

Kurzzusammenfassung

In der vorliegenden Arbeit wird eine neue Art des Kundenbeziehungsmanagements für den schienengebundenen Personenverkehr vorgestellt: die kundenorientierte Disposition (KD). Statt der Pünktlichkeit eines Zugs wird primär die der Reisenden betrachtet: Erstens werden Strategien entwickelt, welche unvermeidbar auftretende Konflikte im Bahnnetz im Kundensinne auflösen. Zweitens werden Kunden selbst (z. B. über ihr Mobiltelefon) disponiert. Beide Teile lassen sich unabhängig realisieren, eine gemeinsame Umsetzung ist aber von Vorteil.

Nach einer Istanalyse der Disposition wird eine Systemarchitektur aus intelligenten Softwareagenten modelliert und prototypisch in ein Softwaresystem für die KD in großen Bahnnetzwerken überführt.

System und Strategien werden mit mehreren Mio. Passagieren und dem Fahrplan der Deutschen Bahn AG simuliert. Mittels eines mathematischen Programms werden diverse Strategien getestet. Bereits relativ einfache Strategien weisen bessere Ergebnisse auf als zwei Praxis-Strategien. Dabei kann selbst mit komplexen Strategien ein Verkehrstag der Bahn sehr schnell auf wenigen PCs simuliert werden.

Als 2. Komponente der KD wird schließlich die Interaktion mit Reisenden betrachtet. Es zeigt sich, dass z. B. eine SMS-basierte Information mit einfachen Mitteln zu realisieren ist.

Nach einer Zusammenfassung werden zuletzt Aspekte einer Realisierung der KD und mögliche Erweiterungen diskutiert. Insgesamt zeigt sich, dass die KD keine Vision sein muss.