

Sprachgesteuerte Fahrplanauskunft



Ausgangssituation

MVV-Info-Telefon: Montag – Freitag 7 – 17 Uhr
Samstag 8 – 12 Uhr

Durchschnittlich 3000 Anrufe / Tag; Erreichbarkeit < 10%

- Hoher Bekanntheitsgrad jedoch negatives Image aufgrund geringer Erreichbarkeit
- Minderung der Kundenzufriedenheit → Schwächung der Kundenbindung
- Negative Ausstrahlung auf die „Marke MVV“

Zielbestimmung

- Signifikante Verbesserung der Erreichbarkeit
- Bereitstellen von Informationen an 24 Stunden des Tages an 365 Tagen im Jahr
- Steigerung der Akzeptanz der telefonischen Auskunft bei den Fahrgästen aufgrund verbesserter Erreichbarkeit
- Zukunftssichere Lösung

Mögliche Strategien

- **Personelle Verstärkung des MVV-Info-Telefons**
 - ☹ Vorgaben hinsichtlich der Personalkosten

- **Outsourcing an externes Call-Center**
 - ☺ flexible Anpassung der Kapazitäten an Nachfrage
 - ☹ Kosten von ca. 170.000 – ca. 250.000 € / Monat!
 - ☹ Problematik der Qualitätskontrolle
 - ☹ geringe technische Aufwärtskompatibilität

- **Sprachgesteuerte Fahrplanauskunft**
 - ☺ Einbindung in EFA-Förderprojekte „Neue Mobilitätsdienste“
 - ☺ Personalkosten bleiben stabil
 - ☺ Verbesserung der Auskunftswahlqualität
Personal wird von Routineanfragen entlastet, es bleibt mehr
Zeit für die Beantwortung komplexerer Fragestellungen

Funktionen des Sprachdialogsystems

Zur Fußball-WM 2006 (Stufe 1):

- **Geführter Dialog**
- **Haltestellenbezogene Fahrtauskunft**
(ca. 4.500 MVV-Haltestellen)
- **Tarifauskunft (Einzel- und Streifenkartentarif)**
- **Ausgabe auch via SMS und Fax**

Zum 31. Oktober 2006 (Stufe 2):

- **Freier Dialog**
- **Adressgenaue Fahrtauskunft + POI`s**
(ca. 450.000 Adressen und 2.500 POI`s)
- **Barrierefreie Fahrtauskunft für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste**
- **Sprachdialog in Englisch**

Umsetzung

- Erstellung des Lastenheftes als Kernbestandteil der Ausschreibung in Abstimmung mit der ROB
- EU-weite Ausschreibung des Projektes: 24 Unternehmen haben Unterlagen angefordert, von diesen haben 6 Unternehmen ein Angebot eingereicht.
- Auftragsvergabe
- Erstellung des Pflichtenheftes für Stufe 1 auf Basis des Lastenheftes → Abnahme durch die ROB

- Installation der erforderlichen Hardware (Rechner und Telefonanlage)
- Interner Testbetrieb Stufe 1
- Abnahme von Hard- und Software
- Start des Probetriebes zur WM am 07.06.2006
- Erstellung des Pflichtenheftes für Stufe 2
→ Abnahme durch ROB
- Interner Testbetrieb Stufe 2
- Werksabnahme
- Probetrieb
- Endabnahme Dezember 2006

Zielerfüllung

Aktuell werden bis zu 50 % der Anrufe durch die Sprachsteuerung beantwortet.

Gesamterreichbarkeit des Info-Telefons bis zu ca. 70 %

Potenzial des Sprachdialogsystems wird ausgeschöpft.

Personal wird von Routinefragen entlastet.

Ausblick / Zukunftsvisionen

- **Personalisierte Auskünfte**
- **Informationen zum aktuellen Betriebszustand (Echtzeit)**