

---

## Wir vernetzen Zug

Medienorientierung  
Stadtbahn Zug  
6. Dezember 2004

*Hugo Berchtold, Unternehmensleiter Zugerland Verkehrsbetriebe AG*

### Kundenservice SBB und ZVB Region Zug

Das neue vernetzte Angebot ab 12. Dezember 2004 ist für die ZVB und die SBB, besonders aber auch für die Kundinnen und Kunden, eine Herausforderung: neue Linien, neue Linienführungen, neue Fahrplanzeiten, neue Umsteigebeziehungen und teilweise damit verbunden ein Umsteigezwang. Diese Veränderungen lösen in der Startphase Unsicherheiten aus und es gibt bei der Kundschaft auch «Verlierer». Möglich ist auch, dass in der Praxis in Teilbereichen Systemfehler und Schwächen auftreten sowie Anschlüsse nicht erreicht werden.

ZVB und SBB nehmen dies sehr ernst und haben deshalb eine zentrale Kontaktstelle Kundenservice eingerichtet, die seit dem 1. Dezember 2004 in Betrieb ist.

#### Die wichtigsten zwei Ziele

1. Die Kundinnen und Kunden im Kanton Zug haben für Bahn und Bus (Bahn und Bus aus einem Guss / Wir vernetzen Zug) eine zentrale Kontaktstelle.
2. Die Busfahrerinnen und Busfahrer sowie die Lokführerinnen und Lokführer an der Front können – da die notwendige Zeit in den meisten Situationen nicht zur Verfügung steht – den Kundinnen und Kunden mit der Visitenkarte an die neue Kontaktstelle vermitteln.

<b>WAS</b>	Zentrale Kundenkontaktstelle für Bahn und Bus
<b>WER</b>	Normalbetrieb: eine Mitarbeiterin der SBB sowie ein Mitarbeiter der ZVB
<b>WO</b>	ZVB-Haus, Abteilung Markt
<b>MITTEL</b>	– vier Telefonapparate sowie eine zusätzliche Ringschaltung auf 10 Apparate innerhalb der ZVB (separate Telefonnummer) – zwei PCs mit definierter Ringschaltung bei SBB und ZVB (separate Mail Adresse)
<b>DAUER</b>	seit 1. Dezember 2004 bis ... (so lange wie notwendig)

#### **Kundenservice Zug SBB + ZVB**

**Telefon 041 728 58 33**

**Mail [bahnbus@zvb.ch](mailto:bahnbus@zvb.ch)**

Erste Erfahrungen: das Angebot wird bereits intensiv telefonisch genutzt. Themen: «Verlierer» melden sich, Fragen zum Fahrplan und Liniennetz allgemein.

## **Billettautomaten ZVB**

Die neuen modernen Touchscreen-Billettautomaten ZVB, die erstmals in der Schweiz in den Einsatz gelangen, wiesen bei der Lieferung noch einige Kinderkrankheiten auf. Ein Teil davon konnte inzwischen behoben werden. Oberstes Ziel mit höchster Priorität ist, dass die Automaten ab 12. Dezember 2004 fehlerfrei funktionieren.

Der Bildschirm-Hintergrund der Automaten wird für eine bessere Lesbarkeit von weiss auf blau geändert. Weitere Verbesserungen sind aufgrund der intensiven Kundenkontakte und der ersten Erfahrungen geplant. So wird bereits bis Ende Januar 2005 eine leicht verständliche und somit auch bedienerfreundlichere Oberfläche installiert.

### **Arbeiten bis zum 12.12.2004 und Personaleinsatz**

- Vorbereitung der Aushangfahrpläne – auf Linien und Haltestellen abgestimmt 4 Personen
- Vorbereitung Beschriftungen neue Haltestellentafeln 620 Stück 4 Personen
- Montagearbeiten Nacht 11./12.12.04 an Haltestellen 24 Personen  
12 Gruppen à 2 Personen

#### *Personalschulung*

- August und November 2 x 300 Mitarbeitende
- Instruktion Mitarbeitende Transportbeauftragte November/Dezember 50 Arbeitstage

#### *Informationsabende Personal*

Vermittlung letzte Neuigkeiten

- 30.11./2. + 6.12.04
- Mitteilungsinfo schriftlich an Mitarbeitende zum Fahrplanwechsel

*Vorbereitungen und Anpassungen Rollmaterial* – Werkstatt ZVB 80 Arbeitstage

#### *Einweihungsfest 11.12.2004*

- Zusatzleistungen an der Front von von 09.00 – 18.00 Uhr 35 Mitarbeitende

#### *Fahrgastinformationssystem FGI*

Installation und Inbetriebnahme des Systems im Bus und an den Bushöfen Baar, Zug, Cham, Rotkreuz

#### *Betriebsleitzentrale ZVB*

Inbetriebnahme des neuen IT BLZ Systems mit Fahrzeugerkennung, Störungsmanagement und allgemeiner Betriebssteuerung.

Ab 6.12.04 wird die BLZ ZVB bis Mitte Januar mit einer Dreifach-Besetzung betrieben (Normalbetrieb 1 Person)

#### *Kundenberater vor Ort*

Ab 13. Dezember 2004 sind täglich zehn Kundenberater an den Schlüsselstellen auf dem Liniennetz zur Kundenberatung und Information positioniert.

#### *Interventionsgruppe (IG ZVB)*

Ab 6. Dezember in Reservestellung, ab 13. Dezember im Einsatz. Involviert sind 14 Personen aus allen Unternehmensbereichen, tägliche Sitzung des Leitungsteams. Auftrag: Störungsmanagement und Schwachstellenanalyse.