

Arbeitskreis Rail & Road Traffic Management
AG 3 Kundeninformation im Regel- und Störunqsfall
Güterverkehr

„Möglichkeiten zum besseren Informationsfluss in der Transportkette“
Merkmale und Wirkungen optimaler Informationsflüsse in der Transport- und Logistikkette

Albert Kaltenbrunner, MSc

AG 3 Kundeninformation im Regel- und Störfall Güterverkehr

Ausgangslage/Sollzustand

■ Ist-Situation

- Kundeninformation
 - Über Länder-, System- und Unternehmensgrenzen hinweg fehleranfällig oder mangelhaft
 - Wettbewerbsvorteil für Dienstleister
=> wenig Interesse an Informationsweitergabe
- Fehlende bzw. unterschiedliche Standards in der Kundeninformation
- Schnittstellenproblematik

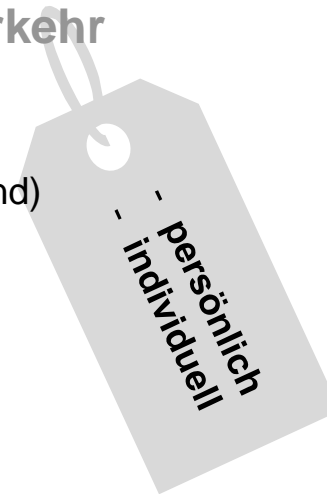
■ Sollzustand

- Qualitativ einheitliche und hochwertige Kundeninformation
- Standards regeln Mindestanforderungen an Kundeninformation (z.B. TAF-TSI)
- Geregelte Abläufe an den Schnittstellen

AG 3 Kundeninformation im Regel- und Störfall Güterverkehr

Merkmale optimaler Informationsflüsse im Güterverkehr

- Prozessbasierter Informationsfluss (wer, was, wann)
 - Streuung der Information (länder- und verkehrsträgerübergreifend)
 - Definierte Inhalte; „So wenig wie möglich - so viel wie nötig“
 - Festgelegte Informationszeiten/-intervalle
- Unternehmensgrößen- und systemunabhängig (wie)
 - Kompatibilität/Umsetzbarkeit
 - Bilaterale Schnittstellendefinition
 - Sicherstellung der Durchgängigkeit
- Erkennbarer Nutzen (warum)
 - Kundenzufriedenheit
 - Wirtschaftlichkeit/Wettbewerbsfähigkeit



Wirkung optimaler Informationsflüsse

- kundenbezogen
 - Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
 - Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit unserer Kunden
 - Exakte Einsatzplanung der benötigten Ressourcen
 - Kurze Reaktionszeiten z.B. für
 - Interne Prozess- und Produktionsabläufe
 - Disposition von Transportmitteln (LKW, Waggon, ...)
 - Reduktion von Stehzeiten bei Lade- und Transportmittel (LKW, Waggon, ...)
- unternehmensbezogen
 - Planung und Disposition der operativen Bereiche
 - Anpassung bzw. Beschleunigung der internen Prozess- und Transportabläufe
 - Steigerung des Pünktlichkeitsgrades
 - Reduktion der Auswirkungen auf andere Kunden
 - Verbesserung der eigenen Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit

Anforderungen an mögliche Lösungen

- Sicherstellung individueller Kundenwünsche
- Sicherstellung hoher Informationsqualität
 - Informationsqualität ist wettbewerbsmitentscheidender Produktbestandteil
- Herausforderung
 - Völker-, länder- und verkehrsträgerübergreifende Transporte (internationale Transportketten)
 - Hohe Anzahl an Standards, Systemen und Schnittstellen innerhalb der Transportkette und der einzelnen Verkehrsträger
 - Hohe Anzahl an beteiligten Unternehmen und Mitarbeitern an einem Transport
- Umsetzbarkeit
 - Datenverfügbarkeit
 - Systemverfügbarkeit - stark unterschiedliche Unternehmensgrößen innerhalb einer Transportkette
 - Akzeptanz bei Kunde und Dienstleister

Lösungsmöglichkeiten zum besseren Informationsfluss in der Transportkette

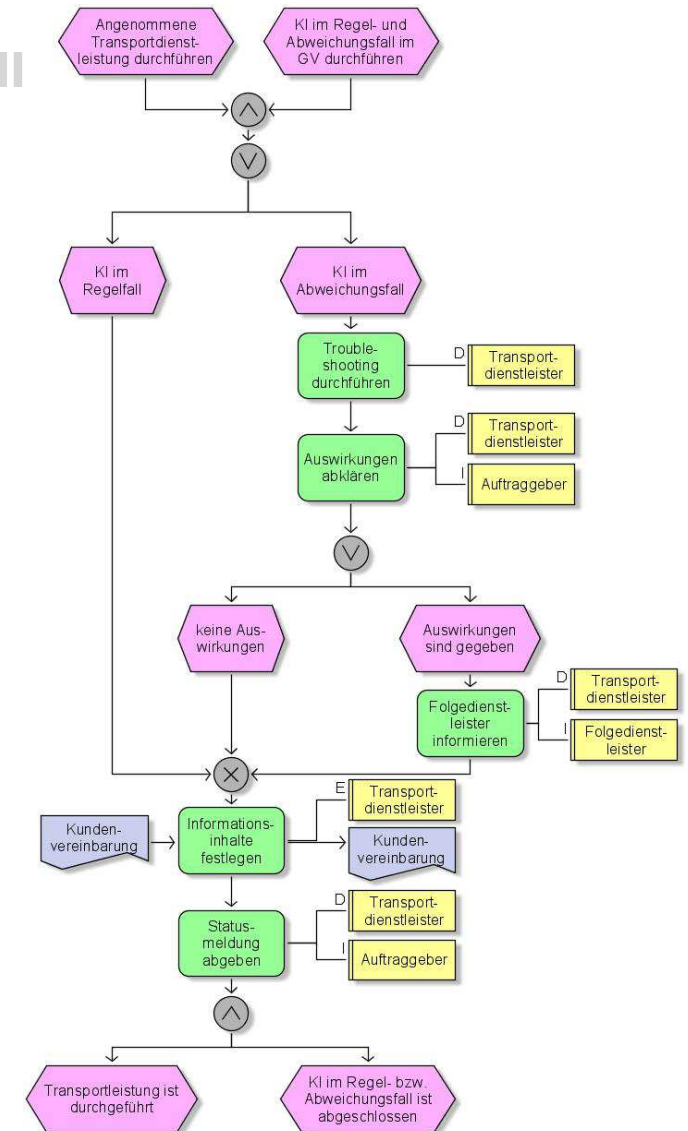
- Organisationsorientierter Ansatz
 - Vorgabe Informationsabwicklung
 - Eigenorganisation versus Fremdorganisation (neutrale third party)
- Systemorientierter Ansatz
 - Vorgabe Schnittstellenprotokoll
 - Umsetzbarkeit für Kleinunternehmen
- Prozessorientierter Ansatz
 - Vorgabe Informationsprozess
 - Frei zu wählende Organisation
 - Frei zu wählende Systeme/Informationsweitergabe
 - Einzelvereinbarung zwischen Partnern und Lieferant/Kunde

AG 3 Kundeninformation im Regel- und Störfall Güterverkehr



Lösungsvorschlag

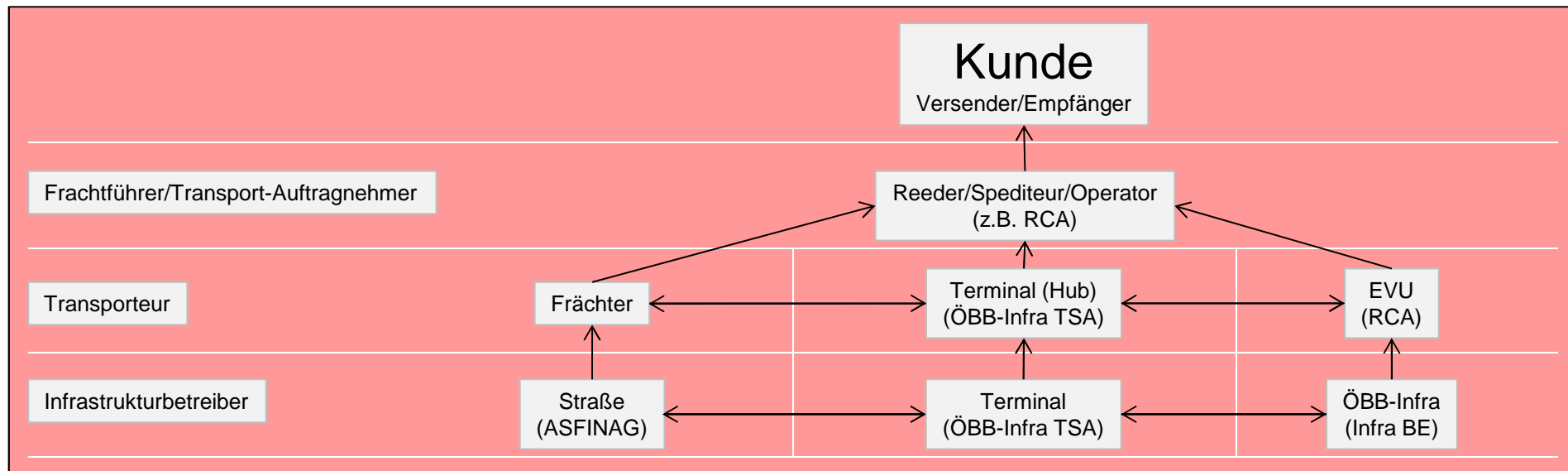
- Prozess „Kundeninformation im Regel- und Abweichungsfall im Güterverkehr“ als Richtlinie für die gesamte Branche:
 - Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Information
 - neutrale Gestaltung, sodass sich jeder Player wiederfindet
 - Dienstleister-Kundenbeziehung im Mittelpunkt
 - Regel- und Störfall mitbetrachtet
 - Möglichkeit der Umsetzung für jedes Unternehmen gegeben
- Umsetzung des Prozesses in der Praxis:
 - Pilotbetrieb Terminal Wien Süd
 - Test der Infokette Straße – Schiene, um eventuelle Schwächen des Prozesses orten zu können
 - Geplant: Einbindung wesentlicher Player (Spediteure, Operateure, EVU's, Infrastrukturbetreiber Straße/Schiene)
 - vorerst regional begrenzt



AG 3 Kundeninformation im Regel- und Störfall Güterverkehr

Pilotbetrieb

Ziel ist die Erprobung der Praxistauglichkeit des vorgeschlagenen Prozesses für Kundeninformation im regionalen Bereich Terminal Wien Süd.



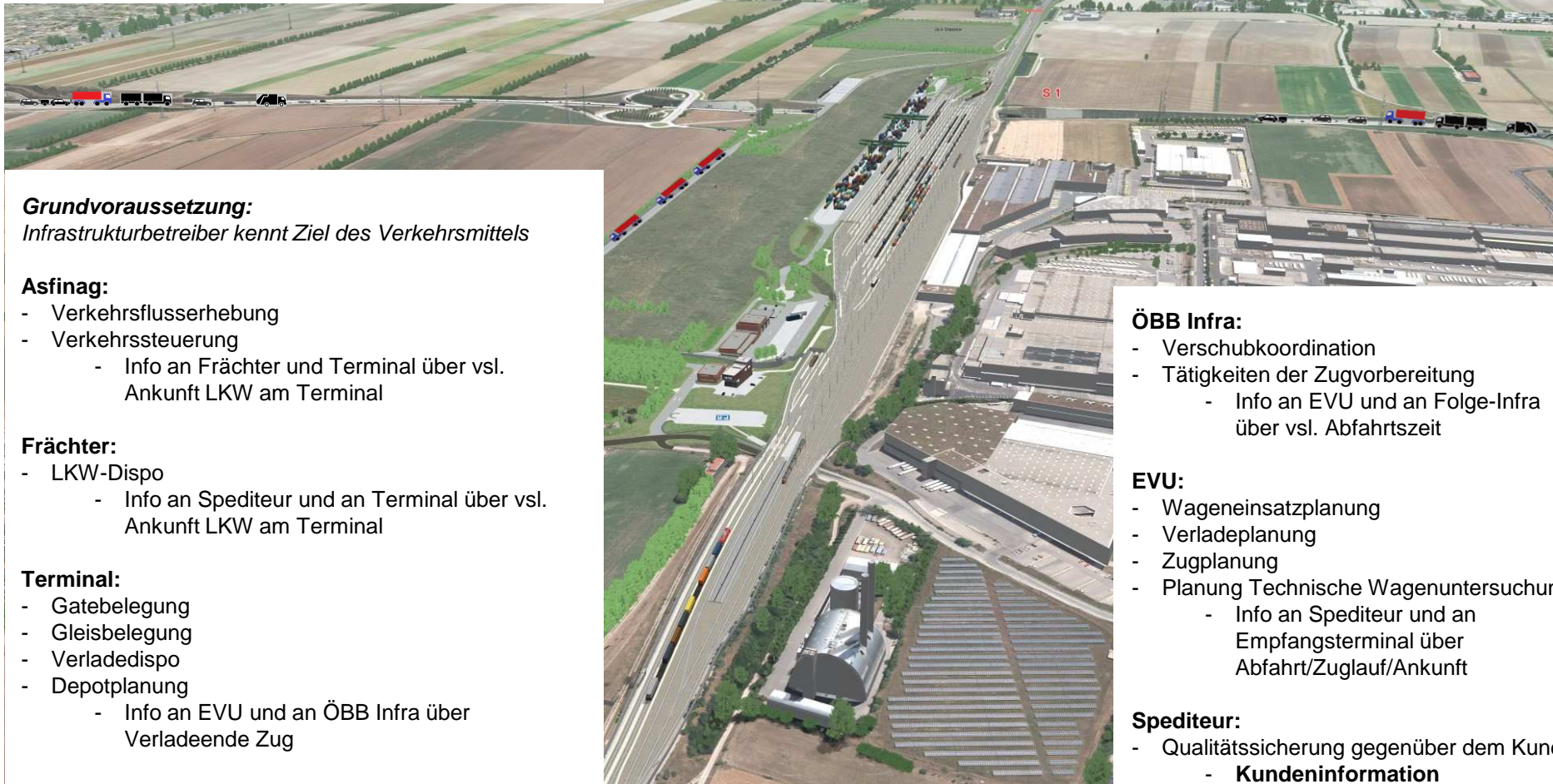
Herausforderung:

- Implementierung des Prozesses
- Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter
- Datenverfügbarkeit - Haben die jeweils Beteiligten alle erforderlichen Daten zur Generierung der Informationsinhalte?
 - Beispiel: Weiß der Straßen-Infrastrukturbetreiber über das Ziel des LKW Bescheid, um den nachfolgenden Infrastrukturbetreiber, das Terminal, zu informieren?

AG 3 Kundeninformation im Regel- und Störfall Güterverkehr

PILOT WIEN Süd

Annahme: Container-Transporte nach Terminal Wien Süd



Grundvoraussetzung:

Infrastrukturbetreiber kennt Ziel des Verkehrsmittels

Asfinag:

- Verkehrsflusserhebung
- Verkehrssteuerung
 - Info an Frächter und Terminal über vsl. Ankunft LKW am Terminal

Frächter:

- LKW-Dispo
 - Info an Spediteur und an Terminal über vsl. Ankunft LKW am Terminal

Terminal:

- Gatebelegung
- Gleisbelegung
- Verladedispo
- Depotplanung
 - Info an EVU und an ÖBB Infra über Verladeende Zug

ÖBB Infra:

- Verschiebkoordination
- Tätigkeiten der Zugvorbereitung
 - Info an EVU und an Folge-Infra über vsl. Abfahrtszeit

EVU:

- Wageneinsatzplanung
- Verladeplanung
- Zugplanung
- Planung Technische Wagenuntersuchung
 - Info an Spediteur und an Empfangsterminal über Abfahrt/Zuglauf/Ankunft

Spediteur:

- Qualitätssicherung gegenüber dem Kunden
 - **Kundeninformation**

**An Qualität erinnert man sich lange,
nachdem der Preis vergessen ist.**

Aldo Gucci