

Presse- Information

Frankfurt, 6. Juli 2018

RMV und Transdev einigen sich auf weitere Maßnahmen

Spitzengespräch zwischen Partnerunternehmen / Automatenverfügbarkeit bei 95 Prozent / Maßnahmen sollen für weitere nachhaltige Verbesserungen sorgen

In einem Spitzentreffen haben die Geschäftsführungen des Rhein-Main-Verkehrsverbunds (RMV) und der Transdev GmbH die bisherigen Sofortmaßnahmen zur Qualitätssteigerung des Vertriebs über RMV-Fahrkartenautomaten analysiert und weitere Schritte besprochen, um die Verfügbarkeit der Automaten weiter nachhaltig zu steigern.

„Unser Ziel ist es, unseren Kundinnen und Kunden flächendeckend und zuverlässig Fahrkarten anzubieten“, sagt RMV-Geschäftsführer Prof. Knut Ringat. „Dies gelingt nur, wenn unsere Automaten wie vereinbart funktionieren und genau das fordern wir von Transdev ein.“

„Jede einzelne Störung ärgert auch uns“, sagt Dr. Tobias Heinemann, Sprecher der Geschäftsführung der Transdev GmbH. „Mit den vorgelegten Maßnahmen gehen wir deshalb konsequent die Knackpunkte an, die zuletzt für Probleme gesorgt haben.“

Umsetzung läuft

Wichtige Schritte – wie beispielsweise häufigere Regelanfahrten und eine 1:1-Zuordnung von Technikern und Automaten – hat Transdev bereits umgesetzt. Ebenso hat Transdev mehr Personal für die Hotline eingestellt, um dort für eine bessere Erreichbarkeit zu sorgen und für die Übergangszeit zudem ein externes Call-Center beauftragt.

Des Weiteren werden derzeit beim Dienstleister für die Geld- und Papierlogistik neue Mitarbeiter geschult, um sie schnellstmöglich einsetzen und so noch schneller vollgelaufene Wechselgeldkassetten austauschen zu können. Außerdem sollen Ausfälle der eTicket-Funktionalität und des Zahlungsterminals durch einen Fernwartungsprozess schneller behoben werden können.

Presse- Information

Zusätzlich zu den Maßnahmen von Transdev setzt der RMV eigene Mitarbeiter ein, die die Umsetzung engmaschig beobachten. Gemeinsam prüfen die Partner zudem in den kommenden Wochen, inwieweit der Verkaufsprozess für die Fahrkartenbuchung auf ein eTicket vereinfacht werden kann.

Vertragliches Qualitätsniveau noch nicht erreicht

Anfang Juni hatte der RMV seinen Automatenanbieter Transdev öffentlich gerügt, weil die Verfügbarkeit der Automaten auf ein nicht akzeptables Niveau herabgesunken war. Insbesondere gab es Engpässe in der Geld- und Papierlogistik, zudem war an einer Vielzahl an Automaten die Schnittstelle für das eTicket gestört.

Durch sofort eingeleitete Maßnahmen funktionieren nach Angaben von Transdev derzeit rund 95 Prozent der Fahrkartenautomaten wieder störungsfrei. Bis auf einige Ausnahmen sind zudem die meisten Störungen innerhalb von 48 Stunden wieder behoben. „Dies ist eine spürbare Verbesserung, aber noch nicht das Qualitätsniveau, das wir vertraglich festgehalten haben“, so Ringat. Zufrieden sei man erst, wenn die gesamte Automatenflotte dauerhaft zuverlässig funktioniere.