

# @ a glance!

***Wir sind ein kleines Unternehmen und bieten kleine Lösungen - für kleine Probleme. Grosse Probleme lassen wir durch frühzeitiges Eingreifen schon gar nicht entstehen.***

Wir beginnen mit Bedürfnis-, Situations- und Zweckanalyse, erarbeiten ein Realisierungskonzept und entwickeln darauf basierend Prozesse, Organisationen und Software. Dabei stehen die Menschen und ihr Verhalten von heute und morgen immer im Zentrum. Wenn Sie wollen, übernehmen wir Führungsaufgaben während des Veränderungsprozesses. Dafür, dass Sie die gewünschte Wirkung erzielen.

Klein, aber fein; wir sind stolz auf unsere Arbeit und lassen uns gerne an den erzielten Resultaten messen.

wetbasement GmbH (wb)  
Chrummacher 22  
3202 Frauenkappelen

+41 31 920 10 42 (fixnet)  
+41 31 920 10 44 (fax)  
+41 79 300 03 09 (mobile)  
info@wetbasement.ch, www.wetbasement.ch



*In unserem Magazin «@ a glance!» stellen wir von Zeit zu Zeit die Erfolge unserer Kunden vor. Diesmal zeigen wir wie die Leitstelle von BERNMOBIL Top of Europe wurde.*

# @ a glance!

## Ausgangslage

**BERNMOBIL beschloss, als eine der ersten Verkehrsbetriebe in der Schweiz ein neues Leitsystem zum Leiten, Informieren und Organisieren des täglichen Tram und Busbetriebes zu beschaffen.**

Die Leitstelle, die Fahrzeuge und die Haltestellen wurden mit den modernsten Mitteln ausgerüstet.

Trotzdem gab es zunehmend Unzufriedenheiten mit den Diensten der Leitstelle. Sowohl die Mitarbeiter als auch die Fahrgäste hatten vermehrt zu reklamieren: «Wieso ist kein Bus gefahren?», «Wieso habt ihr einen unnötigen Zusatzbus eingesetzt?», «Ich habe den Anschluss vom Bus zum Zug verpasst!», «Jetzt habt Ihr ein teures System zum Informieren im Fahrzeug und an der Haltestelle, aber ihr tut es nicht» ...

BERNMOBIL beauftragte Markus Kämpfer (*mk*) die Situation zu analysieren und Massnahmen vorzuschlagen.



Markus Kämpfer  
geschäftsführender Inhaber von  
wb stellt die Fallstudie  
«Leitstelle von BERNMOBIL -  
Top of Europe» vor.

## Herausforderung

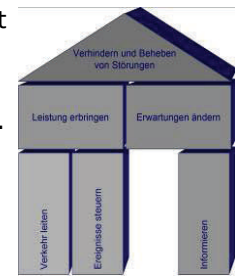
Das Leitsystem wurde hauptsächlich technisch eingeführt. Es fehlte das Betriebskonzept. Niemand war in der Lage, den Zweck der Leitstelle zu formulieren. Die Leitstelle hatte ausschliesslich reaktiv operiert. Proaktivität war durch die fehlenden Ziele gar nicht möglich.

Erschwerend kam dazu, dass BERNMOBIL die Leistellendienste neuerdings auch für Postauto Bern anzubieten hatte.

## Lösung

*mk* erarbeitete ein Konzept bestehend aus Zweck-, Prozess-, Struktur- und Verhaltensbeschreibungen.

Das heute beim VDV in Deutschland als Referenzmodell geltende «Modell der proaktiven Leitstelle» wurde entwickelt.



Referenzmodell der Leitstelle.  
([www.wetbasement.ch/wissen/](http://www.wetbasement.ch/wissen/))

*mk* übernahm für zwei

Jahre die operative Führung. Für bestimmte Störungen wurden vorbehaltene Entscheide und Kommunikationsmassnahmen erarbeitet. Prozesse wurden definiert und ins Prozessnetzwerk von BERNMOBIL integriert. Die Organisation wurde angepasst, alle Mitarbeiter erhielten eine Stellenbeschreibung, es wurden gemeinsame und individuelle Ziele vereinbart und es gab Verhaltensregeln für Leitstellenmitarbeiter - die mit konsequenter Führungsarbeit umgesetzt wurden. Für die vielen anfallenden Demonstrationen in Bern wurde ein Demokonzept erarbeitet. Dies schrieb ein Briefing, ein strukturiertes Handeln während der Demo und ein Debriefing vor. Zusätzlich wurde die Zusammenarbeit mit der Polizei intensiviert und formalisiert.

Ausserdem entwickelte *wb* ein Software «Leitstellenjournal» zum Protokollieren und Managen von Ereignissen, zum Sichern von Anschlüssen von der Bahn auf Bus / Tram und zum Kommunizieren via Intranet, Internet und SMS.

## Resultate

Die Resultate der Leitstelle wurden immer zwecknaher und besser. Es entstand ein Selbstverständnis, wofür die Leitstelle da ist und wofür nicht. Die internen und externen Reklamationen nahmen stark ab - vermehrt gab es sogar Lob!