

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG DER TRASSENVERGABE

Jährliche Kundengespräche als Basis für die kontinuierliche Verbesserung

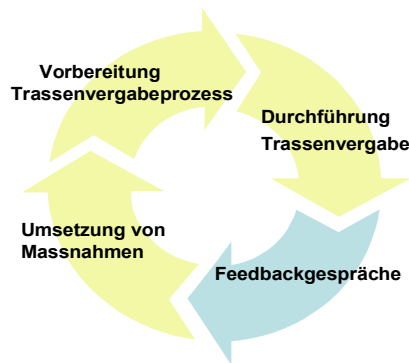
Die diskriminierungsfreie Trassenvergabe ist eine zwingende Voraussetzung für einen fairen Wettbewerb und einen attraktiven Bahnverkehr. Ebenso wichtig ist aber auch die Qualität des Trassenvergabeprozesses. Dieser soll transparent und effizient sein und sich an den Bedürfnissen der Eisenbahnverkehrsunternehmen ausrichten.

trasse.ch führt deshalb jedes Jahr Feedbackgespräche mit den Trassenbestellern durch. In diesen Gesprächen erfahren wir von den Eisenbahnverkehrsunternehmen

- inwiefern der Trassenvergabeprozess ihren Bedürfnissen gerecht wird;
- wie effizient sie die Abwicklung der Trassenvergabe beurteilen;
- in welchen Bereichen und in welcher Form sie ein Verbesserungspotenzial sehen und
- wie sie die Betreuung und das Dienstleistungsverhalten von trasse.ch einschätzen.

Die Rückmeldungen der Trassenbesteller bilden die Basis zur Erarbeitung von Optimierungsmassnahmen, welche entsprechend dem nachfolgenden Regelkreislauf in den nächsten Trassenvergabeprozess einfließen.

Abb. 1: Ablauf der kontinuierlichen Verbesserung der Trassenvergabe



Ergriffene Verbesserungsmaßnahmen

Auch im Herbst 2008 führte trasse.ch Feedbackgespräche durch. Wiederum beurteilen die Besteller die Trassenvergabe und die Kundenorientierung von trasse.ch als gut. In vier Handlungsfeldern wurden gemeinsam Verbesserungspotenziale ermittelt, welche wir für den aktuellen Trassenvergabeprozess durch gezielte Massnahmen angingen. Die nachfolgende Tabelle zeigt diese Handlungsfelder:

Handlungsfelder

Unterlagen für den Bestellprozess

Massnahmenschwerpunkt

Zur Unterstützung und Orientierungshilfe publiziert trasse.ch jedes Jahr „Bestimmungen für die Bestellung von Trassen“. Darin wird das Bestell- und Zuteilungsverfahren erläutert. Dank den Kundenfeedbacks konnten einzelne Punkte noch präziser formuliert werden.

Verbesserte internationale Koordination

Für die Qualität der Trassen ist die optimale Verknüpfung an den Netzgrenzen entscheidend. trasse.ch wird deshalb künftig einen noch intensiveren Austausch mit den benachbarten Trassenvergabeinstellen sowohl nach dem Eingang der Trassenanträge (Bestellabgleich) wie auch bei der Konfliktlösung pflegen.

Termineinhaltung aller Beteiligten

Am Trassenvergabeprozess sind viele Beteiligte involviert. Die Einhaltung der vereinbarten Termine in den verschiedenen Arbeitsschritten ist eine wichtige Voraussetzung für eine qualitativ gute Leistungserbringung. trasse.ch führt künftig die Terminkontrolle auf der Basis einer detaillierten Arbeitsliste noch aktiver.

Bestelltools

Die bisherigen, veralteten und nur beschränkt kundenfreundlichen Bestelltools werden durch das neue Tool NeTS-AVIS abgelöst. Dieses steht ab dem 15. August 2009 zur Verfügung.

Die Bedenken einiger Besteller über mögliche Schwierigkeiten bei der erstmaligen Anwendung wurden ernst genommen. Wir haben zusammen mit SBB-Infrastruktur ein Schulungskonzept entwickelt und werden uns in der Schulung auch selbst stark engagieren. Die Schulungstermine sind mit den einzelnen Trassenbestellern vereinbart worden.

Weiterführung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Die jährlichen Gespräche mit den Bestellern bieten eine gute Gelegenheit, die aktuellen Bedürfnisse der Besteller in der Trassenvergabe kennen zu lernen und allfällige Schwachstellen im Prozess gemeinsam zu erörtern. Dabei hat sich die Form des strukturierten Interviews bewährt.

Die Trassenvergabe für den Jahresfahrplan 2010, startete am 14. April 2009 mit der Einreichung der Trassenanträge und endet am 21. August 2009 mit der definitiven Trassenzuteilung. Im Anschluss daran werden wir wiederum alle Besteller kontaktieren, um das Feedback einzuholen. Dabei steht für uns eine für alle Beteiligten möglichst effiziente Abwicklung im Vordergrund, die sich auf die Identifikation von Verbesserungspotenzialen konzentrieren wird.

Für die Beantwortung von Fragen im Zusammenhang mit der Befragung steht Ihnen Werner Grossen, Leiter Trassenvergabe, unter Tel. +41 (0)31 384 20 46 gerne zur Verfügung

Bern, 14. April 2009