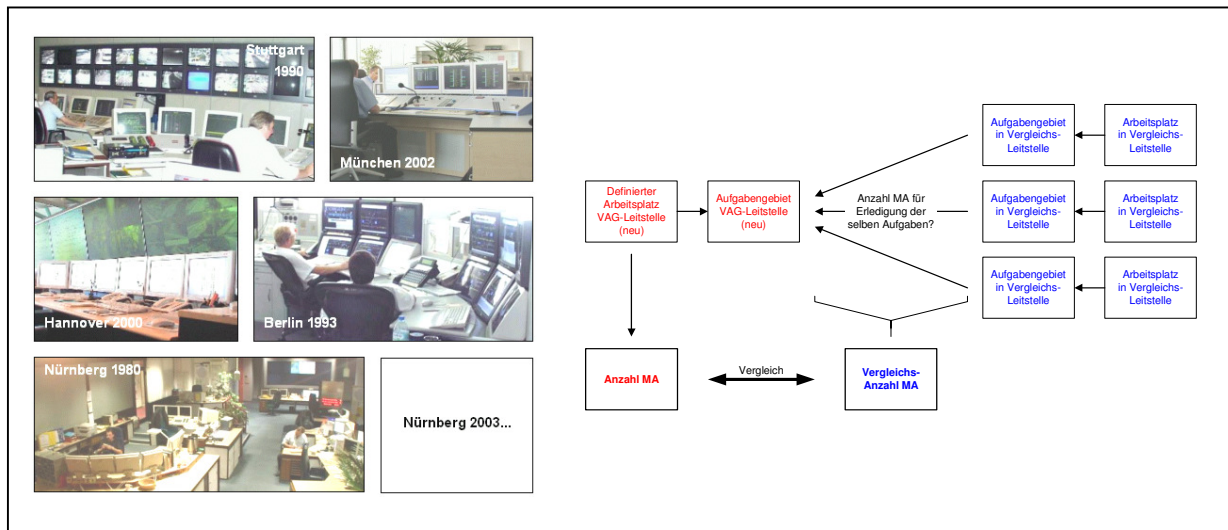


## Vergleich der Leistungen von Verkehrsleitstellen (Benchmarking)



### Auftraggeber:

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft  
Nürnberg  
Center VS  
Südl. Fürther Str. 5  
90338 Nürnberg  
Deutschland

### Ansprechpartner:

Hr. Legath (VAG, VS)  
Tel: 0911/283-4680

### Bearbeitungszeitraum:

2002

### Leistungen:

- Erhebung der Vergleichs-Daten
- Ermittlung der Leitstellenstrukturen und -Organisation
- Erstellung eines Vergleichskonzepts mit einheitlicher Bezugsbasis
- Auswertung erhobener Daten
- Darstellung und Begründung der Ergebnisse
- Ermittlung Gestaltungspotenziale

### Projektbeschreibung:

Die Leitstelle eines Verkehrsbetriebes ist seine Koordinations- und Schaltzentrale, verantwortlich für eine Vielzahl von Serviceleistungen. Diese müssen im zunehmenden Wettbewerb nicht nur zuverlässig, sondern auch effizient abgewickelt werden.

Im Rahmen der Leitstellen-Neukonzeption der VAG Nürnberg wurde deshalb ein Projekt durchgeführt, um die derzeitige und künftige Leistungsfähigkeit mit anderen Leitstellen zu vergleichen.

Ziel des Projekts war es, den Aufwand der einzelnen Leitstellen zu ermitteln, um die geforderten Leistungen im Bereich ÖPNV-Steuerung, Sicherheit, Service und Koordination zu erbringen, diesen Aufwand anhand einheitlicher Messkriterien vergleichbar zu machen, sowie eine Bewertung der Leistungen durchzuführen und darzustellen.

Bei Besichtigungen der Leitstellen in Nürnberg, Hannover, Berlin, München und Stuttgart wurden Kerndaten der Verkehrsunternehmen und Leitstellen abgefragt. Anschließend wurde ein Vergleichsschema erstellt, um die unterschiedlichen Strukturen und Organisationen mit einheitlichen Maßstäben bewerten zu können. Anhand dessen wurden die jeweiligen Kennzahlen ermittelt, Extremwerte einzelner Leitstellen begründet und Potenzial für eine effizientere Gestaltung der Leitstellenfunktionen aufgezeigt.