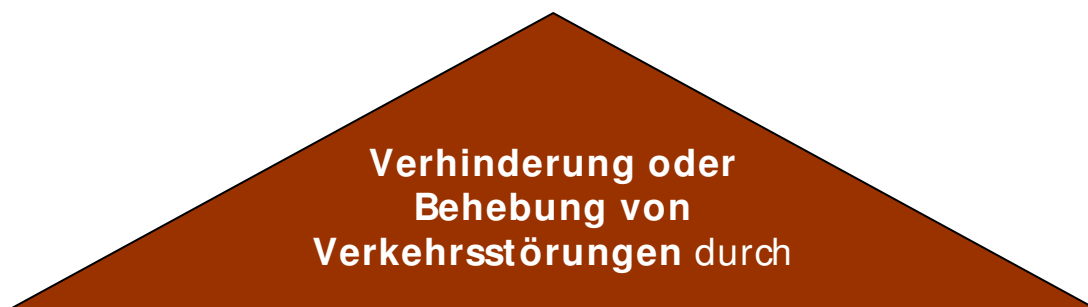


Bern, 3. Februar 2005

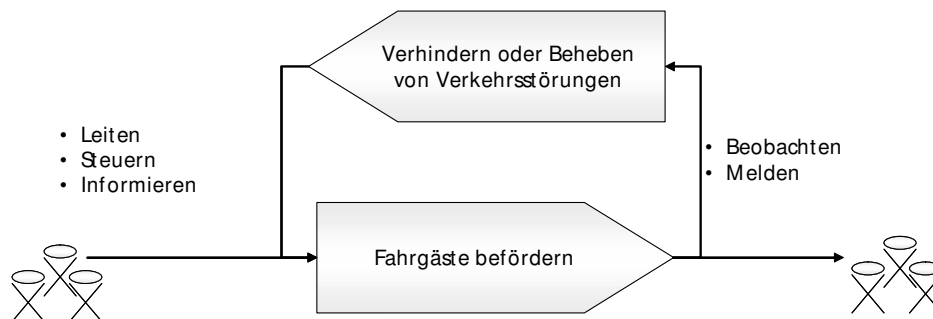
## Zweck und Funktionsprinzipien der proaktiven Leitstelle

### 1 Zweck der proaktiven Leitstelle eines öffentlichen Tram- und Busbetriebes

Die zentrale Daseinsberechtigung einer Leitstelle eines öffentlichen Nahverkehrsbetriebes mit Tram und Bus lässt sich mit einer einzigen Aufgabe beschreiben:



Nicht mehr, nicht weniger. Ins Extreme geführt heisst das, dass solange alles nach Plan funktioniert<sup>1</sup>, die Leitstelle nicht in der Pflicht ist. Die Leitstelle ist als Regelement im Verkehrsbetrieb zu verstehen:



Die Unregelmässigkeiten im «Fahrgastbefördern» werden durch das Regelglied «Verhindern oder Beheben von Verkehrsstörungen» aufgefangen.

### 2 Zwei Handlungsfelder

Die Aufgabe beinhaltet zwei qualitativ gleichwertige Handlungsfelder:



<sup>1</sup> Fahren nach Fahrplan, Arbeiten nach Dienstplan, keine Verkehrsstörungen, keine Pannen, ...

## 2.1 Erbringen der erwartete Leistung

Die Leitstelle unternimmt alles, damit die geplante Leistung erbracht werden kann. Sie beobachtet die Dynamik des Netzes und nimmt Meldungen entgegen. Sie entscheidet und ordnet an.

Kurzwenden, Kursausfallersatz, Busersatz, Supplementskurse, Verhindern von Stossstangenfahrten und anderes sind bekannte Stichworte oder Handlungen im «Linienverkehr leiten». In der Regel muss sehr schnell entschieden und gehandelt werden. Es handelt sich um «Sekundengeschäft».

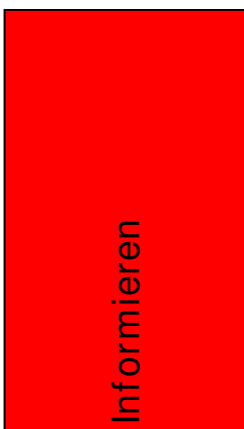
Unfalldienst bestellen, Schnee räumen, Lichtsignalanlagen reparieren lassen und andere sind Tätigkeiten im «Betriebsereignisse steuern». Die Geschäfte sind weniger zeitkritisch und können sich sogar über Monate hinziehen (z. B. Korrekturen in der Strassenmarkierung).



Beiden ist gemeinsam, dass die Leitstelle aufgrund von *Beobachtungen* oder *Meldungen* Entscheide fällt, eine *Anordnung* oder einen *Auftrag* an bekannte Stellen *ausgibt* und diesen *überwacht*, ob er *zeitgerecht* und in *vereinbarter Qualität* ausgeführt wurde.

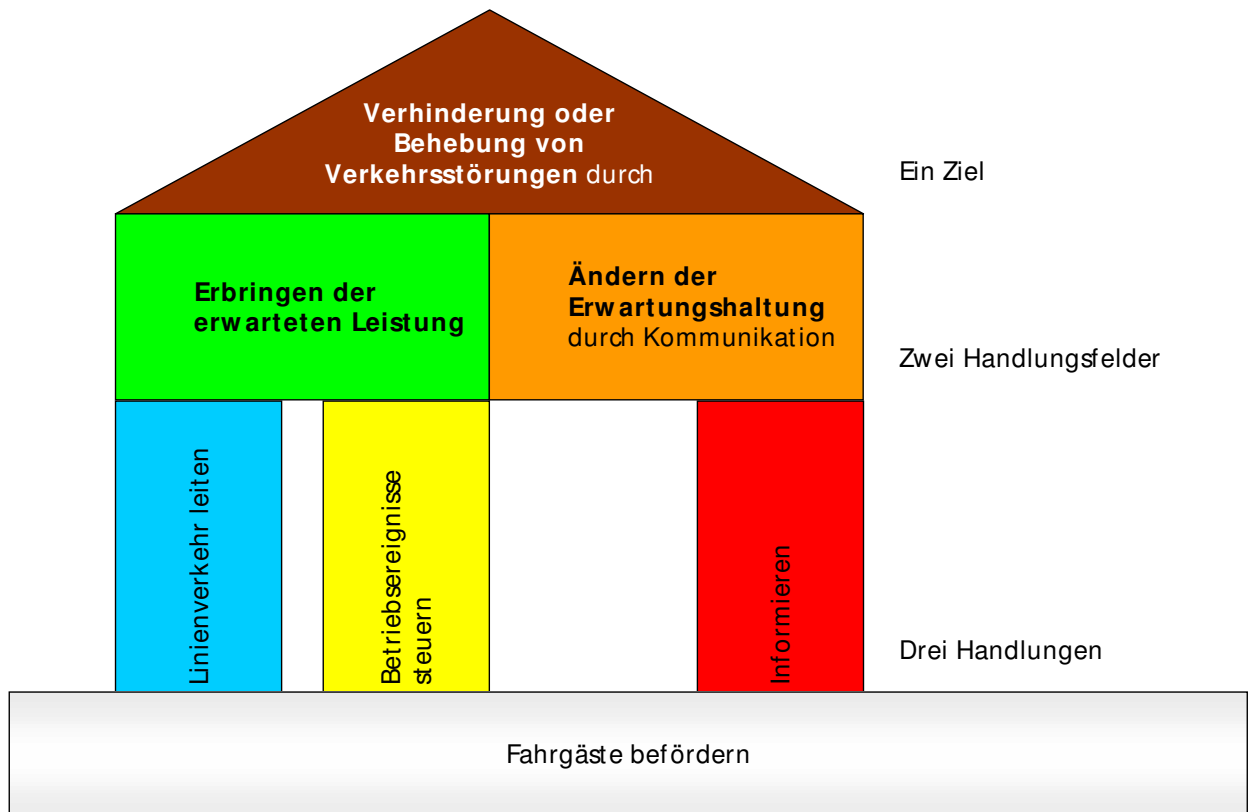
## 2.2 Ändern der Erwartungshaltung durch Kommunikation

Es ist nicht immer sinnvoll, den geplanten Betrieb aufrecht zu erhalten. Sei dies aus wirtschaftlichen Gründen oder wegen nicht beeinflussbaren Faktoren wie zum Beispiel einer Demonstration in einem Strassenzug mit 5 Linien. Hier drängt sich eine andere Lösung auf: «Ändern der Erwartungshaltung». Wird im obigen Beispiel dem Fahrgast an der Haltestelle, im Fahrzeug oder bereits zu Hause mitgeteilt, dass der Linienverkehr wegen einer Demonstration bis zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht funktioniert und wird ihm zusätzlich noch eine Alternative vorgeschlagen, ist der Kunde eventuell nicht begeistert, aber er weiss, dass der Verkehrsbetreiber nicht die Ursache seiner Unzufriedenheit ist. Die vom Fahrgast wahrgenommene Qualität des Verkehrsbetriebes stimmt – obwohl nicht mehr nach Fahrplan gefahren werden kann. Im besten Fall kann die subjektive Zufriedenheit durch gute Information während einer Störung noch höher werden als im Normalbetrieb.



### 3 Das Modell der proaktiven Leitstelle

Aus den oben stehenden Erläuterungen resultiert das Modell der proaktiven Leitstelle:



Der in der VDV-Terminologie verwendete Begriff «Störungsmanagement» umfasst das Verständnis dieses Modells.

Ihr VDV-Arbeitsteam Störungsmanagement, September 2005