

Eine top Kundenbetreuung macht's

Artikel vom 26. Januar 2022

Fahrzeugtechnik

Die Sicherstellung des Beförderungsauftrags hat oberste Priorität im ÖPNV. Verkehrsunternehmen schätzen daher Lieferpartner, die sie mit der Technik nicht alleinlassen, sondern über die Jahre hinweg aktiv unterstützen; Ansprechpartner, die gut erreichbar sind, schnell reagieren und individuelle Lösungen finden.



Dieser Bericht handelt von den Beweggründen und Erfahrungen von drei recht unterschiedlichen Akteuren im deutschen ÖPNV, die eines gemeinsam haben: dass sie Video- und/oder Fahrgastzählsysteme des Berliner Herstellers [Derovis](#) einsetzen.

Marco Gorka leitet den Vertrieb bei Derovis und er unterstreicht: »Exzellente, langlebige Technik ist ein Muss. Aber sie allein hätte nie ausgereicht, um unsere heutige Position

als Marktführer im deutschsprachigen Raum zu begründen. Wir verkaufen ein Gesamtpaket aus Spitzentechnologie, Innovationsberatung, Schulung, Service und Support. Die Branche erfordert und erwartet das.« Das heißt aus Sicht eines Anbieters, sich immer wieder auf neue, andere Bedingungen und Herausforderungen einzustellen.

ZVBN und RSAG setzen auf AFZ-Technologie von Derovis

Die Einführung von AFZ-Systemen durch den Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) ist dafür ein gutes Beispiel. Der ZVBN beauftragt den Nahverkehr in sechs Landkreisen und vier Städten in der Metropolregion Nordwest. Die Leistungserbringer sind 15 Unternehmen, die sich nach Größe, Fuhrpark, IT-Ausstattung und Know-how stark unterscheiden.

Tim Semmelhaack ist Leiter Planung und Qualität beim ZVBN. Er hat die Ausschreibung und Einrichtung der AFZ-Systeme betreut. Bei der Hardware hatte das Derovis-Angebot mit »Irma Matrix« Sensoren von [iris](#) den Zuschlag erhalten, beim Hintergrundsystem war die Hamburger [maBino](#) zum Zuge gekommen. Finanziert wurde die Gesamtlösung vom ZVBN. Ziel ist es, mithilfe von Datenanalysen das Beförderungsangebot in der Region zu optimieren und die Einnahmeaufteilung weiterzuentwickeln.

120 Fahrzeuge sind bereits ausgestattet, 150 sollen es am Ende werden, was ungefähr einem Viertel der Gesamtflotte entspricht. Der Einbau wird seit Ende 2018 von Derovis durchgeführt. Er sei bislang gut über die Bühne gegangen, berichtet Semmelhaack, trotz der heiklen Corona-Bedingungen. Die zentrale Herausforderung sei jedoch die Heterogenität gewesen: »Über den Daumen hatten wir es mit 15 verschiedenen Fahrzeugtypen zu tun, darunter ältere Gebrauchtfahrzeuge. Die Installateure haben an vielen Punkten flexibel reagiert, zum Beispiel bei Sondereinbauten in Doppeldeckerbussen, die technisch recht schwierig waren. Sie haben es gut hinbekommen.«

Auch die Rostocker Straßenbahn AG (RSAG) zählt seit vielen Jahren ihre Fahrgäste. Zudem sind alle der rund 130 Fahrzeuge – Busse und Straßenbahnen – mit Videosystemen von Derovis ausgestattet. Bald kommt ein sehr spezielles Fahrzeug hinzu: die neue Elektrofähre, die bis zu 80 Fahrgäste über die Warnow befördert. Derovis liefert die Video- und AFZ-Technologie, die sich in die besonderen Gegebenheiten an Bord einfügen wird.



Legt Wert auf gute Betreuung: Die MVG-Zentrale in Lüdenscheid (Bild: MVG).

Reik Hollatz ist als Mitarbeiter des Teams Leitstelle für die Fahrzeug-IT bei der RSAG zuständig. Unter seiner Regie wurde zuletzt das Flottenmanagement-System FMS von Derovis eingeführt. FMS vereinfacht die Wartung der Rekorderflotte und ermöglicht ein zentrales Monitoring aller Systemkomponenten. Zudem schafft es die Möglichkeit zur Liveaufschaltung. »Wir wollen unsere Fahrer im Notfall besser unterstützen können. Unter starkem Stress ist man mental gefangen und nicht fähig, die Situation neutral zu beschreiben«, so Hollatz. Live-Videobilder helfen der Leitstelle, auch in solchen Fällen angemessene Maßnahmen einzuleiten.

»Natürlich haben wir überlegt, wie wir das System aufbauen«, berichtet der IT-Experte. »Statt separate LTE-Modems zu verwenden, haben wir Videorekorder und Bordrechner miteinander verkabelt. Dafür musste am Rechner ein Port eingerichtet werden. Der Rechner stellt über das interne Modem mit SIM-Karte die Datenverbindung zum Leitsystem her. Es gab ein paar Startherausforderungen. Aber der Support von Derovis hat uns in allen Phasen sehr gut unterstützt.«

André Paasch leitet das Engineering-Team bei Derovis und organisiert auch den Support. Er hebt hervor: »Wir schauen immer, was da ist, und versuchen, vorhandene Strukturen zu nutzen. Wenn Datenübertragung über Router, Rechner oder Modem ins Spiel kommt, kann das schon mal etwas komplexer werden. Schnittstellen, IP-Adressen und Firewalls müssen eingerichtet bzw. angepasst werden. Es erfordert kreatives Nachdenken und einiges an Abstimmung, bis so eine Lösung steht.« In Rostock hatte Derovis eigens eine Testinstallation mit allen Fahrzeugkomponenten aufgebaut, berichtet Reik Hollatz. Mit der erreichten Lösung ist er sehr zufrieden: »Das FMS funktioniert, ich kenne es nicht mehr anders!«



Die Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya (VGH) ist eines der Unternehmen, in deren Bussen die ZVBN automatische Fahrgastzählsysteme installiert hat (Foto: VGH).

AFZ spart Kosten

Über die Einführung eines Flottenmanagement-Systems denkt auch die MVG Märkische Verkehrsgesellschaft GmbH in Lüdenscheid nach. Sinnvoll wäre das, denn das Unternehmen hat über die Jahre Anlagen unterschiedlicher Hersteller in seinen Fahrzeugen verbaut, darunter 81 Videosysteme von Derovis. Seit Anfang 2021 laufen einige davon im Kombibetrieb Video plus AFZ. Vitali Heinz ist Werkstattleiter am Standort Lüdenscheid und maßgeblich an der Neubeschaffung beteiligt. Er hebt hervor: »Derovis war der einzige Anbieter, der die Fahrgastzählung in die Videosysteme integrieren konnte. Das spart Kosten!«

Ansonsten hat Heinz zum Thema Kostensparen eigene Ansichten: »Der Kaufpreis ist nicht immer entscheidend. Es gibt Unternehmen, die verkaufen etwas und dann hört und sieht man nichts mehr von ihnen. Für mich zählt das Gesamtpaket.« An der Zusammenarbeit mit Derovis schätzt er besonders, über eine lange Zeit mit den gleichen Ansprechpartnern zu tun zu haben: »Das bietet eine ganz andere Basis. Es macht Spaß, mit technisch versierten Leuten auf Augenhöhe zu sprechen und vernünftige Lösungen zu finden. Die Betreuung im Nachgang macht's!«

Vitali Heinz hebt den unkomplizierten Telefonsupport hervor: »Mein Ansprechpartner bei Derovis hat die Gabe, mich per Telefon so gut anzuleiten, dass ich viele Sachen selbst erledigen und sogar komplexere Konfigurationseinstellungen vornehmen kann.« Engineering-Chef André Paasch von Derovis betont in diesem Zusammenhang: »Wir teilen unser Knowhow sehr gern. Je mehr unsere Kunden über ihre Systeme wissen, desto besser für beide Seiten. Deshalb bieten wir auch Schulungen an, live oder auf Distanz. Dabei erfahren die Kunden auch, welche ungenutzten Möglichkeiten in ihren Geräten stecken und was wir sonst noch anzubieten haben.«

So war die RSAG während einer Schulung bei Derovis auf die Idee gekommen, das Flottenmanagement-System einzuführen. Auch der ZVBN in Bremen denkt über dieses Thema nach. Tim Semmelhaack: »Die Busunternehmen merken nicht, wenn eines der

autonom arbeitenden AFZ-Systeme in ihren Fahrzeugen nicht funktioniert. Und wir bemerken es erst, wenn benötigte Daten nicht da sind.« Die Frage sei also: »Wie können wir unsere Softwarewelt so ausbauen, dass wir Fehler schnell bemerken? Und wie können wir einen regionalen technischen Service organisieren, der vor Ort nachschaut und bei Bedarf repariert? Meist sind es ja nur Kleinigkeiten... Darüber sind wir mit Derovis im Gespräch.«

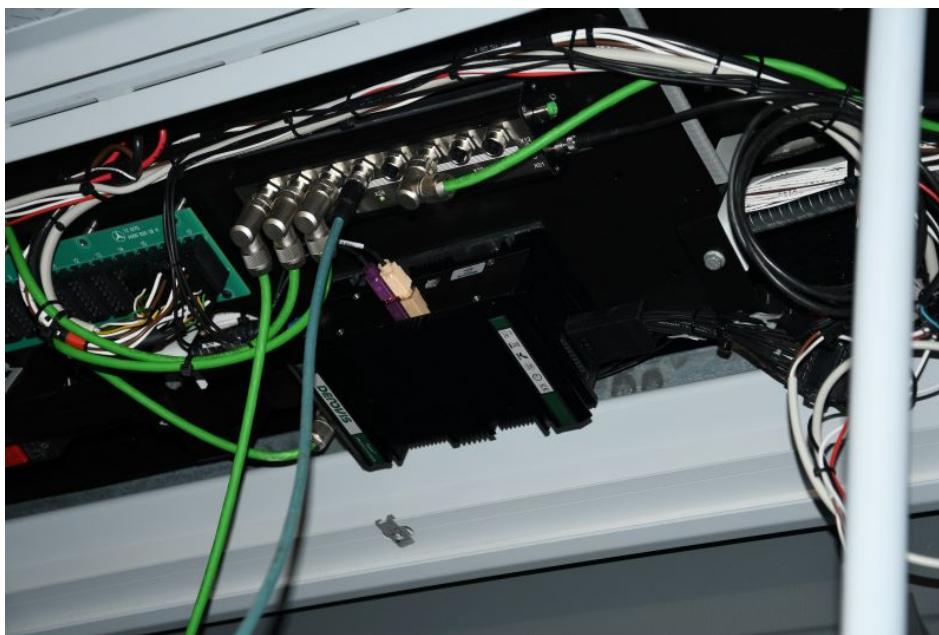


Bild vom Bordrechner mit Derovis-Rekorder (Quelle: ZVBN).

Die Beispiele aus Rostock, dem Märkischen Kreis und der Region um Bremen führen vor Augen, wie heterogen die deutsche ÖPNV-Landschaft ist. Und sie zeigen eindringlich, dass die unterschiedlichen Rahmenbedingungen individuelle Lösungen erfordern. Die Branche braucht technologisch kompetente, kreativ mithenkende und loyale Ansprechpartner, die im Rahmen langjähriger Geschäftsbeziehungen auch mal bereit sind, die Extremeile zu gehen. André Paasch von Derovis bringt es auf den Punkt: »Die technische Betreuung der Video- und AFZ-Systeme steht bei vielen Verkehrsunternehmen nicht so im Fokus. Die Kapazitäten sind eben begrenzt. Daher sehen wir es als unsere Aufgabe an, dass alles dauerhaft, gut und leicht funktioniert.«

Hersteller aus dieser Kategorie

a.b.jödden gmbh

Europark Fichtenhain A 13a
D-47807 Krefeld
02151 516259-0

info@abj-sensorik.de
www.abj-sensorik.de
[Firmenprofil ansehen](#)

Jumo GmbH & Co. KG

Moritz-Juchheim-Str. 1
D-36039 Fulda

0661 6003-0

mail@jumo.net

www.jumo.net

[Firmenprofil ansehen](#)
