



# **Dialogforum „Qualität und Pünktlichkeit“ am 14. November 2018 – Themeninsel Störfallmanagement/ Reisendeninformation**

# Das Projekt „Großstörungen managen“ baut auf dem „Sprint November 2017“ auf



## **Sturm Xavier – Okt. 2017**

Sturmtief Xavier offenbarte Defizite hinsichtlich betrieblicher Abwicklung, Kundenkommunikation & Steuerungsformaten



## **November-Sprint 2017**

Übergreifender "Sprint November 2017" erarbeitet 9 Ziele und über 100 Maßnahmen für künftige Großstörungen



## **Projekt Großstörungen managen**

Projekt "Großstörungen managen" arbeitet an der Absicherung der kundenwirksamen Umsetzung der Ziele "Sprint November 2017"

## Recap: Ziele aus dem „Sprint November 2017“ für Kundenkommunikation und betriebliche Abwicklung

Auch im Störfall sind wir **verlässlicher**  
**Mobilitäts- und Logistikpartner** und **kümmern uns** um unsere Kunden

### Kundenkommunikation



Wir informieren unsere Kunden und Aufgabenträger

- **immer konsistent** über alle Kanäle
- **vor Eintritt** (bei vorhersehbarer Störung)
- **erstmalig spätestens 60 Min.** nach Störungseintritt (bei unvorhersehbarer Störung)
- **regelmäßig spätestens 30 Min.** nach Folgeentscheidungen
- inkl. **konkrete Reiseempfehlung**



### Betriebliche Abwicklung



Wir übernehmen Verantwortung vor, während und nach der Störung

- Bei Störung **Menschen** aus **Zwangslage** innerhalb **120 Min. befreien**
- **Keine Züge** in **Störungen** fahren und proaktiv geeignet abstellen
- **Regelmäßige Prognose** in **differenzierte Granularität**, das erste Mal **nach 2 Stunden** und dann **stündlich** aktualisiert
- **Top Knoten/-Zugangspunkte/-S-Bahnen** und **NV-Schwerpunktstrecken** über mindestens 1 Strecke binnen **24 Stunden** wieder angebunden



## Betrachtung aller deutschen Zugangspunkte TEN-T Kernnetz für den Güterverkehr im Rahmen der Zielerreichung



Quelle: EU-Kommission; <http://ec.europa.eu/transport/themes/infrastructure/doc/ten-t-country-fiches/ten-t-corridor-map-2013.pdf>

Störungen sind wir **verlässlicher**  
Partner und **kümmern uns** um unsere Kunden

### Betriebliche Abwicklung



Wir übernehmen Verantwortung vor, während und nach der Störung

- Bei Störung **Menschen** aus **Zwangslage** innerhalb **120 Min. befreien**
- **Keine Züge** in **Störungen** fahren und proaktiv geeignet abstellen
- **Regelmäßige Prognose** in **differenzierte Granularität**, das erste Mal **nach 2 Stunden** und dann **stündlich** aktualisiert

- **Top Knoten/-Zugangspunkte/-S-Bahnen** und **NV-Schwerpunktstrecken** über mindestens 1 Strecke **binnen 24 Stunden** wieder angebunden

## Die Zielerreichung wird mit spezifischen Maßnahmen verfolgt

Auch im Störfall sind wir **verlässlicher**  
Mobilitäts- und Logistikpartner und kümmern uns um unsere Kunden

### Maßnahmen (Auszug)

- Erhöhung der Verfügbarkeit der Instandhaltungsfahrzeuge Oberleitung (IFO)
- Erarbeitung von Störfallkonzepten
- Verbesserung der Stabsarbeit und Durchführung von Übungen
- Teilnehmende Beobachtungen in Störungen
- Erarbeitung übergreifender Prozesse
- Entwicklung Karte zur Nutzung für betriebliche Kommunikation sowie Kommunikation an Reisende und Mitarbeiter

### Betriebliche Abwicklung

Wir übernehmen Verantwortung vor, während und nach der Störung

- Bei Störung **Menschen** aus **Zwangslage** innerhalb **120 Min. befreien**
- **Keine Züge** in **Störungen** fahren und proaktiv geeignet abstellen
- **Regelmäßige Prognose** in **differenzierte Granularität**, das erste Mal **nach 2 Stunden** und dann **stündlich** aktualisiert

- **Top Knoten/-Zugangspunkte/-S-Bahnen** und **NV-Schwerpunktstrecken** über mindestens 1 Strecke binnen **24 Stunden** wieder angebunden

## Mit der Großstörungskarte visualisieren wir in BetriebLive für alle EVU die räumlichen Auswirkungen von Großstörungen

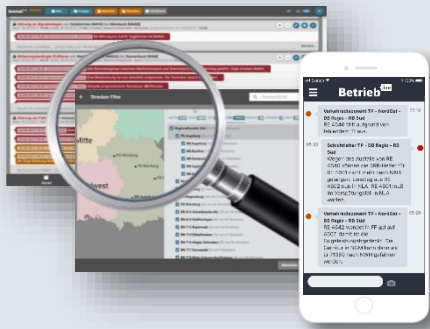


### Erläuterung

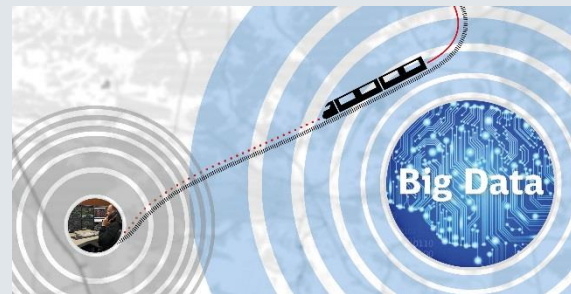
- Darstellung regionaler und überregionaler Auswirkungen von Großstörungen auf die Betriebslage
- Sicht aus Infrastrukturperspektive (z.B. DB Netz)
- Optionale Anzeige von Live-Wetterdaten (Deutscher Wetterdienst)

## Sechs Fokusthemen in 2018 mit relevanter Kundenwirkung

### Großstörungenmanagement



### Verspätungsprognose



### Anbindung IRIS+



### Datendrehscheibe

Datengrundlage für Reisendeninformation  
**Diskriminierungsfrei**

Relevant  
Ehrlich  
Individuell  
Reiseketten  
Offen  
Proaktiv

Multimodal  
Konsistent  
Mobilitätsbranche  
Netzwerk

Kundenschnittstelle  
Reisendenbegleitung  
**Differenzierend**

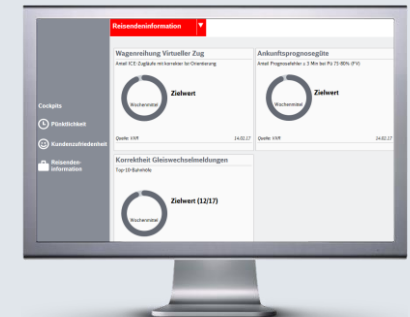
Enthält alle für das Funktionieren einer Reise relevanten Informationen aller Mobilitätsdienstleister und verteilt sie konsistent und diskriminierungsfrei an alle Branchenteilnehmer

Reichert diskriminierungsfreie Daten mit kundenspezifischen und wettbewerbsdifferenzierenden Informationen des eigenen Mobilitätsdienstleisters an und kommuniziert diese an seine Kunden und Mitarbeiter

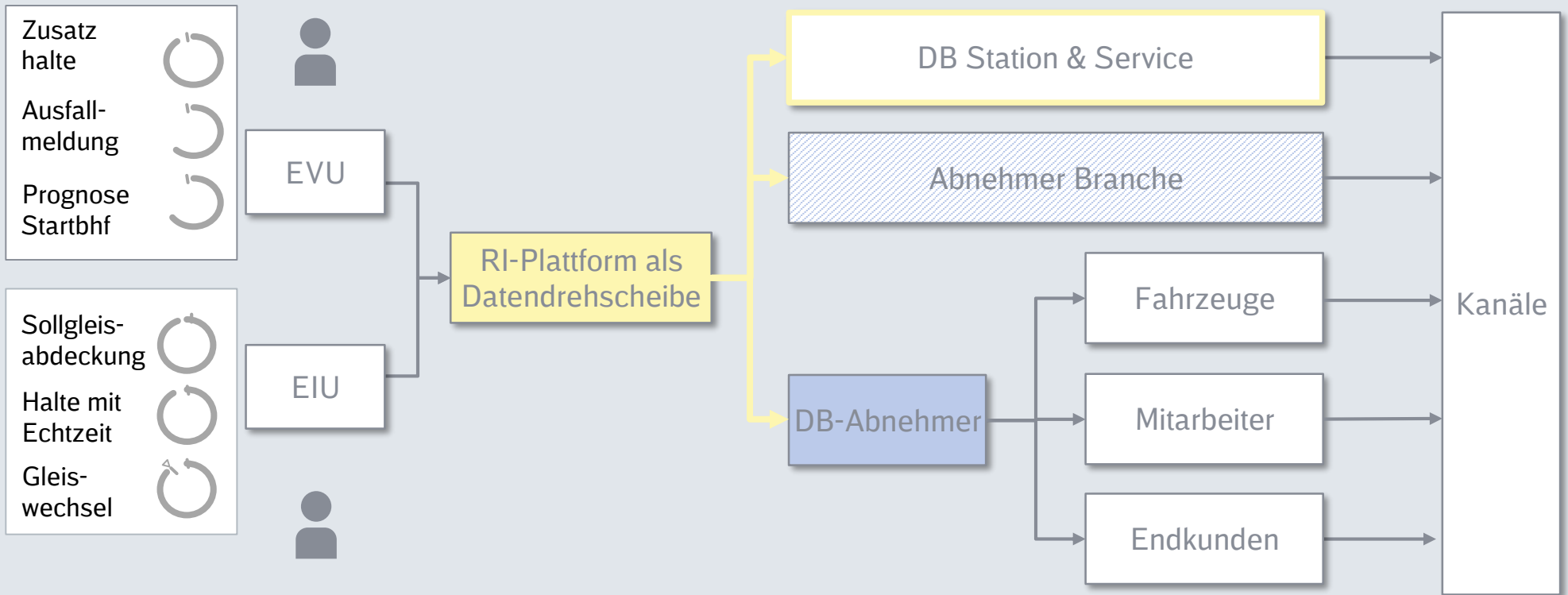
### Gleiswechsel



### Datenqualität/KPI



# Konsequente Nutzung der RI-Plattform als „Single Point of Truth“ für diskriminierungsfreie RI-Daten



Diskriminierungsfreie Aufbereitung und Bereitstellung  
 Wettbewerbsdifferenzierende Bereitstellung



BACKUP

# Überblick RI-Datenfluss (Ziel 2019ff.)

