

Ärger vermeiden –
durch **integrale Bedienung** von
Disposition und Information

Helmut Iffländer

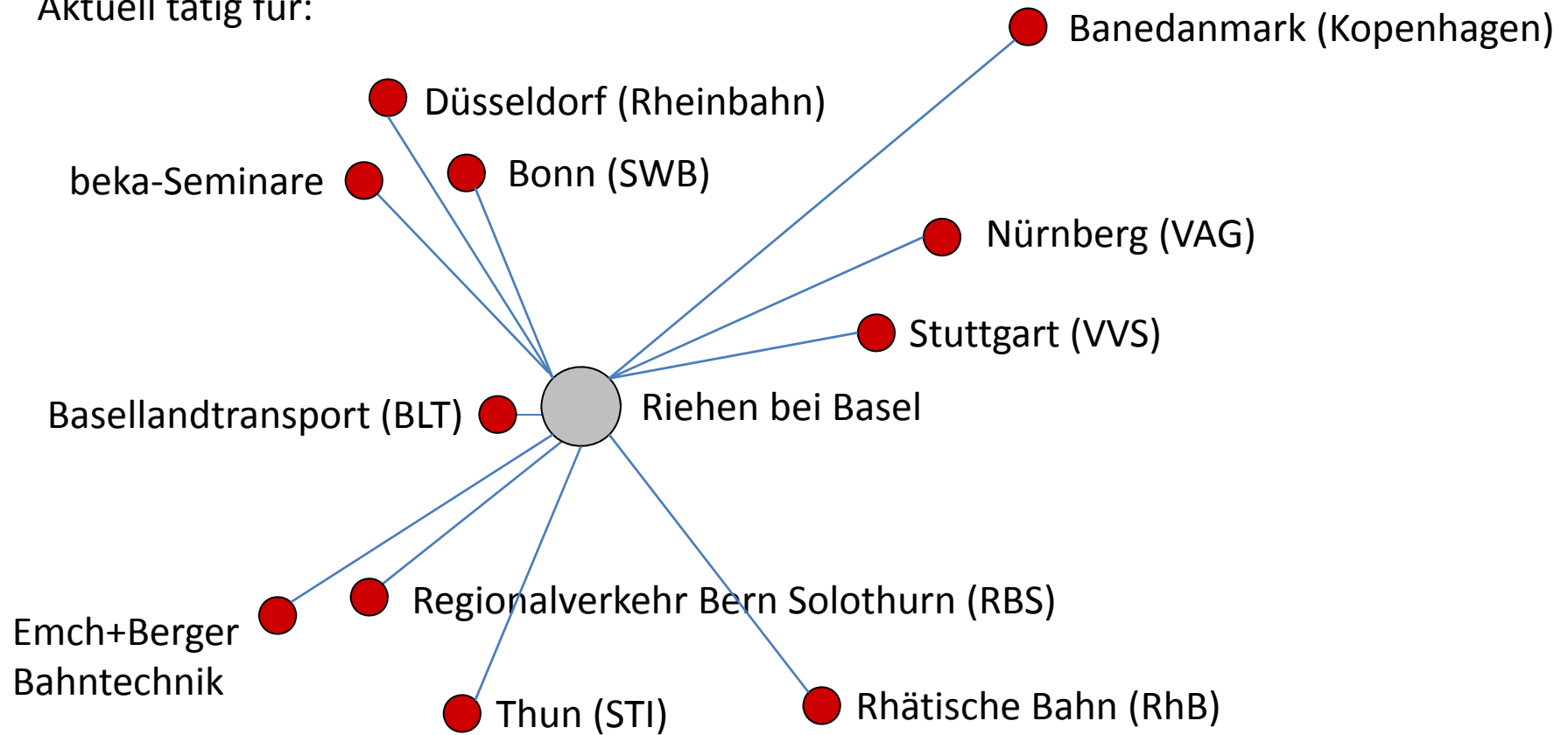
Iffländer – Consulting for Public Transport

beka itcs-Herbsttagung Dortmund 20.10.2011



Iffländer – Consulting for Public Transport

Aktuell tätig für:



Aktuelle Tätigkeiten IfCon, Stand Oktober 2011



Fahrgastinformation:

Was in den letzten 20 Jahren geschah:

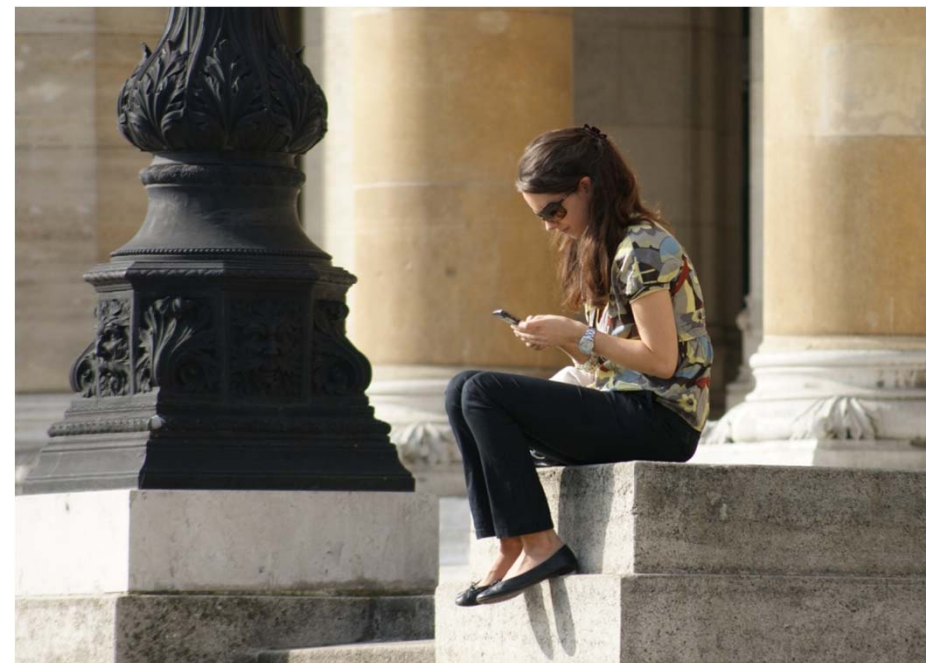
- Bedeutung der Fahrgastinformation wurde immer mehr erkannt - **richtig**
- Technische Möglichkeiten wuchsen,
=> Auf- und Ausbau der Systeme
- Tätigkeit wurde der Leitstelle angehängt - **richtig**
- Technik wurde dem Leitsystem angehängt – **?, ob richtig**



- Am Anfang war das richtig.
- Später wurde von den Leitsystem-Herstellern zu wenig dafür getan.
- Bei komplexen Fällen in grossen Netzen sind bei den Leitsystemen die Bedienmöglichkeiten unzureichend und die Disponenten überfordert.



- Bedürfnisse sind weiter gewachsen
 - nach verkehrsbetriebsübergreifender Information (aus dem Bereich des eigenen Leitsystems hinaus)
 - immer und überall (mobil, als Reisebegleiter)



- Klassisches Leitstellenpersonal teilweise nicht mehr qualifiziert genug
 - für gute Fahrgastinformation (texten + sprechen)
 - gilt aber auch für gutes Disponieren



Was passiert deshalb zur Zeit?

- Tendenz zur Trennung der Aufgaben in der Leitstelle
- Tendenz zu «Ereignismanagement-Systemen»
- Sind aber eigentlich «nur»
Fahrgastinformationssysteme
- Man kann mit ihnen nur den Info-Teil managen!
- Der Dispositionsteil passiert «nebenher», in einem anderen System



- Die Ganzheitlichkeit (Einheit und Konsistenz zwischen Disposition und Information) zerfällt!



Warnung vor den Folgen

- Tätigkeiten laufen parallel ab (Dispo + Info)
- Sind oft nicht zueinander konsistent, besonders wenn ohne Szenarien/Checklisten (hier arbeiten Menschen!)
- Widersprüchliche Informationen landen gleichzeitig beim Fahrgast



Beispiel:

Im Leitsystem keine Eingabe der Disposition
(geänderte Fahrwege und Umläufe)

womöglich Faulheit, obwohl System das könnte

6	Hintertupfingen	8 Min.
6	Hintertupfingen	18 Min.

als ob nichts wäre

Demonstration am Theater. Strecke gesperrt.
Umleitung Linie 6 ab Hbf. nach Ziegelstein.
Kein Verkehr nach Hintertupfingen möglich.

Text aus Infosystem, dass da
gar nicht hingefahren wird

Richtig wäre:

6 Ziegelstein 8 Min.

und Anzeige dieser Fahrzeuge auch auf allen Stationen zwischen Hbf. und Ziegelstein

Merke: es gibt inzwischen überall «virtuelle DFIs»



Darum: Integrale Bedienung

Integral bedeutet:
für sich bestehend und in sich vollständig

Von einer Stelle / aus einem System kommt, was getan wird, und das wird konsequent und konsistent an allen anderen Stellen / in allen anderen Systemen umgesetzt.
(einer ist der Master, der Chef)



Was man dazu tun muss:

- Exakte Eingabemöglichkeiten für Disposition im itcs, welches Fahrzeug was tun wird, und diese Features auch benutzen
 - Beispiel: defektes Fahrzeug fährt noch mit Fahrgästen bis B , dann leer in Betriebshof X , Ersatzfahrzeug ist ausgefahren, setzt aber schon in A kursmässig ein (zwei produktive Fahrten auf gleicher Kursnummer zwischen A und B)
 - Zeit für A kann gerechnet, eingegeben und Fahrt prognostiziert und beauskunftet werden
- Massnahmenpakete bilden können (vorgefertigte Szenarien) für Info + Dispo
- Massnahmen provisorisch bilden können und sich die Folgen anzeigen lassen
 - Disponent will Konsequenzen auf den betrieblichen Ablauf (Infrastruktur-Engpässe) und Ablösekonflikte (Kurs kommt nicht mehr an der Ablösestation vorbei) sehen
 - Will dazu JA sagen können (abschicken) oder eben NEIN SO NICHT (verwerfen, was anderes tun)
- Wichtig: Prognosedatenberechnung für die geänderten Umläufe und Weitergabe in die Folgesysteme



Ansätze sind vorhanden:

z.B. ActiveForms+ in Zürich und bald auch in Köln

Erfassung

Erfasser: Anton Mathis | ZVV
BM-Nummer: 20090130-0004
Meldedatum: 30.01.2009 16:57 | Ereigniszeit: 30.01.2009 16:57:54
Priorität: Normal | Bearbeitungsstatus: In Bearbeitung

Ortsdaten

Linie: 14 | Kurs: 23
Fahrzeug: 2021/Oerlikon | Behängung: 2025/Oerlikon
Fahrer: Rene Meier, 3056
Haltestelle: Löwenplatz (Zürich) | 296

Bemerkungen

Kollision mit PKW "ZH 123456", Fzg verkehrt.
Bei Gefahrenbremsung zwei Fahrgäste gestürzt und verletzt.
PKW-Fahrer verletzt.
Usterbrücke Tram+Bus beide Fahrtrichtungen blockiert.

Ereignisdefinitionen

Kollision Verletzte Blockierung Fahrzeug defekt

Massnahmen

Name	Folgemeldung	ErstelltAm	Erstellt
P1.01: Gefahren bannen		30.01.2009 16:58	Anton M
P1.02: Aufbieten "Leib und Leben"		30.01.2009 16:58	Anton M
P1.03: Sperrung erforderlich		30.01.2009 16:58	Anton M
P1.04: Stopp Folgefahrten		30.01.2009 16:58	Anton M
P1.05: Erstinfo Fahrgäste		30.01.2009 16:58	Anton M
P2.01: Umleitung organisieren (Fahrendurchsagen)		30.01.2009 16:58	Anton M

Karte

Übernehmen | Abschließen

P1.03: Sperrung erforderlich

Status: Übernehmen | Abschließen

Verlauf:

Erstellt: 30.01.2009 16:58:46 * Anton Mathis
Geändert: 30.01.2009 17:11:01 * anton.mathis

Sperrung: nein Ja, Abschnitt.: 60
Beide Richtungen Nur Richtung:

Karte_Nord
Karte_Netz
Karte_West
Karte_Mitte
Karte_Ost
Karte_Sued

Abschnitt auswählen



Ereignismanagementsysteme entstehen für Fahrgastinformation in Stuttgart (EMS bei VVS) und Nürnberg (MISS bei VAG)

Aber:
so etwas gehört eigentlich in die Masterebene!

