Erfolgreich die Auswirkungen des Personalmangels bekämpfen

Artikel vom **2. Oktober 2025**
IT

Der Mangel an Fachkräften stellt Verkehrsunternehmen vor große Herausforderungen. Fahrpersonal ist eine knappe Ressource, und auch in Leitstelle, Betriebshof und Verwaltung gehen zahlreiche langjährige Angestellte in den Ruhestand. Neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fehlt häufig umfassendes Fach- und Betriebswissen. INIT zeigt im Rahmen der Kampagne »Mind the Gap«, wie die Erfahrungslücke mit IT-Unterstützung geschlossen werden kann.

IT-Unterstützung von INIT sorgt dafür, dass neues Fahrpersonal schneller einsatzfähig wird und die Arbeitszufriedenheit steigt (Bild: Das Stadtwerk Regensburg/Simon Geiger)

Der Mangel an Fachkräften stellt Verkehrsunternehmen vor große Herausforderungen. Fahrpersonal ist eine knappe Ressource, und auch in Leitstelle, Betriebshof und Verwaltung gehen zahlreiche langjährige Angestellte in den Ruhestand. Neuen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fehlt häufig umfassendes Fach- und Betriebswissen. Im Rahmen der Kampagne »Mind the Gap« macht INIT auf die Erfahrungslücke (gap = engl. Lücke) aufmerksam, die es zu schließen gilt, und zeigt auf, wie dies am besten mit IT-Unterstützung von INIT gelingt. Ob Fahrerassistenzsysteme, ausgelagerte IT-Expertise oder Automatisierung von Routinetätigkeiten – die Vielfalt der Systeme und die positiven Ergebnisse sollen im Folgenden vorgestellt werden. **Die Ausgangslage** Der Mangel an Fahrerinnen und Fahrern oder Leitstellenpersonal macht sich schnell durch Fahrtausfälle oder Verspätungen bemerkbar. Das vorhandene Personal muss bisweilen Mehrarbeit leisten. Der Beruf wirkt dadurch unattraktiv, was die Situation verschlechtert. Ausfallzeiten des Fahrpersonals können aufgrund der dünnen Personaldecke schnell zu Fahrtausfällen führen. Fahrgäste verlieren das Vertrauen und entscheiden sich für das private Auto. Da ein funktionierender ÖPNV aber wesentlich für nachhaltige Mobilität und das Erreichen der Klimaziele (Verkehrswende) ist, finden sich Verkehrsunternehmen in einer Zwickmühle wieder. Damit sie diese Zwickmühle verlassen, setzen sie am besten auf technische Unterstützung von Technologiepartnern wie INIT. **Zufriedenes Fahrpersonal dank Wunschschichten** Leider wird es aufgrund der genannten Umstände immer schwerer, neues Fahrpersonal zu gewinnen und langfristig zu halten. Damit dies gelingt, braucht es attraktive Arbeitsbedingungen. Neu gedachte Dienstplanungskonzepte, die den Mitarbeitenden erweiterte Einflussmöglichkeiten auf ihre Einsatzzeiten bieten, sorgen für höhere Zufriedenheit. Die Motivation steigt, während Fluktuation und Krankenstand sinken. Das Personaldispositionssystem »MOBILE-PERDIS« ermöglicht dem Fahrpersonal, auf digitale Weise seine Dienstwünsche einzutragen. Fahrerinnen und Fahrer geben einfach ihre gewünschten Dienstlagen über PC oder Smartphone ein. Die Schichten werden entsprechend dem Regelwerk des Unternehmens vergeben, wobei das System für eine hohe und gerechte Wunscherfüllungsquote sorgt. Dabei werden sowohl betriebliche als auch gesetzliche Vorgaben eingehalten. Über einen Dienstpool lassen sich darüber hinaus auch kurzfristige Wünsche erfüllen oder eigenständig Dienste tauschen. So steigt die Zufriedenheit des Fahrpersonals beträchtlich. **Mit sicherem Gefühl am Fahrerarbeitsplatz** Verkehrsunternehmen müssen zunehmend auch unerfahrenes Fahrpersonal sowie Nichtmuttersprachler einsetzen. Bordrechner von INIT helfen Ihnen dabei, schneller fit für den neuen Job und flexibel einsetzbar zu werden. Intuitive Bedienkonzepte, ähnlich wie bei Smartphones, verkürzen die Einarbeitungszeit deutlich. Zur Reduzierung von Sprachbarrieren steht die Bedienoberfläche mehrsprachig zur Verfügung. Auch Textnachrichten aus der Leitstelle erhalten die Fahrer dank eines KI-basierten Assistenten künftig in ihrer Muttersprache. Eine Turn-by-Turn-Navigation unterstützt sie darüber hinaus, insbesondere auf noch unvertrauten Linien. So fühlt sich das Fahrpersonal sicher und kann souverän seiner Arbeit nachgehen.

Wenn Bargeld in Fahrzeugen nur eingeschränkt oder gar nicht genutzt wird, sinkt der Aufwand für das Fahrpersonal. Dafür steigt das Sicherheitsgefühl. Account-Based Ticketing ist rasch eingeführt und ideal für die Menschen am Steuer sowie für die Fahrgäste (Bild: INIT).

Fahrerentlastung durch accountbasiertes Ticketing Der Verkauf von Tickets ist eine zusätzliche Belastung für Fahrerinnen und Fahrer. Mit Account-Based Ticketing (ABT) lässt sie sich vermindern, denn die Fahrgäste checken selbstständig an einem Validator ein und aus. Dazu nutzen sie einfach ihre Bank- oder Kreditkarte, ggf. ihr Smartphone oder auch eine (virtuelle) Kundenkarte. Die Bestpreisabrechnung erfolgt automatisch im Hintergrundsystem. Das Fahrpersonal muss somit deutlich weniger mit den Fahrgästen interagieren und das Bargeldhandling wird reduziert. Dies steigert die Sicherheit und das Sicherheitsgefühl des Fahrpersonals. Die Fahrgäste profitieren ebenfalls: Sie freuen sich, weil sie immer zum besten Preis fahren und sich nicht mehr mit der Frage beschäftigen müssen, welches Ticket das günstigste für sie ist. Für accountbasiertes Ticketing stellt INIT »TapNGo«, eine komfortable Plattformlösung, zur Verfügung, die Verkehrsunternehmen unkompliziert einführen können – auch in Ergänzung zu einem bestehenden Vertriebssystem. Kurz: Eine klassische Win-Win-Situation für Verkehrsunternehmen, Fahrpersonal und Fahrgäste. **Automatisierung von Fahrgastinformationen** Ein weiterer zielführender Digitalisierungsansatz ist Automatisierung, wenn es darum geht, dem Personalmangel zu begegnen. Das gilt auch für die Fahrgastinformation – eine zeitaufwendige Aufgabe für die Leitstelle. Mit »RESPONSEassist«, dem INIT-System für Störfallmanagement und Multikanal-Information, können Fahrgastinformationen automatisiert erzeugt und mit einem Klick auf alle Kanäle ausgespielt werden – vom Fahrzeugdisplay bis zu sozialen Netzwerken. So kann sich das Leitstellenpersonal auf seine Kernaufgabe konzentrieren: Störungen zu beheben. Auch dabei unterstützt »RESPONSEassist« mithilfe von Assistenzformularen und Handlungsanweisungen und gibt so nicht zuletzt unerfahrenem Personal eine wichtige Hilfestellung.

IT-Hosting von INIT verschafft Verkehrsunternehmen den Freiraum, sich auf ihre Kernaufgabe zu konzentrieren, während ihre betrieblichen IT-Systeme in besten Händen sind (Bild: Adobe Stock).

IT-Hosting: Alles aus einer Hand Doch sind es nicht nur Fahrpersonal und Leitstelle, die von INIT-Kompetenz profitieren: Für Verkehrsunternehmen wird es grundsätzlich zunehmend schwerer, alle Spezialkenntnisse aufzubauen, die erforderlich sind, um die komplexe betriebliche IT-Systemlandschaft zuverlässig und unter Berücksichtigung der stetig weiter steigenden Sicherheitsanforderungen zu betreiben. Hinzu kommt der sich weiter verschärfende Wettbewerb um die benötigten IT-Experten. Ein zuverlässiges Hostingkonzept des Technologiepartners INIT erfüllt alle Anforderungen an Rechtssicherheit, Ausfallsicherheit, Hochverfügbarkeit und Cybersecurity. Ausgewählte Rechenzentren in Deutschland garantieren einen sicheren Betrieb. Intelligente Systemkonzepte sichern eine minimale Downtime. Und das Wartungskonzept sorgt dafür, dass das System immer auf dem neuesten Stand ist, natürlich auch im Bereich der Cybersecurity. So bekommen Verkehrsunternehmen den Freiraum, sich auf ihre Kernaufgabe zu konzentrieren, während ihre betrieblichen IT-Systeme in besten Händen sind. **Kein Mehraufwand durch E-Mobilität im Betriebshof** Auch im Depot gibt es neue Herausforderungen, die es zu bewältigen gilt. Dafür sorgen die besonderen Anforderungen von Elektrobussen: Deren Ladevorgänge dauern deutlich länger als das Betanken eines Dieselbusses und müssen daher intelligent gesteuert werden, um Kosteneffizienz zu garantieren. Damit können Fahrzeuge auch nicht mehr so einfach umdisponiert werden. Dies ist auch für versierte Teammitglieder eine Herausforderung, die überwunden werden muss. Mit einem modernen Depotmanagementsystem ist das allerdings ganz einfach: INITs »MOBILE-DMS« bezieht die spezifischen Elektromobilitätsanforderungen und ?prozesse komplett in alle Abläufe ein. Für jedes einzelne Fahrzeug werden der aktuelle Ladezustand überprüft, ein geeigneter Umlauf festgelegt, die für die nächste Ausfahrt erforderliche Reichweite ermittelt sowie ein passender Stellplatz zugewiesen. Eine Schnittstelle zum Lademanagement sorgt darüber hinaus dafür, dass ein passender Ersatzbus bereitsteht, falls beim Ladevorgang unerwartete Ereignisse eintreten. So lassen sich die besonderen Anforderungen der Elektromobilität rasch umsetzen und das Betriebshofpersonal entlasten. **Neue Mitarbeiter schnell einsatzfähig machen und bei der Stange halten** IT-Lösungen und Dienstleistungen von INIT ermöglichen Verkehrsunternehmen auf vielerlei Weise, ihr Personal zu entlasten, attraktive Arbeitsbedingungen zu bieten, den Mangel an

Fachkräften auszugleichen und die schnelle Einsatzfähigkeit neuer Mitarbeitender sicherzustellen. Durch digitale Tools zum Abbau von Sprachbarrieren, Programme zum Ausgleich von fehlendem Fach- und Betriebswissen, vordefinierte automatisierte Prozesse in der Leitstelle oder auch durch Übernahme von Services unterstützt INIT seine Kunden, reduziert die Arbeitslast des ÖPNV-Personals und ermöglicht es Verkehrsunternehmen, auch in fordernden Zeiten immer den bestmöglichen Service anzubieten.

Hersteller aus dieser Kategorie

© 2025 Kuhn Fachverlag