

ERFOLGS GESCHICHTEN mit ITPRO



Dr. Richard Linien GmbH & Co KG
Wien | Niederlassungen in ganz Österreich

GUTE FAHRT AUF GANZER LINIE

Wer täglich fast 1.000 Busse managt,
braucht jede Menge Übersicht – und ITPRO.

Dr. Richard bewegt seit 92 Jahren Menschen. Und wie schon seit jeher, steht Pünktlichkeit ganz oben auf der Wunschliste der Fahrgäste. Kein einfaches Unterfangen in Zeiten von Megastaus, Verkehrsüberlastung und Baustellenchaos. Damit die Profis von Dr. Richard schnell reagieren und informieren können, werfen sie seit 2020 einen Echtzeit-Blick ins ÖV Cockpit.

„Neben höchster Sicherheit steht Dr. Richard für das Streben nach bestmöglicher Kundenzufriedenheit“, legt DI Bernhard Weber als Abteilungsleiter Organisationsentwicklung & Telematik die Projektziele offen. „Zu innovativer Kundenorientierung zählt für uns natürlich auch die Generierung und Verwertung von Echtzeitdaten, um Fahrgäste aktuell informieren oder auf Unvorhergesehenes rasch reagieren zu können.“

Nachdem man unternehmensintern im Rahmen eines Registrierkassen-Projekts schon ausgezeichnete Erfahrung mit ITPRO gemacht hatte, herrschte hinsichtlich des Projektpartners von Beginn an Einigkeit. Auf der Agenda stand eine Echtzeit-Übersicht über alle im Linieneinsatz befindlichen Busse nach den Kriterien „Keine Probleme“, „Abweichung“ und „Keine Echtzeitdaten“. Schnell und effizient sollte klar erkennbar sein, wo Handlungsbedarf vorliegt.

Basierend auf der ITPRO Standardlösung „ÖV Cockpit“ wurden die Dr. Richard Soll-Fahrpläne importiert und die Anwendung um eine Echtzeitübersicht erweitert. Neben der standardmäßigen Mehrmandanten-Fähigkeit für verschie-

dene Verkehrsbereiche band man nach und nach weitere Funktionen wie „Visualisierung der Fahrzeuge auf der Karte“ sowie „Datenerfassung durch Fahrscheindrucker inkl. Passagierzählung“ ein.

„Wir wollten eine sehr fein-granulare Festlegbarkeit der Parameter für den Bereich ‚Abweichung‘, um etwa für Stoßzeiten andere Maßstäbe anlegen zu können als für verkehrssärmere Perioden“, erläutert DI Weber weitere Spezifikationen. „Zudem besteht nun die Möglichkeit, die einzelnen Linien Gruppen zuzuordnen wie beispielsweise ‚alle unsere Linien in St. Pölten‘ oder ‚Linien des Ausschreibungsgebiets XY‘. Und ganz wichtig: Täglich sendet das System einen Report per E-Mail mit Tagesübersicht und diversen Auswertungsoptionen. So sind wir in der Lage, Fahrpläne anzupassen oder Routen zu optimieren.“

Mittels „ÖV Cockpit“ sind Dr. Richard-Fahrgäste ebenso wie die Liniendienst-Verantwortlichen nunmehr just-in-time bestens informiert. Die einen, um etwa mittels Echtzeit-Anzeigetafeln die Ankunftszeit ihres Ski-Busses zu erfahren, die anderen, um auf jede Abweichung sofort zu reagieren.

„In der äußerst professionellen Zusammenarbeit mit ITPRO hatte ich immer das Gefühl, dass unsere Wünsche gehört und wir verstanden wurden. Es ist einfach schön, wenn ein Projektpartner dieselbe Sprache spricht“, zeigt sich DI Weber angetan.

Auch wenn es bei Dr. Richard nicht um Speed, sondern um Sicherheit und Komfort geht: Die Pole-Position in Sachen Kundenorientierung ist Resultat guten Teamworks mit kompetenten Partnern.



DI Bernhard Weber
Leitung Organisationsentwicklung & Telematik
Dr. Richard Linien
GmbH & Co KG

Das größte eigentümergeführte Busunternehmen im deutschsprachigen Raum betreibt mittlerweile in seiner Firmengruppe mit 18 operativ tätigen Verkehrsbetrieben knapp 1.000 Autobusse, die im Jahr 2019 rd. 52,9 Mio. km zurückgelegt haben. Mit 1.551 MitarbeiterInnen wurden in 27 Betriebshöfen 2018 rund 158,1 Mio. Euro Jahresumsatz erzielt.