eigene Layouts für Druckvorlagen oder die individuelle Einstellung der Prüfquote. Weiterhin ist somit gesichert, dass jeder Partner nur Statistiken zu Reklamationsfällen erzeugen kann, welche die eigenen Linien betreffen. Abweichend davon können – im Sinne eindeutiger Kundenorientierung – von jedem Partner auch Auszahlungen für Reklamationen vorgenommen werden, die Verkehre anderer Partner betreffen. Die Software unterstützt dabei die Verrechnung der Auszahlungsbeträge zwischen den Partnern.

Erfolgreicher Einsatz bereits in den ersten Wochen

Projektleiter Gerd Graf von der rms GmbH weiß, worin der große Erfolgsfaktor der Software liegt: „Bei der Programmierung wurde sehr viel Wert auf eine einfache Benutzerführung gelegt. Die Erfahrungen der ersten sechs Wochen zeigen, dass sowohl die Kunden als auch die Mitarbeiter bei den Lokalen Nahverkehrsorganisationen, des RMV und den beteiligten Verkehrsunternehmen das System sehr gut angenommen haben.“

Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite der rms GmbH unter <http://www.rms-consult.de/>.

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
Internet: www.rms-consult.de