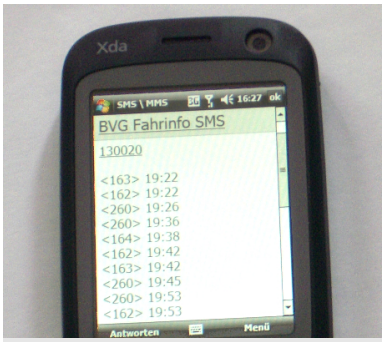
Fahrgastinformation

BVG stellt Fahrinfo-SMS ein

aus SIGNAL 03/2008 (Juli 2008), Seite 15 (Artikel-Nr: 10000164)
IGEB Fahrgastbelange



Bald Gegenstand der Vergangenheit: Echtzeit-Abfahrtszeiten per SMS auf dem Handy. (Foto: signalarchiv.de)

Die Nutzerzahlen und Werbemöglichkeiten des Service blieben hinter den Erwartungen zurück. Jetzt will man sich ungeachtet des Nutzens von diesem Dienst trennen...

Die BVG wird ihren Fahrinfo-SMS-Service Ende 2008 einstellen. Das bestätigte Anfang Juli der BVG-Vorstandsvorsitzende Andreas Sturmowski.

Mit diesem Service können sich Fahrgäste bisher die Echtzeit-Abfahrtstafeln, wie man sie von den Anzeigetafeln an Haltestellen kennt, auf das Handydisplay holen. Hierfür muss man nur die sechsstellige BVGHaltestellennummer, die seitlich auf jeden Fahrplan gedruckt wurde, per SMS an eine Kurzwahl schicken und erhält dann eine Antwort-SMS mit den nächsten Abfahrten von dieser Haltestelle.

Einige zehntausend Nutzer im Monat soll es nach Angaben der BVG gegeben haben - angeblich zu wenige, um den Service weiterzuführen. Der Rechnungshof habe der BVG vorgehalten, dass das System nur gering und dazu noch mit rückläufiger Tendenz genutzt werde, ohne dass eine Entlastung beim Call-Center und bei den Internetzugriffen (fahrinfo online) erkennbar sei. Zeigt das nicht gerade, dass der SMS-Dienst einen Zusatznutzen hat und eben nicht von den anderen Informationsquellen ersetzt wird?

Fragen ergeben sich auch aus der Angabe des Rechnungshofs, dass der Service in den letzten drei Jahren Kosten von 880 000 Euro verursacht habe. Wie kommen diese zustande? Nennenswerte Personalkosten sollten nicht anfallen, da die SMS-Anfragen sicher nicht von schnell tippenden Simsern beantwortet werden. Auch die laufenden Kosten für die Technik dürften nicht allzu hoch sein, weil die Echtzeitdaten ohnehin vorhanden sind und nicht extra für dieses System erhoben werden.

So entsteht der Eindruck, dass ein nützlicher Kundenservice vorschnell eingestellt wird, anstatt erst einmal zu überlegen, wie dieser kostensparender weitergeführt werden könnte.

Die Echtzeitinformationen sollen in das wap-Angebot fahrinfo online integriert werden, kündigte Sturmowski an. Allerdings erfordert die wap-Nutzung ein modernes internettaugliches Mobiltelefon und erzeugt zum Teil höhere Nutzerkosten. SMS senden und empfangen können dagegen auch alle älteren Modelle, je nach Tarif sogar ohne Zusatzkosten. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10000164.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten