



Planung · Beratung · Service



IT-System Pünktlichkeitsgarantie

"Pünktlich oder Geld zurück!" – Verkehrsverbände, Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen bieten ihren Kunden zunehmend umfangreiche Qualitätsversprechen. Doch Verspätungen und Ausfälle im ÖPNV lassen sich nicht gänzlich vermeiden. Mit unserem IT-System Pünktlichkeitsgarantie können Sie in genau diesen Fällen Ihr Qualitätsversprechen nachhaltig und kundengerecht umsetzen.

Der Kunde als Beförderungsfall – längst Geschichte. Verkehrsverbände, Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sehen in der Kundenzufriedenheit den Schlüssel für erfolgreichen Nahverkehr. Um diese Zufriedenheit zu gewährleisten, werden über freiwillige Kundengarantien umfangreiche Qualitätsversprechen gegeben. Teilweise sind diese Garantien sogar bereits Bestandteil von Ausschreibungen. Trotz finanzieller Aufwendungen überwiegen hierbei klar die Vorteile:

- Besseres Image des ÖPNV
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Linienspezifische Schwachstellenanalysen
- Gewinnung von Hinweisen zur Optimierung des Leistungsangebots

Alle Schritte in einem System

Pünktlichkeitsgarantien effizient in einem System bearbeiten? Bei uns sind Sie richtig. Unser leistungsfähiges Tool bietet einen systemunterstützten Workflow inklusive Statusverwaltung. Das ermöglicht die Komplettabwicklung und Dokumentation aller Schritte, von der Kundenreklamation bis zur Erstattungszahlung. Zusätzlich erhalten Sie ein umfangreiches Berichtswesen und aussagekräftige Auswertungen für Ihr Qualitätsmanagement.



Unsere Leistungen

- Konzeptionelle Beratung zur Ausgestaltung von Pünktlichkeitsgarantien
- Anpassung der Softwarelösung an individuelle Anforderungen
- Konfiguration, Betrieb und Support
- Schulungen für Administratoren und Anwender

[Mehr »](#)

Vorteile und Features

- Rollenbasierte Bearbeitungsrechte
- Automatisierte Garantiefallprüfung basierend auf Echtzeitfahrplandaten
- Abwicklung von Stellungnahmen der Partner mit Fristenmanagement und automatisiertem Mahnungsversand
- Kundenkorrespondenz manuell oder mit Hilfe von Textvorlagen
- Kennzeichnung auffälliger Kunden (Beobachtungsliste)
- Ausschluss von Kunden bei vorsätzlich falschen Angaben (Sperrliste)
- Auszahlungen der Garantiefallerstattung an Kunden
- Standardstatistiken auf Knopfdruck

Flexibilität durch Webapplikation

Die Software besticht neben ihrer Leistungsfähigkeit durch intuitive und einfache Bedienung. Als Webapplikation entspricht sie immer den aktuellen Webstandards und ist mit jedem gängigen Browser von überall aus nutzbar.

Das große Plus: Das System ist immer dabei.

Schnittstellen und Stylesheets ermöglichen ganz unkompliziert die Anbindung mobiler Geräte sowie die Homepage-Integration.

Mandantenfähigkeit

Getrennt und doch gemeinsam: das Prinzip der Mandantenfähigkeit. Jeder Mandant ist für seine eigenen Garantiefälle zuständig? Der Verkehrsverbund übernimmt die Kernaufgaben? Sie entscheiden.

Dank gemeinsamem Datenpool und flexiblem Rechtekonzept lassen sich verschiedene Modelle zur Zusammenarbeit und Aufgabenteilung zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen umsetzen.

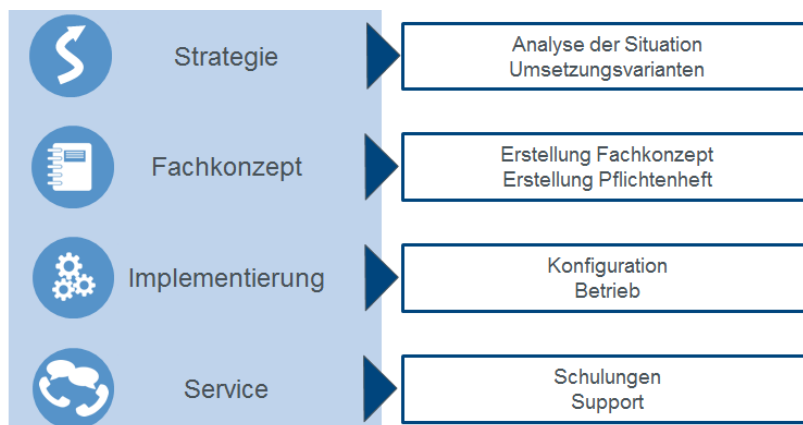
Anbindung der Fahrplanauskunft

Schnittstellen zur Fahrplanauskunft (EFA, HAFAS) erleichtern die Arbeit:

- Kundenangaben (Linie, Abfahrtszeit) sind eindeutig und nachvollziehbar.
- Eingaben werden mit wichtigen Zusatzinformationen angereichert (Zugnummer, Verkehrsunternehmen, Verkehrsmittel).
- Kein separater Pflegeaufwand für die Aktualisierung von Fahrplandaten.

Unsere Leistungen

Wir unterstützen Sie bei der Analyse Ihrer Bedürfnisse, realisieren die Umsetzung und bieten umfangreichen Support.



Referenzen

- Aufbau des IT-Systems für die 10-Minuten-Garantie im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- Entwicklung des IT-Systems der 10-Minuten-Garantie zu einer verbundweiten Lösung im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- Aufbau des IT-Systems für das Beschwerdemanagement im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- Integration von insgesamt 28 Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen als Mandanten.
- Aufbau des IT-Systems für das Beschwerdemanagement im Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)
- Software-Support und Schulungen für alle Nutzergruppen unserer IT-Systeme

Kontakt rms GmbH

Rhein-Main-Verkehrsverbund
Servicegesellschaft mbH
Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main
www.rms-consult.de

Marc Montes-Schneiders

Tel.: 069 27 307-210

Fax: 069 27 307-477

mmontes@rms-consult.de