



Case Study: DB Stadtverkehr GmbH

Kein Chaos beim Fahrplanwechsel

8 Uhr am Montagmorgen, volle Haltestellen – und kein Bus in Sicht, weil die neuen Dienst- und Abfahrtspläne nicht rechtzeitig zum Fahrplanwechsel fertig geworden sind. So sieht das Worst-Case-Szenario der Busgesellschaften der Deutschen Bahn aus, wenn in der kritischen Phase des Wechsels Probleme mit der Software auftreten. Um in solchen Fällen schnell eingreifen zu können, setzt das DB-eigene IT-KompetenzCentrum (KC) seit 2004 die Web-Collaboration-Lösung Netviewer ein, und zwar mit großem Erfolg: Die Supporteinsätze vor Ort sind weniger geworden, die Investition hatte sich in wenigen Monaten amortisiert – und natürlich gab es keinen Montagmorgen ohne Busverkehr.

Schneller Support beim Fahrplanwechsel

Es ist ein regelrechter Kraftakt: Bei den meisten Regionalbusgesellschaften findet zweimal im Jahr ein kompletter Fahrplanwechsel statt, und monatlich kommen zahlreiche Fahrplanänderungen dazu, wenn Bauarbeiten anstehen oder Fahrplananpassungen notwendig werden. Das bedeutet: Neue Fahrpläne für fast 200.000 Haltestellen, neue Abfahrtszeiten für 11.000 Busse und die Koordinierung von 150.000 Busfahrten am Tag.

Ein großes Risiko dabei ist ein Ausfall der dazu genutzten Software. Dass in diesem Bereich alles bestens läuft, ist Aufgabe des KompetenzCentrums PSYRUS der DB Stadtverkehr GmbH, das die 22 bundesweiten Busgesellschaften mit ihren insgesamt 400 Anwendern von der Software-Entwicklung bis zum Support betreut. „Wir haben früher reinen Telefonsupport gemacht, inklusive vieler Missverständnisse – wie das eben so ist, wenn der direkte Blick auf den Bildschirm fehlt“, beschreibt IT-Projektleiter Rolf Kerger die Zeit vor Netviewer. „Alternativ mussten wir einen direkten Zugriff per Software tagelang vorbereiten, um Passwörter und Router dafür einzurichten. Da ging's oft einfacher, durch halb Deutschland zu reisen und vor Ort zu helfen.“

Mit rund 12.200 Mitarbeitern ist die DB Stadtverkehr GmbH das führende regionale Busunternehmen in Deutschland. Die Geschäftsfelder Stadtverkehr, Regio und Fernverkehr bilden gemeinsam das Ressort Personenverkehr der DB AG, einem der führenden internationalen Transport- und Logistikdienstleister. 2006 beförderten die 22 Busgesellschaften der DB Stadtverkehr GmbH 683,1 Millionen Reisende mit 4.300 eigenen und 6.000 angemieteten Bussen. Der Anteil am gesamten öffentlichen Straßenpersonenverkehr beträgt etwa 10 Prozent.



Schnelle Reaktion. Weniger Aufwand.

Eine neue Lösung sollte den Zugriff enorm vereinfachen: keine Installation, keine Firewall-Schwierigkeiten, stattdessen lückenlose Sicherheit und vor allem eine konsequent einfache Bedienung. Netviewer konnte in allen Punkten voll überzeugen: „Es war von der ersten Nutzung an eine Supportunterstützung, wie wir sie uns nicht besser hätten vorstellen können“, erinnert sich Rolf Kerger. Ihm und seinem 10-köpfigen Team bringt Netviewer seit mittlerweile über drei Jahren zahlreiche Vorteile im Alltagsgeschäft:

- Der Service spart viele Dienstreisen im Bundesgebiet und garantiert eine unschlagbar kurze Reaktionszeit.
- Die Mitarbeiter des KC haben keinerlei administrativen Aufwand mehr.
- Das Team kann sogar von unterwegs oder aus dem home office schnelle Hilfe leisten.
- Mit Netviewer hält das KC-Team außerdem Schulungen ab, um kleine Gruppen in neue Features ihrer Software einzuführen und kann so einem Teil der Supportanfragen wirksam vorbeugen.

Ebenso stark in der Entwicklung

Auch bei der Software-Entwicklung in Zusammenarbeit mit externen Herstellern erweist sich Netviewer als große Hilfe. Kerger gibt ein Beispiel: „Gestern hatten wir eine zweistündige Präsentation: Ich in Frankfurt, mein Kollege in Kassel und die Softwarefirma in Ulm. Ohne Netviewer hätten zwei von uns dafür eine mindestens 6-stündige Dienstreise auf sich nehmen müssen – so war alles sehr einfach.“ Durch den Service werden selbst kleinere Absprachen im Entwicklungsprozess vereinfacht, weil die visuelle Komponente während des Telefonats eine klarere Kommunikation erlaubt.

„Das ganze Team ist in jeder Beziehung begeistert: Wir nutzen Netviewer mehrmals am Tag und können so fast alle Supportanfragen lösen anstatt durch die Gegend zu fahren“, resümiert Rolf Kerger. „Insofern hatte sich die Investition innerhalb von wenigen Monaten vollständig amortisiert.“ In Zukunft soll die Nutzung des Online-Services noch weiter ausgebaut und vor allem auch hilfreiche Funktionen wie das Whiteboard oder Video-Übertragung stärker genutzt werden.

„Das ganze Team ist in jeder Beziehung begeistert: Wir nutzen Netviewer mehrmals am Tag und können so fast alle Supportanfragen lösen anstatt durch die Gegend zu fahren.“

ROLF KERGER
IT-PROJEKTLEITER

Vorteile auf einen Blick

- Unkomplizierte Verbindung ohne Router, Rechtemanagement oder Firewall-Probleme
- Schneller Support statt aufwändiger Geschäftsreisen
- Visuelle Online-Zusammenarbeit bei der Software-Entwicklung
- Umfassende Sicherheitsfeatures
- Konsequent einfache Bedienung
- Vollständiger ROI in wenigen Monaten

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Italia: Milano +39 02 479 507 81
Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00
Österreich: Wien +43 1 532 1612-0
Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0
UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer