
**Gutes Störungsmanagement wird immer eine grosse Herausforderung bleiben.
Denn es geht darum, dem Kunden trotz Störung noch möglichst viel zu bieten und ihn nicht länger als nötig warten und nicht ohne Information zu lassen.**



Ziele des Arbeitsteams Störungsmanagement

- Beschreibung von Handlungsanweisungen beim Bearbeiten von Störungen
- Definition von Anforderungen automatischer Funktionen an ein modernes ITCS
- Anforderungen und Auswahlkriterien von Leitstellenpersonal
- Publikation fertiger Teilergebnisse laufend im Internet
- Erstellung einer VDV – Publikation
- Durchführen von Seminaren zum Thema „Störungsmanagement“



Ziele des Projektarbeitsteams Störungsmanagement

Besseren Erfolg der Leitstellenarbeit ermöglichen:

- rascheres Erkennen und Reagieren
- die richtige Handlung zum richtigen Zeitpunkt (richtige Reihenfolge)
- häufigere und bessere Fahrgastinformation

Dies geschieht durch:

- Zusammentragen von Erfahrungen
- Systematisieren von Arbeitsweise und Arbeitsschritten
(Wann ist welche Handlung zweckmässig ?)
- Best Practice-Empfehlungen für Menschen (Disponenten und deren Führungskräfte) und Technik (Leitsysteme)

Aufgabe:

dies alles aufbereiten, zur Verfügung stellen und schulen

