

## **Anlage 8: Ereignismanagementsystem (EMS)**

### **1. Umgang mit Störungen in der Fahrgastinformation des VVS**

Die Entwicklung eines abgestimmten Fahrplans ist eine der Hauptaufgaben von Verkehrsverbänden. Ebenso die Aufgabe den Fahrplan den Fahrgästen bereitzustellen. Neben statischen Auskunftsmitteln wie Fahrplanbüchern ermöglicht der VVS auch eine Elektronische Fahrplanauskunft (EFA). Die EFA kann in diversen Medien von den Fahrgästen verwendet werden z.B. im VVS Internetauftritt oder in der mobilen Applikation VVS Mobil. Die Elektronische Fahrplanauskunft wird ergänzt durch:

- Meldungen zu Störungen im Betriebsablauf
- Meldungen zu kurzfristigen Änderungen im Fahrweg (z.B. wegen Bauarbeiten) oder länger andauernde Betriebsstörungen
- Meldungen zu Fahrplanänderungen aufgrund von Sonderverkehren

Diese Meldungen werden dem Fahrgast ergänzend zur Fahrplanauskunft bereitgestellt bzw. können von diesem in verschiedener Form angefordert werden. Die Meldungen werden dem Fahrgast nicht nur als Ergänzung zur Fahrplanauskunft, sondern auch separat (z.B. als Benachrichtigungsservice per Email) bereitgestellt. Insbesondere eine unmittelbare Benachrichtigung durch Meldungen zu Störungen im Betriebsablauf hat sich als Mehrwert für den Fahrgast herausgestellt.

Zur Eingabe der Meldungen wird vom VVS das Ereignismanagementsystem (EMS) bereitgestellt. Das EMS ist so ausgelegt, dass die Unternehmen im Verbund sich diesem System anschließen können.

### **2. Systemvoraussetzungen**

- PC-Arbeitsplatz
- Internetzugang
- Webbrowser in aktueller Version (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome)

Das EMS ist ein Eingabeportal und ist plattformübergreifend einsetzbar (siehe Systemvoraussetzungen).

Kurzfristige Änderungen im Fahrweg oder Fahrplan (z.B. wegen Bauarbeiten) oder länger andauernde Betriebsstörungen müssen unverzüglich dem VVS mitgeteilt und so früh wie möglich selbstständig in das EMS eingegeben werden. Unvorhersehbare Störungen im Betriebsablauf müssen unverzüglich dem VVS mitgeteilt werden und montags bis freitags zwischen 06:00 Uhr und 18:00 Uhr selbstständig in das EMS eingegeben werden.

Das EMS wird mandantenfähig dem jeweiligen Verkehrsunternehmen bereitgestellt, so dass lediglich die Eingabe für den eigenen Zuständigkeitsbereich (in Bezug auf Verkehrslinien) möglich ist.

### 3. Kosten

- Die Kosten für den PC-Arbeitsplatz und Internetzugang trägt das Verkehrsunternehmen
- Die Personalkosten für die Erfassung der Meldungen trägt das Verkehrsunternehmen