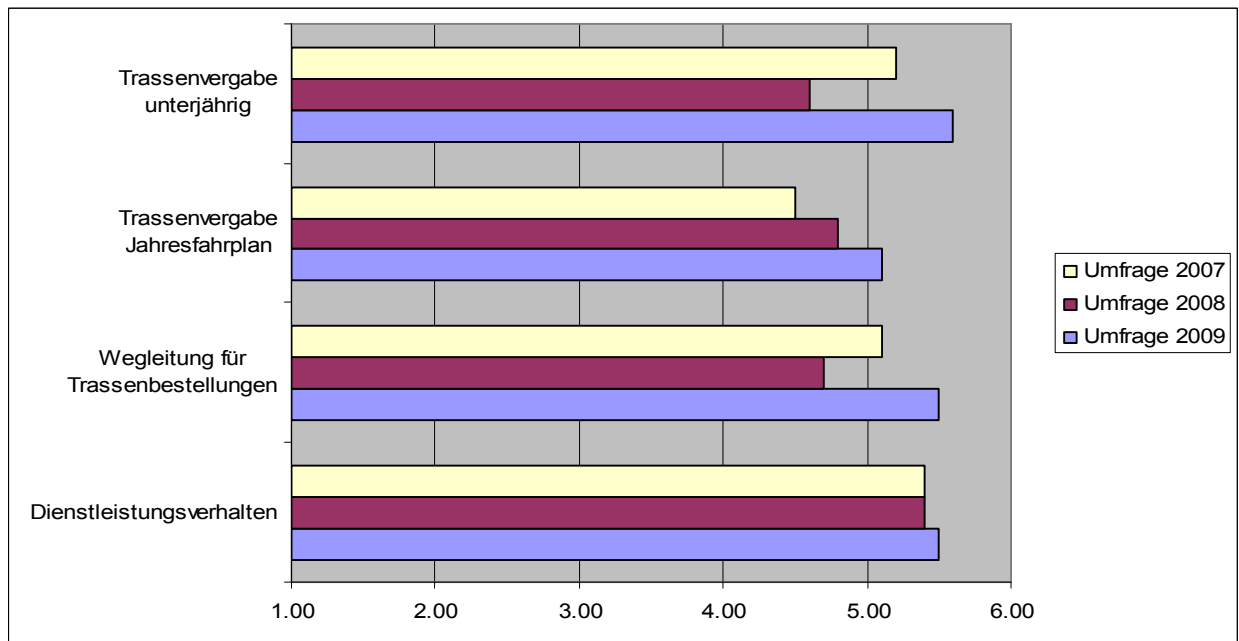


## GUTE KUNDENBEWERTUNG ALS ANSPORN FÜR WEITERE QUALITÄTSSTEIGERUNGEN

Als unabhängige Trassenvergabestelle teilen wir nicht nur die Fahrplantrassen diskriminierungsfrei zu. Ein wesentliches Ziel unserer Tätigkeit ist die kontinuierliche Qualitäts- und Effizienzsteigerung des gesamten Trassenvergabeprozesses. Dieser soll noch stärker die Bedürfnisse der Trassenbesteller erfüllen, um dadurch die Attraktivität des Bahnverkehrs noch weiter zu steigern.

Basis für diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess bilden jährlich durchgeführte Feedbackgespräche mit allen Trassenbestellern. Diese erfolgen durch strukturierte Interviews, denn für die weitere Verbesserung ist nicht nur die Benotung unserer Arbeit und unseres Dienstleistungsverhaltens wichtig. Viel entscheidender sind die konkreten Anregungen und Verbesserungsvorschläge unserer Kunden.

Die Auswertung der im Herbst 2009 durchgeführten Gespräche zeigt, dass die Trassenbesteller mit der Leistung von Trasse Schweiz AG sehr zufrieden sind. Die Kundenzufriedenheit konnte in allen Bereichen gesteigert werden. Das erfreuliche Resultat führen wir auf die konsequente Weiterverfolgung und Umsetzung der in den vergangenen Gesprächen erhaltenen Anregungen zurück.



Trotz der hohen Kundenzufriedenheit wurden auch in der Umfrage 2009 wiederum diverse Optimierungspotentiale erkannt. Diese wurden in der Zwischenzeit konkretisiert. Zusammen mit den Infrastrukturbetreibern setzen wir nun rund 30 Einzelmassnahmen in den Bereichen

- Bestellung, Zuteilung und Inkasso von Zusatzleistungen zu den Trassenanträgen,
- Betreuung der Trassenbesteller in der Handhabung der Bestelltools,
- Intensivierung des Datenaustauschs mit ausländischen Trassenvergabestellen,
- weitere Vereinfachung von Formularen und Abläufen
- Verbesserung des Informationsaustauschs im Rahmen der Konfliktbereinigung

um.

Wir danken an dieser Stelle allen Beteiligten für die offen geführten Gespräche und freuen uns bereits jetzt auf die nächste Feedbackrunde, die im Herbst 2010 starten wird.

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

Bern, 10. Februar 2010