

Die 3 Phasen des Störungsmanagements

Die 3 Phasen der Störungsbehebung
(beinhalten jeweils auch die zugehörige Fahrgastinformation)

Phase 1:	Sofortmassnahmen
Phase 2:	Geordneten Ersatzzustand herstellen
Phase 3:	Rückführung in den Normalbetrieb

3 Phasen der Störungsbehebung im übrigen Netz

<p>Phase 1: Sofortmassnahmen</p>	<p>Ausufern vermeiden, insbesondere Isolieren des gestörten Abschnitts: verhindern, dass weitere Fzg. in den gestörten Abschnitt reinlaufen und dort „verloren“ sind Erste Information an die Fahrgäste</p> <p>Erstinfo</p>
<p>Phase 2: geordneten Ersatzzustand herstellen (Soll'-Zustand)</p>	<p>Umleitungen Ersatzbetrieb (z. B. SEV mit Bus) ausführliche und regelmässige Fahrgastinformation</p> <p>Hauptinfo</p>
<p>Phase 3: Rückführung in den Normalbetrieb / Regelbetrieb (vom Soll' zurück zum Soll)</p>	<p>insbesondere dabei keine neuen/weiteren Bedienungslöcher reissen Schlussinfo zur Entwarnung</p> <p>Schlussinfo</p>



Prioritäten und klare Abfolge in Phase 1

Phase 1: Sofortmassnahmen

- Leib und Leben: Gefahren bannen
alarmieren aller wichtigen Dienste für Rettung, Sicherung, ...
- Stopp von Folgefahrten in den blockierten Abschnitt
- Erstinformation an die Fahrgäste
- Aufbieten flankierender Dienste



Prioritäten und klare Abfolge in Phase 2

Phase 2: geordneten Ersatzzustand herstellen

1. Linienführungen, Umleitungen, neue Routennr., Hinweise auf Ersatzverkehre an Fahrer durchgeben
2. Rasches Aufbieten der notwendigen und auch verfügbaren Ressourcen (Reservefahrer, Ersatzbusse, weitere Dienste)
3. Hauptinformation an die Fahrgäste (Lautsprecher, ggf. Tonkassette)
4. Fahrgastinformationsanzeiger (DFI) bedienen
 - a) „hier fährt jetzt nichts“-Halteketten, und zwar mit Hinweisen
 - b) auf den gestörten Linien (vor allem im Zulauf zum gestörten Abschnitt)
 - c) zur Info im übrigen Netz
5. Blockierte Fahrzeuge auf DFI unterdrücken (evtl. auch umgeleitete, je nach System)
6. z.Zt. nicht sinnvolle aufgesetzte Massnahmen temporär deaktivieren
7. Eingesetzte Ressourcen überprüfen und ggf. erweitern (zusätzliche Aufgebote)
8. Unternehmensinterne Information (Auskunftsstellen, Internetticker, ggf. Pressestelle)
9. ggf. Radiosender zwecks Fahrgastlenkung
10. Dienstablösungen überprüfen, Ablöser lenken, Umdispositionen (ggf. Ersatzfahrer)



Prioritäten und klare Abfolge in Phase 3

Phase 3: Rückführung in den Normalbetrieb

- Info an Fahrer und anderes beteiligtes Personal, dass wieder normal gefahren wird
- Info an Fahrgäste, dass Linienführung wieder normal, evtl. mit Lücken
- die dringenden Wieder-Einreihungen* von Fahrzeugen
- Löschen der DFI-Massnahmen aus der Phase 2
- Evtl. neuer DFI-Text „Störung behoben“, zeitgesteuert
- wichtige Wieder-Einreihungen* von Fahrzeugen
- Massnahmen „Fahrzeug auf DFI unterdrücken“ alle löschen
- Deaktivierte Massnahmen wieder aktivieren
- Restliche Wieder-Einreihungen* mit den geeignetsten Massnahmen
- Dokumentation des Vorfalls komplettieren und abschliessen
- Evtl. zusätzliche Schlussinfo, dass nun alle Auswirkungen behoben und Betrieb wieder völlig normal

* Keine neuen Löcher reissen !

