

Erfolgsgeschichte am Beispiel „Verkehrsverbund Bremen / Niedersachsen (VBN)“

Die Aufgabe

Ein wesentlicher Anteil am Dienstleistungskonzept eines Verkehrsverbundes ist die Erreichbarkeit der Service-Hotline. Kunden erwarten, dass sie zu jeder Tageszeit – also rund um die Uhr – Auskunft über Fahrpläne und Tarife erhalten. Tagsüber stehen Ihnen dafür die zahlreichen Mitarbeiter an den Serviceplätzen am Hauptstandort in Bremen für telefonische Beratungen zur Verfügung.

Die Aufgabenstellung des Verkehrsverbundes war aber, dass auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten die telefonische Erreichbarkeit der Servicehotline sichergestellt wird.

So war Wunsch, die Umleitung von ankommenden Anrufen auf der verbundeinheitlichen Rufnummer der Servicehotline in Abhängigkeit der Uhrzeit, sowie an Wochenenden und Feiertagen, zu Außenstellen des Verkehrsverbundes, zu gewährleisten.

Darüber hinaus bestand die Forderung des VBN darin, die Anrufe, selektiert nach der Ortskennziffer und des Anrufzieles – der Hotlinerufnummer 59, zu einem vorher festgelegten Anrufziel umzuleiten. Ein Anruf, z.B. aus dem Landkreis Oldenburg, sollte auch zur Außenstelle Oldenburg geleitet werden.

Die Lösung

Auf Grund der Zielsetzung und Erfordernisse entschied sich der VBN für das System easyVoIPer der tennet oHG.

Der easyVoIPer wurde als sogenannte „Kopfanlage“ in den Primärmultiplexanschluss (S2M) vor das vorhandene TK-System „eingeschleift“. Die Installation und Konfiguration des 19“-Systems wurde von tennet – Systemspezialisten durchgeführt.

Durch die systemunabhängige Architektur des easyVoIPer waren am bestehenden TK-System keine Hard- oder Softwarearbeiten erforderlich. Um die Servicequalität beurteilen zu können, wird monatlich automatisch ein Bericht erstellt.

Kommunikationstechnik

easyVoIPer als Routingsystem „eingeschleift“ als „Kopfanlage“ in einen S2M-Primärmultiplexanschluss vor ein TK-System Aastra OpenCom 1000



tennet oHG

Hard & Software Design

Spaldingstraße 74
20097 Hamburg

Telefon: 040 601717 0
Telefax: 040 601717 550

info@tennet-hh.de
www.tennet-hh.de

Hintergrundwissen zu „Verkehrsverbund Bremen / Niedersachsen (VBN)“

Worum es geht...

Ein Verbund ein Tarif mit einem Ticket

VBN – dahinter steht ein leistungsfähiger Verbund von über 35 Bahn- und Bus-Unternehmen, die mit mehreren Landkreisen, Städten und Gemeinden in der Region zusammen arbeiten.

Basis ist der einheitliche VBN-Tarif. Er ermöglicht es, mit nur einem Ticket in Bussen, Straßenbahnen und Zügen des Nahverkehrs quer durch das VBN-Land zu fahren und beliebig oft umzusteigen. Ob z.B. Einzel-Ticket, MIA-Ticket oder das Jugend-Freizeit-Ticket. Für jeden gibt es das passende Angebot. Der Verkehrsverbund Bremen / Niedersachsen (VBN) hat ein erklärtes Ziel: Den öffentlichen Personen-nahverkehr für die Menschen in der gesamten Region so attraktiv wie möglich zu gestalten.



Dafür wurden als verbindliche Grundlage für alle Partner im Verbund einheitliche Qualitäts-kriterien für Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrgastinformation und den Vertrieb erarbeitet, die kontinuierlich weiterentwickelt werden. Sie dienen als zuverlässige Maßstäbe für das kundenorientierte Verkehrsangebot des VBN.

Ein elektronisches Fahrplanauskunftssystem, das nicht nur im Internet, sondern auch auf Mobilgeräten größtenteils Echtzeitdaten liefert sowie die rund um die Uhr besetzte Serviceauskunft des VBN gehören dabei zum Serviceangebot.



Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen

**Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)**

Willy-Brandt-Platz 7
28215 Bremen

Telefon 04 21 59 60 59
Telefax 04 21 59 60 199

info@vbn.de | www.vbn.de