



Definition und Einführung neuer Betriebsprozesse in einem Tarifverbund

Ein Tarifverbund, bestehend aus verschiedenen Transportunternehmen führt einen gemeinsamen Reise-Tarif ein. Gleichzeitig möchte er seine Betriebsprozesse für alle Unternehmen harmonisieren und mit den neuen Möglichkeiten, welche die Vernetzung bietet, optimieren.

Ausgangslage

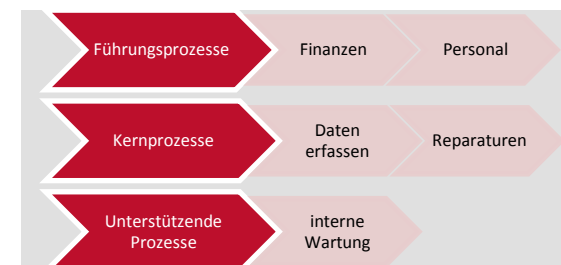
Die Einführung eines neuen Tarifes ist für die verschiedenen Transportunternehmen bereits eine grosse Herausforderung. Parallel dazu werden sämtliche Verkaufsgeräte und Billettautomaten ersetzt und neu ein zentraler gemeinsamer Daten-server eingesetzt. Weiter wird eine neue Stelle geschaffen, welche die Geräte-Reparaturen für alle Unternehmen durchführt. Um die Kosten zu optimieren, Einheitlichkeit sicherzustellen und Synergien zu verbessern, werden gemeinsame betriebliche Prozesse definiert und eingeführt. Strategien und Strukturen wurden bereits vorgängig erstellt.

Aufgabenstellung

- Definition, Dokumentation und Einführung der Betriebsprozesse
- Optimierung bestehender Abläufe
- Einführung einer zentralen Reparaturstelle auf Basis des 3-Level Konzeptes Service + Wartung
- Eine neue Stelle soll die gemeinsamen zentralen Daten für alle Unternehmen pflegen
- Gemeinsames Verständnis für die neuen Prozesse zwischen den Unternehmen entwickeln
- Schulung der verschiedenen Mitarbeiter

Vorgehen

Die bestehenden Prozesse werden in einem ersten Schritt analysiert. Dadurch dass neu alle Geräte online mit dem zentralen Backendsystem verbunden sind, müssen gemeinsam neue Prozesse definiert werden. Anforderungen an die zentrale technische Reparaturstelle werden von allen Transportunternehmen gemeinsam festgelegt. In Zusammenarbeit mit den Lieferanten der verschiedenen Geräte werden die dazugehörigen Prozesse festgehalten. In einem nächsten Schritt werden sämtliche betrieblichen Prozesse dokumentiert und durch alle beteiligten Transportunternehmen freigegeben. Die betroffenen Mitarbeiter werden entsprechend geschult. Dank einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess werden die bestehenden Prozesse laufend überprüft und angepasst.



Resultat & Erfolg

- ✓ Verschiedene Unternehmen mit unterschiedlichen Interessen arbeiten nach gemeinsam definierten Prozessen
- ✓ Die neuen Prozesse führen zu nachhaltigen Kostensenkungen
- ✓ technisches Kompetenzzentrum und zentrales Datenmanagement erfolgreich eingeführt

