Gewissheit über den Standort der Fahrzeuge

Pünktlich zum Checkpoint Charlie

LOSTnFOUND verhilft Berlin City Tour zu mehr Transparenz im Bus-Fuhrpark / Erfassung der Arbeitszeiten vereinfacht die Abrechnung

Berlin, August 2015 (msc). Wer auf den Bus wartet, wird schnell ungeduldig. Selbst wenn man es nicht eilig hat, würde man doch gerne vom Fleck kommen oder zumindest wissen, wie lange man noch an der Haltestelle stehen muss. Im städtischen Linienverkehr gibt es oftmals eine digitale Anzeige mit Angabe der Minuten, die der nächste Bus noch braucht. Wenn solche Angaben aber fehlen, ist der Fahrgast schnell genervt. Falls die Busfahrt dann noch nicht einmal unbedingt notwendig ist, um zur Arbeit oder nach Hause zu kommen, sondern nur zum Vergnügen unternommen wird, winkt der Kunde vielleicht ab, wenn es zu lange dauert. Damit er sich nicht vorzeitig verabschiedet, kann in solchen Fällen eine Telematik-Lösung helfen.

In der deutschen Hauptstadt reiht sich eine Sehenswürdigkeit an die nächste. Wer als Tourist kommt und sich nicht auskennt, ist dankbar, wenn ihm eine gewisse Auswahl an Orten geboten wird, die man gesehen haben muss. Berlin City Tour bietet eine solche Auswahl und fährt mit Bussen verschiedene Haltestellen in mehreren Touren an, vorbei unter anderem an Checkpoint Charlie, Museumsinsel und Siegessäule. Immer wieder kommt es vor, dass Urlauber an einer Haltestelle ankommen, wenn gerade kein Bus dort bereitsteht. Dann wartet der Kunde – und fragt sich, wie lange noch.

Jederzeit wissen, wo der Bus bleibt

Viele Kunden rufen dann in der Zentrale an und fragen, wo der Bus bleibt, berichtet Disponent Martin Fricke. Dann muss er sich von den ungeduldigen Touristen schon mal Vorwürfe anhören. Bislang hat er in dieser Situation immer versucht, den Fahrer zu erreichen, und dann wieder den Kunden kontaktiert. „Wir brauchten eine Lösung dafür", sagt er im Rückblick – eine Lösung, die nicht nur den Kunden, sondern auch dem Unternehmen Erleichterung bringen sollte. „Wir wollten einfach nur wissen, wo die Busse sind", das war die knappe Anforderung an die Telematik-Lösung. Die Kollegen sahen sich um, einer brachte LOSTnFOUND ins Spiel. „Das klang überzeugend."

Intuitive Bedienbarkeit der LOSTnFOUND-Telematik

Das Probegerät sei einfach zu verbauen gewesen, eine kleine grüne Box mit GPS-Sender, nicht gleich auffindbar, also auch recht gut geschützt vor Diebstahl. Fricke wählte sich auf einer Webseite ein, bekam eine Onlineschulung, richtete Profile, Gruppen und Zugehörigkeiten ein. „Das ist kein Hexenwerk", sagt er auf die Frage nach der Handhabbarkeit. Ein Vertreter von LOSTnFOUND war fester Ansprechpartner für das Unternehmen. Als eines der Geräte einmal stehen blieb, habe der Berater sich nach einem Anruf sofort darum gekümmert, berichtet Fricke. „Nach zwei Stunden war alles wieder okay." Nach der Einwahl sieht der Disponent auf einer Landkarte die Busse des Unternehmens an ihren momentanen Standorten. „Am Olympiastadion ist gerade einer. In vier Minuten kommt der nächste Bus mit dem Kennzeichen …" Das sind die Auskünfte, die der wartende Tourist braucht. „Das hilft unheimlich", sagt Fricke. Durch die Telematik-Lösung ergibt sich eine deutliche Zeitersparnis. „Ich muss nicht erst den Fahrplan nehmen, nachgucken, welcher Fahrer ist gerade an welchem Ort, dann die Telefonnummer des Fahrers raussuchen, den Fahrer anrufen, den Kunden zurückrufen …" So lief es vorher. Dann, wenn der Fahrer schon kurz vor dem Feierabend war, wurde der nächste Kollege angerufen und das Spiel begann aufs Neue. BCT plant zudem, diese Daten künftig auch für ihre Kunden direkt auf ihrer Website einzubinden.

Neue Einblicke in den Fuhrpark

Mit LOSTnFOUND gibt es auch die Möglichkeit, Geschwindigkeitsverstöße nachzuvollziehen oder auch die Arbeitszeiten der Busfahrer. Fricke kann nun überprüfen, ob die vom Fahrer gemachten Angaben zu Arbeitsbeginn und -ende auch korrekt sind oder ob er gar „behumpst" wurde. „Wir sehen, wenn er seinen Wagen schon um 17:30 Uhr abgestellt hat, aber angeblich erst um 18:00 Uhr gegangen ist." Auch Pausen des Fahrers bekommt der Disponent über die Telematik-Lösung mit. „Wenn der Bus länger als zwei Minuten rumsteht, bekomme ich das als Pause angezeigt." Der betreffende Wagen erscheint dann rot markiert in der Übersicht. Über einen Zeitraum von zwölf Monaten sind die Arbeitszeit-Daten nachvollziehbar. Das Gerät würde noch mehr Funktionen bieten, die Fricke jedoch nicht nutzt, etwa Informationen zu Drehzahl, Tempo und eine Anlassersperre.

Auch die nächste Werkstatt lässt sich auf einer Landkarte anzeigen. Fricke kann den Kraftfahrer im Ernstfall sehr rasch zur Reparatur lotsen. Ebenso ist er in der Lage, das aktuelle Verkehrsgeschehen in Berlin einzusehen, und er kann alle Staus in die Planung einbeziehen – bei dem hohen Verkehrsaufkommen in der Hauptstadt eine wertvolle Hilfe. Selbst das derzeitige Wetter kann er sich anzeigen lassen.

Tester:	BCT Berlin City Tour GmbH
Kerngeschäft:	Sightseeingtouren durch Berlin mit dem Bus
Fuhrpark:	46 Fahrzeuge
Wirkungskreis:	Berlin, Potsdam

Anforderungsprofil des Anwenders:
Der Kunde wünschte sich ein Gerät, mit dem er auf einen Blick die Standorte der Busse erfassen kann.

Die Flotte der BCT Berlin City Tour GmbH umfasst 46 Fahrzeuge.

Mit den Bussen der BCT werden in Berlin Sightseeingtouren durchgeführt. *Bilder: BCT Berlin City Tour GmbH*

Fazit

„Es beschleunigt und vereinfacht die Abläufe", fasst der Disponent den Nutzen für das Unternehmen zusammen. „Ich kann alles durchgucken, kann es auch von unterwegs überprüfen, habe eine App. Ich bin von dem System überzeugt." Eine bessere Fahrplantreue werde so erreicht, der Kunde exakter und schneller informiert, und auch eventuelle Schummeleien der Fahrer bei der Arbeitszeit ließen sich nun besser aufdecken. Somit ergibt sich auch ein ganz konkreter finanzieller Nutzen für Berlin City Tour. Beziffern möchte Fricke den zwar nicht, aber das Gerät amortisiere sich über die Ersparnis bei den Lohnkosten.
„Gewöhnungsbedürftig" sei das für die Fahrer am Anfang schon gewesen, aber inzwischen sei das System akzeptiert. In der kompletten Flotte des Unternehmens sind die LOSTnFOUND-Geräte inzwischen eingebaut, 46 an der Zahl.