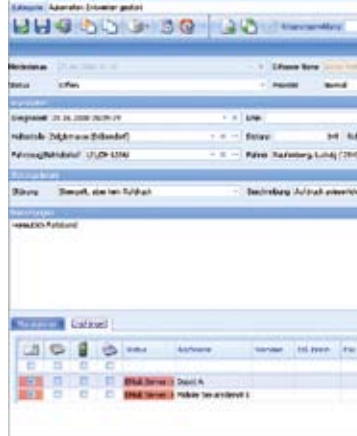


Sichere Arbeitsabläufe bei Betriebsstörungen

Formulare und Checklisten sind zukunftsgerichtete Instrumente, die Leitstellen-Disponenten dabei unterstützen, bei einer Betriebsstörung richtig und effizient zu reagieren. Mit unserer neuen Lösung ActiveForms+ stellen wir den Verkehrsunternehmen passende Werkzeuge wie Formulare und Checklisten zur Verfügung – für einen strukturierten Arbeitsablauf im Falle von Betriebsstörungen.

ActiveForms+ von Trapeze ITS läuft in unserem Leitsystem als separate Applikation parallel zur eigentlichen Leitrechner-Software und ist zum Austausch der notwendigen Daten verbunden. Diese Lösung haben wir gemeinsam mit unserem Partner Nettropolis entwickelt; sie baut auf bisherigen Produkten auf und ermöglicht Kunden von Trapeze ITS exklusiv einen bisher nicht gekannten elektronischen Arbeitsfluss in der Leitstelle und an den in der Folge involvierten Stellen im Unternehmen.

Der Disponent in der Leitstelle bemerkt kaum, dass es sich um verschiedene Applikationen handelt – er springt von einem Fenster ins andere. Mit einer separaten Applikation wird es möglich, die erzeugten Formulare und Berichte einfach über die Windows-Welt des Unternehmensnetzwerks weiterzugeben – zum Lesen oder Weiterbearbeiten.



Schluss mit der Zettelwirtschaft

Trotz umfangreicher elektronischer Leittechnik arbeiten die Disponenten heute noch in vielen Fällen mit Papier und Stift. Zahlreiche Ereignisse und Fakten müssen notiert und weitergegeben werden. Die existierenden Formulare entsprechen meist den Bedürfnissen des Lesers, aber oft nicht dem Informations- und Arbeitsfluss des Disponenten, der dann zwischen Dispositions- und Schreibearbeit hin- und hergerissen wird.

Umfassende Formulare

- In den frei definierbaren Formularen lassen sich
- Informationen über Einzelereignisse erfassen und weiterleiten.
 - Betriebsberichte generieren bzw. verfassen.

Dem Leitsystem bekannte Informationen wie Linie/Kurs, Fahrzeug, Ereigniszeit usw. können dabei automatisch ins Formular übernommen werden. Wenn dies bereits zu Beginn der Fallbearbeitung angelegt wird, spart der Disponent in kritischen Momenten Zeit und braucht sich keine Handnotizen mehr zu machen. Endlich ist Schluss mit der Zettelwirtschaft auf dem Disponentenarbeitsplatz.

Ein weiterer Vorteil liegt in der Datenpflege: Änderungen an Formularen und Checklisten können durch geschulte Leitstellenmitarbeiter erfolgen, ohne dass zusätzlich ein Datenversorger benötigt wird. Mit ActiveForms+ können Disponenten die kundenspezifischen Formulare und Checklisten passend aufrufen, ausfüllen und verteilen. Dabei sind die Funktionen «Checkliste abarbeiten» und «Formular ausfüllen» kombiniert anwendbar.

ActiveForms+

Was bietet ActiveForms+?

Es gibt mehr als ein Dutzend überzeugende Gründe, ActiveForms+ zu installieren:

- ActiveForms+ ist ideal auf die verkehrsbetrieblichen Bedürfnisse ausgerichtet.
- Formulare und Checklisten können mit dem komfortablen und leistungsfähigen Masken-Editor grafisch flexibel und inhaltlich völlig frei gestaltet werden.
- Der Arbeitsablauf lässt sich in allen denkbaren Anwendungsfällen (Formulare, Checklisten und vieles mehr) in Active Forms+ abbilden.
- ActiveForms+ besitzt eine moderne Benutzer-Oberfläche und ist daher leicht und intuitiv zu bedienen.
- Für Bearbeiter und Leser ist ActiveForms+ sehr übersichtlich.
- Die Checkliste wird während der Bearbeitung zum Dokumentationsformular; das heisst: kein Dilemma mehr zwischen Disponieren und Notieren.
- Das gleichzeitige Bearbeiten von Checklisten durch mehrere Benutzer ist möglich; alle Anwender werden somit gegenseitig und umgehend über Änderungen informiert.
- Es besteht die Möglichkeit, im Leitsystem vordefinierte Massnahmen direkt aus der Checkliste des im ActiveForms+ auszulösen.
- Über «Voice over IP» (VoIP) können Telefonanrufe direkt aus dem Formular getätigt werden.
- Dank der mehrstufigen Rechteverwaltung ist ActiveForms+ bestens geeignet für die individuellen Bedürfnisse im Betrieb.

- Bei der Anwendung von ActiveForms+ in einem Verbundsystem kann festgelegt werden, was welcher Verkehrsbetrieb sehen darf und was nicht.

- Schluss mit langen internen Postwegen! Durch das einfache elektronische Weiterleiten der Formulare innerhalb der Leitstelle sowie im ganzen Unternehmen wird die Dauer der Verarbeitung deutlich verkürzt.
- Wegen seiner vielfältigen Möglichkeiten und seines hohen Integrationsgrads ist ActiveForms+ einzigartig auf dem Markt.

Mit ActiveForms+ Regie führen

Der Zweck von Leitstellen-Checklisten ist es, sich über gewünschte Abläufe im Vorfeld Gedanken zu machen, damit bei einer Betriebsstörung rasch, strukturiert, koordiniert und einheitlich gearbeitet werden kann. Sie schreiben mit ActiveForms+ das Drehbuch für die Abarbeitung der jeweiligen Problemstellung.

Zweckmässige Checklisten

Die einzelnen Arbeitsschritte können in der Checkliste einzeln oder gebündelt dargestellt werden. Die elektronische Aktualisierung der Checklisten ist einfach. Dadurch ist auch die konsequente Anwendung des strukturierten Störungsmanagements gemäss den Empfehlungen der gleichnamigen VDV-Arbeitsgruppe möglich.

Linie brechen – oder doch umleiten

Nach dem Eintritt einer Störung bleibt keine Zeit für Diskussionen über eine mögliche Linienführung und über allgemeine Verunsicherungen. Zeit für Debatten hat man dann, wenn die Checkliste erstellt wird – entsprechende Überlegungen können so in ruhigen Zeiten in die Checkliste einfließen. Bei Störungen im Betrieb muss jeder Beteiligte wissen, was er wie zu tun hat, damit der Verkehr so gut wie möglich läuft. Mit ActiveForms+ lassen sich die einzelnen Arbeitsschritte übersichtlich und strukturiert darstellen – mit einem einfach bedienbaren, aber sehr vielseitigen vollgrafischen Editor.

ActiveForms+

Massnahmen per Checkliste auslösen

Arbeitsschritte und Massnahmen aus der Checkliste müssen nicht mehr neu in das Leitsystem eingegeben werden, sondern können darin als «vorbereitete Massnahme» hinterlegt und aus der Checkliste aufgerufen und aktiviert werden. Dadurch können sich Disponenten und Betriebe besser auf Störungen vorbereiten und erzielen im entscheidenden Moment einen erheblichen Qualitäts- und Zeitgewinn. Entsprechende Schritte zur Deaktivierung von eingeleiteten Massnahmen können ebenso verankert werden. Dies stellt sicher, dass einmal getroffene Massnahmen zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgehoben und nicht vergessen werden. Diese Vorteile kommen umso stärker zum Tragen, je mehr Fahrgastinformationsanzeiger die Betriebe einsetzen und je differenzierter sie informieren wollen.

Hand in Hand arbeiten

Kollegen an den Nachbarplätzen der Leitstelle können sehen, wer welchen Schritt der Checkliste bearbeitet und wie man durch das Übernehmen des nächsten Schrittes den Arbeitsfluss beschleunigen kann. Einer kann den anderen effizient unterstützen.

Je nach Berechtigungsfreigabe ist es möglich, den Status der Abarbeitung, im konkreten Fall auch Partner-Leitstellen oder übergeordnete zentrale Leitstellen, ersichtlich zu machen. So können zeitraubende Berichtstelefonate in kritischen Phasen, in denen die Zeit knapp ist, weitgehend vermieden werden.

Den Verkehrsfluss steuern

Der Bearbeiter kann im vorgefertigten Verteiler je nach Situation Empfänger streichen oder ergänzen. Mit ActiveForms+ lässt sich für jeden Formulartyp ein zweckmässiger Laufweg definieren und somit der Arbeitsablauf komplett abbilden und bei Rückfragen nachvollziehen.



Der Bearbeitungsstatus für jeden einzelnen Schritt ist für alle Teilnehmer ersichtlich.

Typische Fälle der Anwendung sind:

- Schadensmeldungen, Behebung durch den jeweiligen technischen Dienst eintragen.
- Unfallberichte, Weiterbearbeitung durch Werkstatt und Schadenbüro.
- Taxibestellungen für Fahrgäste, Weiterleitung und Abrechnung.

Drehbuch bei Grossveranstaltungen

Die beschriebene Arbeitstechnik lässt sich nicht nur auf Diagnose-Checklisten bei Defekten oder auf Umleitungs-Checklisten bei Streckenblockierungen anwenden. Mit ActiveForms+ können sich Disponenten als Regisseur ihr eigenes Drehbuch schreiben – für einen beliebigen Workflow. Das kann für geplante Baustellen-Umleitungen schon in der Vorbereitungsphase sein, oder für einen Marathonlauf in der Stadt, bei welchem sie wissen, in welcher Reihenfolge Strecken zu- und aufgehen, aber nicht genau, wann.

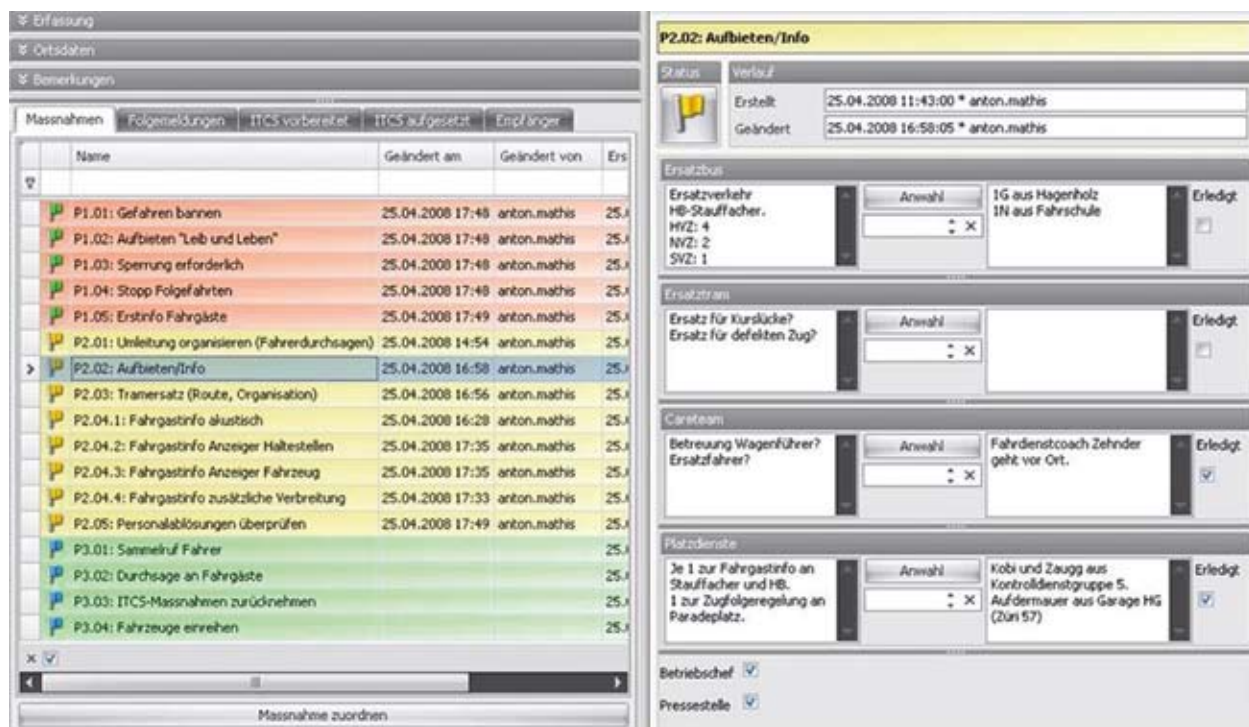
ActiveForms+

Aussehen und Inhalte bestimmen Sie selbst

Der mitgelieferte komfortable und leistungsfähige Maskendesigner ermöglicht dem Benutzer, seine Formulare oder Checklisten nach seinen Bedürfnissen zu gestalten. Dabei ist er frei in der Definition von Inhaltsfeldern und deren Anordnung. Er bestimmt selbst, wie ausführlich eine Checkliste zu einem bestimmten Fall sein soll, in welchem Umfang diese beispielsweise örtliche Besonderheiten berücksichtigt. Jedem Formular und jeder Checkliste können weitere Dokumente angehängt werden, zum Beispiel Situationskarten, technische Anleitungen, Fotos und eingescannte Anlagen.

Fazit

Mit ActiveForms+ von Trapeze ITS werden völlig neue Wege beschritten. Es ist ein Quantensprung in Richtung effizienter und ergebnisorientierter Leitstellenarbeit. ActiveForms+ sollte in keiner Leitstelle fehlen.



ActiveForms+ ermöglicht sichere Arbeitsabläufe bei Betriebsstörungen.

Links: die verschiedenen Phasen der Störungsbehebung, rechts: Massnahmen einer Phase, die gerade bearbeitet wird.