



Einfach hin und weg.



bubim: Service- und Beschwerdemanagement optimieren

WUPA 2020-05-27



Bus & Bahn
Münsterland

- **Gliederung**

Beschluss WUPA 2019-11-22:

Prüfauftrag: Optimierung der bereits vorhandenen Service- / Beschwerdemöglichkeiten.

- Was gibt es heute?
- Was wünschen die Kundinnen und Kunden?
 - Was soll eine Service-Stelle für die Kunden leisten?
 - Welche Merkmale muss die Service-Stelle haben?
- Lösungsvorschlag für die Service-Stelle
 - auf bubim.de
 - in der bubim-APP

Was gibt es heute?

Anfragen und Beschwerden

- gehen ein
 - per Telefon, Brief, email, facebook, bubim-APP „Feedback“ etc.
- an unterschiedliche Ansprechpartner:
 - Verkehrsunternehmen (VU, Eisenbahn und Bus)
 - Kreis
 - bubim.de (ZVM und ZVM Bus)
 - Schlaue Nummer (SN)
 - bubim-App ... „Mehr“ > Feedback

politischer Auftrag: soll optimiert werden: Fahrgäste sollen sich einfacher über den ÖPNV informieren können und bei einer Beschwerde erfahren, was aus ihren Anliegen geworden ist.

Was wünschen die Kundinnen und Kunden?

- **Was soll eine Service-Stelle für die Kunden leisten?**

- ... soll einfach für die Kunden erreichbar und schnell zu finden sein.
- Kunden sollen schnelle Rückmeldung zu Beschwerden erhalten (sofort oder später)
- Kunden sollen erfahren, dass Mangel behoben wurde
- Kunden sollen ggf. Wiedergutmachung erhalten

- **Welche Merkmale muss die Service-Stelle haben?**

- Kunden sollen EINE Service-Stelle kennen
- muss vertrauenswürdig und freundlich sein
- muss kompetent und gut erreichbar sein

- soll Bericht erstellen

Lösungsvorschlag für die Service-Stelle (1)

- bubim.de und APP werden als einfaches Portal ausgebaut:
 - regional bekannte Marke
 - Information und Service: alle Möglichkeiten auf 1 Webseite vorhanden
 - Beschwerden: Formular auf 1. Ebene abbilden
 - rund-um-die-Uhr-Besetzung durch Zusammenarbeit mit Schlauer Nummer sichergestellt

Lösungsvorschlag für die Service-Stelle (1)



The image shows a screenshot of the Bus & Bahn Münsterland website. The top navigation bar includes the logo for Bus & Bahn Münsterland and ZVM, along with menu items: Aktuelles, Fahrpläne, Tickets, Service, Freizeit, ZVM, and a search icon. Below the navigation bar is a search form with fields for 'Abfahrt' (departure), 'Ziel' (destination), a date selector set to '25.05.2020', a time selector set to 'Abfahrt: 14:15 Uhr', and a 'Suchen' (Search) button. The main content area features a large image of a smiling man and woman looking at a smartphone. A blue speech bubble overlay on the right side of the image contains the text 'Der Eine für Bus und Bahn'. In the bottom left corner of the image, there is a blue box with the text 'Handyticket bequem buchen mit der Bubim-App' and a 'mehr Details' button. At the bottom right of the image, there are five small white circles, with the third one from the left being filled with blue.

Lösungsvorschlag für die Service-Stelle (2)

- bubim.de: Beschwerde-Maske „RVM“ wird integriert
 - alle Anfragen werden hier eingetragen und Kunden tragen selbst Anliegen hier ein
 - Mitteilung kommt direkt bei Call-Center „Schlaue Nummer“ (SN) an
 - wird in Beschwerdemanagement-System erfasst
 - Weiterleitung an VU und gleichzeitig Info an Kunden „ist angekommen, Antwort kommt von ...“
 - Rückmeldung vom VU, sonst Zeitverlust
- bubim-APP: Programmierung nach Muster „bubim.de“

Lösungsvorschlag für die Service-Stelle (2)

BuBiM - Bus und Bahn im Münsterland
Ergänzende Fahrgastinformationen



Etwas melden

Fahrplantabellen wie im Fahrplanbuch.
Auf einen Blick alle Haltestellen und den
Takt Ihrer Linie finden.

[mehr erfahren](#)



Abfahrtsmonitor

Hier erhalten Sie aktuelle Informationen
über die Pünktlichkeit Ihres Zuges oder
Busses.

[mehr erfahren](#)



Verkehrsmeldungen

Schneechaos oder Falschparker: Hier
finden Sie Infos über geplante und
kurzfristige Fahrplanänderungen.

[mehr erfahren](#)

Lösungsvorschlag für die Service-Stelle (2)

Wie zufrieden sind Sie mit dem Service

| | |
|-----------------|--------------------------|
| 1. Ihr Anliegen | 2. Betroffene Verbindung |
| | Fahrtdaten eingeben |

Auf welcher Verbindung hat sich der Vorfall ereignet?

von:

Ort

Haltestelle


bis:

Ort

Haltestelle

Zeit

Zeit Datum

15 : 10 Uhr 25 .05 .2020 

Lösungsvorschlag für die Service-Stelle (3)

- Qualitätskontrolle erfolgt durch Kunden selbst bzw. Profitester
- Kunden sollen ggf. Wiedergutmachung erhalten (z.B. Fahrkarten-Gutschein)
- Qualitätsbericht:
 - statistische Angaben liefert SN
 - VU müssen Tenor aller Beschwerden an SN liefern
 - mittelfristig für regionale Buslinien: Aufnahme in NVP (Liniensteckbrief) als Pflicht-Qualitätsstandard für wettbewerbliche Verfahren (Vorabbekanntmachung und ggf. in Ausschreibung)
 - SPNV über NWL

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.

Martina Henke

ZVM Bus
Schorlemerstraße 26
48143 Münster