

Qualitätsmanagement für elektronische Tickets im VRR – Stand:05/2019

Im VRR geben verschiedene Verkehrsunternehmen (VU) Tickets nach den allgemeinen VRR-Layout-Vorgaben aus. Aufgabe des VRR ist es sicherzustellen, dass sämtliche Tickets den vorgegebenen Kriterien entsprechen, damit auf der einen Seite Tickets technisch überall geprüft und gelesen werden können und andererseits Manipulationen und Fälschungen aufgedeckt werden. Das Qualitätsmanagement unterstützt hierbei, um das Niveau der Leistungen zu sichern sowie die Einnahmensicherung der VU und die Kundenzufriedenheit zu stärken.

Zum Ausbau der Kundenzufriedenheit sind insbesondere Störungen in der Ticketausgabe zu vermeiden.

Diese Störungen können auftreten,

- wenn ein neues Tarifprodukt auf den Markt gebracht wird, bzw. ein bestehendes Tarifprodukt wesentlich verändert wird,
- wenn die Software zur Ticketerzeugung ein wesentliches Update erhält und/oder
- wenn das Nutzermedium wesentlich verändert wird oder die Daten unterschiedlich interpretiert werden.

Das gilt für alle Formate von elektronischen Tickets: Papiertickets und Monatskartenabschnitte mit Barcode, Online-Tickets, Handy-Tickets sowie Tickets auf VDV-KA-Chipkarten.

Die Prozesse des Qualitätsmanagements können für die verschiedenen Formate voneinander abweichen:

- Tickets auf Chipkarten müssen zur Prüfung physikalisch zu den verschiedenen Unternehmen transportiert werden.
- Tickets mit Barcodes und visuellen Prüfmerkmalen müssen elektronisch an die prüfenden Instanzen versendet werden. Reine Papiertickets mit Barcode müssen gescannt oder fotografiert werden. Des Weiteren können Screenshots von HandyTickets erstellt werden. Tickets zum Ausdrucken können direkt per E-Mail versendet werden.

1. Grundsätzliches

Prinzipiell ist der Kundenvertragspartner (KVP), bei dem die angeführten Veränderungen anstehen, für hinreichende Tests verantwortlich. Diese Verpflichtung entfällt nicht durch die nachfolgenden Prüfungen. Die nachfolgend beschriebenen Prüfungen vervollständigen die Tests lediglich dahingehend, dass zusätzlich weitere Kontrollgeräte und Kontrollsoftware zu den Überprüfungen hinzugezogen werden, so dass weitestgehend auszuschließen ist, dass Tickets, egal ob auf Chipkarte oder Barcode, in den Umlauf gelangen, die Kunden bei der Prüfung Probleme machen.

Als Ergänzung zum bestehenden Verfahren der Prüfung von elektronischen Tickets, stellt das KC D eine eTicket-Analyse-App „eTicketinfo2.0“ zur Verfügung. Die App ermöglicht es, elektronische Fahrscheine – Barcodes ebenso wie Chipkarten nach VDV-Kernapplikation zu analysieren und exportieren. Das KC D stellt die App zum kostenlosen Download im Google Playstore bereit.

2. Vorabprüfung

Nach den internen Testläufen beim ausgebenden VU setzt sich dieses mit dem Qualitätsmanagement der VRR AöR in Verbindung und versendet ein Testticket (wenn möglich elektronisch, z.B. mit den Export-Funktion von eTicketinfo2.0), damit es vorab bereits auf grundlegende Fehler hin getestet werden kann. Es kann möglich sein, dass es mehrmals zur Versendung von Tickets kommt. Erst wenn keine Fehler mehr seitens der VRR AöR angeführt werden, kommt es zum nächsten Schritt.

Bei Fehlern werden diese umgehend an das ausgebende Verkehrsunternehmen gemeldet, eine Weitergabe an die weiteren, am Qualitätsmanagement beteiligten, Verkehrsunternehmen erfolgt nicht. Alle Tickets verbleiben bei der VRR AöR.

3. Prüfung bei den teilnehmenden Verkehrsunternehmen

Das ausgebende VU übermittelt im Rahmen dieses Qualitätsmanagements 12 Wochen vor Ausgabe der Tickets ausreichende Testtickets (pro teilnehmenden Partner eines) an die am Testverfahren teilnehmenden VU. Eine aktuelle Liste mit Ansprechpartnern wird in der „Liste der am VRR-Qualitätsmanagement teilnehmenden Verkehrsunternehmen“ im VRR Campus bereitgestellt. Es wird empfohlen eine funktionale Adresse einzurichten wie zum Beispiel:

Qualitätsmanagement@VU-emailadresse.de .

Per Mail wird zusätzlich der Prüfbogen mit dem vom KVP / ausstellenden VU auszufüllenden Teil ausgefüllt an die am Testverfahren teilnehmenden VU versandt. Der Prüfbogen wird im Campus bereitgestellt.

Die Prüfung verläuft wie folgt:

- Bei den Unternehmen, die am Qualitätsmanagement aktiv teilnehmen, werden die Tickets getestet und der Prüfbogen für den Teil DL / prüfendes Unternehmen ausgefüllt. Getestet werden sollen MDE- und EKS-Geräte. Die Prüfgeräte sind so einzustellen, dass eine räumliche Gültigkeit erfolgreich sein kann.
- Die Verkehrsunternehmen prüfen die Tickets und geben innerhalb einer Woche Rückmeldung an den VRR. Das Prüfprotokoll wird per Mail an den VRR (qualitaetsmanagement-ticketpruefung@vrr.de) versandt.
- Bei einer fehlerfreien Prüfung erfolgt die Freigabe der Tickets durch den VRR. Eine Freigabe kann auch unter Auflagen erfolgen.
- Wenn sich Unstimmigkeiten oder Probleme ergeben, beginnt der Prüfprozess erneut.
- Die Testtickets werden nach der Freigabe durch den VRR vom prüfenden VU direkt an das ausgebende VU zurück versandt. Das Ticket des VRR verbleibt dort.

Die Lieferung der elektronischen Tickets erfolgt per Mail an die Adresse: qualitaetsmanagement-ticketpruefung@vrr.de .

Die Lieferung elektronischer Tickets auf Chipkarte erfolgt postalisch an:

VRR AöR
Fachgruppe Tarif
- Qualitätsmanagement -
Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen

Das Dokument Qualitätsmanagement ist Anlage zur VRR Vertriebsrichtlinie.