VDV Die Verkehrsunternehmen

beka | Potenziale nutzen

VDV K³-Symposium

Innovative Kundeninformation
– Einsatz von KI und neue Standardisierungsansätze

Bei dem K3-Symposium im Mai letzten Jahres standen Herausforderungen für die Fahrgastinformation in Zeiten von ungeplanten Fahrtausfällen durch fehlendes Personal oder Fahrzeuge im Vordergrund. Dabei wurde bereits deutlich, dass es in diesem Segment viele dynamische Weiterentwicklungen in den Verkehrsverbünden und -unternehmen gibt. Inzwischen kommen auch selbstlernende Systeme zur Verbesserung des Prognosealgorithmus zum Einsatz. Weiter optimiert werden können diese erfahrungsbasierten Prognosen, indem dabei nicht nur ÖPNV-Daten berücksichtigt werden.

05. und 06. Juni 2024 in Fulda

Anmeldung:
Bitte bis spätestens 22. Mai 2024

Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) können umfangreiche Datenmengen aus verschiedensten Bereichen, wie Wetterdaten, Veranstaltungsdaten u.v.m. miteinander verknüpft werden und untereinander Abhängigkeiten für eine noch verlässlichere Fahrplanprognose hergestellt werden. Dies ist nur ein Beispiel für die vielfältige Nutzungsfälle Künstlicher Intelligenz in der Branche. Beispielsweise bietet KI auch im Dialog mit dem Kunden revolutionäre Chancen, um Beratung und Service kundenfreundlich zu automatisieren.

Gerade die Einführung des Deutschlandtickets führt dazu, dass sich unsere Kundinnen und Kunden im ÖPNV über gewohnte Verkehrsgebiete hinaus im öffentlichen Verkehr bewegen. Wichtig ist dabei, dass Kundinnen und Kunden dabei nicht auf Nutzungsbarrieren stoßen, sondern sich auch in anderen Verkehrsgebieten gut zurechtfinden. Dies gilt insbesondere auch im Störungsfall oder bei geplanten Sperrungen und dann erforderlichen Ersatzverkehren. Hier ist es wichtig, dass die im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) von den Unternehmen entwickelten Standards in Sachen Fahrgastinformation und Wegelenkung konsequent vor Ort umgesetzt werden. Allerdings bleibt die Entwicklung solcher Standards nicht stehen, sondern muss entsprechend der neuen Anforderungen und technischen Möglichkeiten immer wieder weiterentwickelt werden.

Der VDV-Fachausschuss Kunden-Dialog, -Information und -Service K3 befasst sich bei der Weiterentwicklung von Standards speziell mit den Anforderungen an die Fahrgastinformation aus der Kundenperspektive. Das jährlich stattfindende Symposium des K3 gibt der ÖPNV-Branche aus erster Hand eine Orientierung über die neuesten Trends und bietet einen offenen Treffpunkt für diejenigen, die schon Praxiserfahrungen oder entsprechendes Wissen haben oder genau dieses suchen. Der persönliche Austausch zu den einzelnen Themen zwischen den Vorträgen bildet deshalb ebenfalls einen Schwerpunkt der Veranstaltung.

Das Symposium 2024 hat wieder zwei thematische Schwerpunkte. Am ersten Tag geht es um „Künstliche Intelligenz – Anwendungen und Potentiale in der Fahrgastinformation“. Dabei werden nicht nur künftige Möglichkeiten bei der Nutzung Künstlicher Intelligenz für die Fahrgastinformation und den Dialog mit dem Fahrgast aufgezeigt, sondern auch bereits erste Beispiele aus der Praxis im ÖPNV.

Am zweiten Tag wird über aktuelle Entwicklungen insbesondere bei der Standardisierung von Informationsdarstellung und -services für Fahrgäste im ÖPNV berichtet. Dabei werden die VDV 739 Wegelenkung und VDV 713-0-1 und ihre Anwendung vorgestellt. Diskutieren wollen wir unter anderem auch über den neuen Standard bei der Gestaltung von Ersatzverkehren, den die Deutsche Bahn aktuell etabliert und über die Frage, wofür steht eigentlich eine Mobilitätsstation.

Das K3-Symposium findet am **5.** und **6**. **Juni 2024** in **Fulda** statt.

Leitung und Moderation

Martin in der Beek
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Mannheim

Fred Kröll
Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH, Köln

Berthold Radermacher
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V. (VDV), Köln

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeitende von Verkehrsunternehmen, Verbundgesellschaften und Aufgabenträgern mit den Aufgabenschwerpunkten Entwicklung, Betrieb, Fahrgastinformation, Beschaffung oder Technik sowie Hersteller und Berater.

VDV Die Verkehrsunternehmen

beka | Potenziale nutzen

Programm

Mittwoch, 5. Juni 2024

12.00 Gemeinsames Mittagessen

13.00 Begrüßung und Einstieg ins Thema
Martin In der Beek,
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Mannheim

Künstliche Intelligenz - Anwendungen und Potentiale in der Fahrgastinformation

13.15 Was ist KI und was entwickelt sich da
Prof. Roland Zimmermann,
Technische Universität Nürnberg

14.00 Der AI Act und die Fahrgastinformation - der rechtliche Rahmen und exemplarische Auswirkungen
Ingo Ritter,
Deutsche Bahn AG, Berlin

14.45 Zeit für vertiefende Gespräche in der Kaffeepause

15.30 Potenzielle Einsatzmöglichkeiten in der Fahrgastinformation
Fred Kröll,
Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH, Bonn

16.00 Die akustische Visitenkarte - Optimierung der Unternehmensstimme durch KI
Cornelius Pfohl,
Aristech GmbH, Heidelberg

16.30 ServiceChat NRW – Vom personenbedienten ServiceChat zum Einsatz von Chatbots
Arndt Siemens
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Gelsenkirchen
Dr.-Ing Stephan Hörold
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Gelsenkirchen

17.00 Prognose-Automaten in der Reiseinformation
Dr. Thomas Walter
Deutsche Bahn AG, Berlin

17.30 Ende des ersten Veranstaltungstages

19.00 Gemeinsames Abendessen mit Erfahrungsaustausch

Donnerstag, 6. Juni 2024

Die Fahrgastinformation im Zeichen der Serviceorientierung

09.00 Mobilitätsstationen – Mehrwert oder Ärgernis für den Fahrgast
Bert Lange,
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V.,
Köln

09.30 Kundenorientierte Wegelenkung – Die VDV 739
Stephan Elze,
ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

10.00 Kundenzentrierter Ersatzverkehr bei der Deutschen Bahn
Katja Machatsch,
Deutsche Bahn AG, Berlin

10.30 Zeit für vertiefende Gespräche in der Kaffeepause

11.15 Auslastungsinformation in der Fahrgastinformation – Einblicke in die neue VDV 713-0-1 am Beispiel der Region Berlin-Brandenburg
Denise Barthels
Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH

11.45 Die Rolle des Fahrers in der Kundeninformation – Vom personellen Fullservice bis zum fahrerlosen Betrieb
Herrmann Klodner,
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg
Dr. Cindy Mayas
Technische Universität Ilmenau

12.30 Abschlussdiskussion

13.00 Ende der Veranstaltung und Mittagsimbiss

Fachausstellung

Im Rahmen dieser Veranstaltung wird den Herstellern die Möglichkeit zur Produktausstellung angeboten.
Für weitere Informationen setzen Sie sich bitte Frau Corinna Laimer, laimer@beka.de in Verbindung.

Veranstaltungsort

Hotel Fulda Mitte
Lindenstraße 45, 36037 Fulda

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen **128 € zzgl. MwSt.** pro Nacht. Wir werden die Zimmerreservierung für Sie veranlassen und Ihnen die Übernachtungskosten zusammen mit der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1245,00 €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

Diese beinhaltet folgende Leistungen:
- Mittagsimbiss und Abendessen* am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Getränke zu den Mahlzeiten*
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

*Bitte beachten sie, dass bei der Abendveranstaltung max. 3 alkoholische Getränke (Bier/Wein) pro Teilnehmer von der beka übernommen werden.

Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail.
Wenn Sie Fragen zur Anmeldung haben, finden Sie weitere Informationen in unseren FAQs auf unserer Homepage.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
22. Mai 2024

www.bekaseminare.de

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Christophstraße 15-17
50670 Köln
Telefon: 0221/ 951449-14

seminare@beka.de
www.beka.de