Organisiert von
beka | Potenziale nutzen

VDV Die Verkehrsunternehmen

K3-Auskunftsforum

Innovationen in der Mobilitätsauskunft –

Von den Daten bis zur Kundenschnittstelle

14. und 15. Oktober 2025 in Hannover

– ©Natee Meepian | stock.adobe.com

K3-Auskunftsforum

Bei den K3-Symposien der vergangenen Jahre wurden die Themen „Störungsinformation" und „Barrierefreiheit" beleuchtet und diskutiert, wie Standardisierung und Künstliche Intelligenz bei der Kundenkommunikation gewinnbringend eingesetzt werden können. Das Auskunftsforum knüpft daran an und fokussiert auf aktuelle Entwicklungen in der Kundeninformation.

Nicht zuletzt die Etablierung des Deutschlandtickets hat dazu geführt, dass Menschen vom Individualverkehr auf den ÖPNV umsteigen. Dabei verlassen sie auch zunehmend ihre gewohnten Wegestrecken und nutzen flexibel und situationsabhängig unterschiedliche Verkehrsmittel (Multimodalität) bzw. kombinieren verschiedene Verkehrsangebote in einer Reisekette (Intermodalität).
Gleichzeitig ist das aktuelle ÖPNV-Angebot gekennzeichnet durch häufige Störungen und Plananpassungen, vielfach verursacht durch Personalausfälle, Infrastruktur- und Fahrzeugstörungen. Dagegen werden zwar aktuell und absehbar in den kommenden Jahren vielfältige Bau- und Instandhaltungsmaßnahmen ergriffen, die aber aus Fahrgastsicht zunächst auch wieder zu weiteren Störungen und Plananpassungen führen, bis hin zu Ersatzverkehren.

Vor diesem Hintergrund ist eine verlässliche, aktuelle, multi- und intermodale Reisendeninformation von besonderer Bedeutung, um den Umstieg auf den ÖPNV weiterhin attraktiv zu machen bzw. zu halten.

Der VDV-Fachausschuss Kunden -Dialog, -Information und -Service K3 und sein Kernteam Information (KTI) befassen sich bei der Weiterentwicklung von Standards speziell mit den Anforderungen an Auskunft und Fahrgastinformation aus der Kundenperspektive. In Ergänzung zum jährlich stattfindenden Symposium des K3 zielt das Auskunftsforum des KTI darauf ab, die neuesten Trends in der Auskunft vorzustellen und der Branche einen offenen Treffpunkt für Wissens- und Erfahrungsaustausch zu bieten.

Das Auskunftsforum hat in diesem Jahr drei thematische Schwerpunkte: Am ersten Tag geht es zunächst um aktuelle Entwicklungen im organisatorischen und regulatorischen Rahmen der der Mobilitätsauskunft. Ausgehend von der europäischen und nationalen Gesetzgebung stellen wir dar, wie die deutsche ÖV-Branche insbesondere mit DELFI aufgestellt ist, um die Anforderungen zu erfüllen und welche technischen Standards dafür eingesetzt werden.

Im zweiten Block des ersten Tages betrachten wir anhand konkreter Praxisberichte, wie sich die mobilen Apps als wichtige Kundenschnittstelle der Auskunft in den letzten Jahren weiterentwickelt haben und welche Erfahrungen dabei gemacht wurde.

Der zweite Tag ist dann ganz dem Einsatz neuer Technologien und Methoden in der Auskunft gewidmet, mit einem Schwerpunkt auf Künstlicher Intelligenz (KI). Anhand einer Vielzahl von Praxisbeispielen eröffnet sich die Gelegenheit zu Austausch und Diskussion über die Möglichkeiten, Chancen und Risiken beim Einsatz dieser Methoden in der Auskunft.

Das K3-Auskunftsforum findet am 14. und 15. Oktober 2025 in Hannover statt.

Alle Infos zur Veranstaltung

https://www.bekaseminare.de/index.php?module=010700&event=1044

Organisiert von

beka | Potenziale nutzen

Ihr Anprechpartnerin vor Ort
Katja Simon

T +49 221 951449-27
E simon@beka.de

Die beka ist seit Jahren starker Partner des VDV
Neues entdecken, Qualifikation erlangen, Erfahrungen austauschen – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schulen bedeutet immer auch, die Potenziale eines Unternehmens zu optimieren. Mit unserem vielfältigen Seminar- und Tagungsangebot unterstützen wir Sie dabei! Wir bieten Ihnen zukunftsorientierte Inhalte und praxisbezogene Themen, vermittelt von Expertinnen und Experten aus dem ÖPNV mit umfassendem Praxiswissen oder von impulsgebenden Spezialistinnen/Spezialisten aus anderen Branchen.

Programm

Dienstag, 14.10.2024

ab 12:00 Uhr gemeinsames Mittagessen

13:00 Uhr **Begrüßung und Einstieg ins Thema**
Thomas Koch ·
Verkehrsverbund Rhein-Sieg VRS, Köln

THEMENBLOCK

Daten für die Auskunft – Organisatorischer und gesetzlicher Rahmen

13:15 Uhr **Welche Daten müssen ÖV Unternehmen bereitstellen? – Von der europäischen MMTIS zur deutschen Gesetzgebung**
Dr. Claus Dohmen ·
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V.

13:45 Uhr **Wie kommen die ÖV-Daten in die Mobilithek – DELFI unser Freund & Helfer**
Felix Gennaro · DELFI e.V.

14:15 Uhr **Ohne Standards gehts nicht – Von Deutschland nach Europa und zurück**
Dirk Weißer ·
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V.

14:45 Uhr Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee

THEMENBLOCK

Auskunft: Informationen für den Kunden

15:30 Uhr **Auskunftsinformationen – Der Weg der Information und seine Herausforderungen**
Dr. Stephan Hörold ·
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

16:15 Uhr **Aspekte einer modernen App – digitale Barrierefreiheit und passgenaue Störungsinformation**
Volker Torlach ·
Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH

16:45 Uhr **BVG Next-Gen Digitalization: Wie lief die komplette Neugestaltung von Backend und Frontends**
Luka Schreier ·
Berliner Verkehrsbetriebe - AöR

17:15 Uhr **DB Navigator – Wenn man alles neu macht ... lessons learned**
Sabrina Raiber ·
Deutsche Bahn AG

17:45 Uhr Ende des ersten Veranstaltungstages

19:00 Uhr gemeinsames Abendessen mit Erfahrungsaustausch

Mittwoch, 15.10.2025

THEMENBLOCK

Neue Algorithmen braucht die Auskunft

09:00 Uhr **Integration neuer Mobilität – Welchen Algorithmus braucht die zeitgemäße Auskunft**
Andreas Kunde · Mentz GmbH

09:30 Uhr **Pareto Optimal Trip Search: Auf den Anwendungsfall zugeschnittene Routenoptimierung**
Moritz Kistenfeger ·
Hacon Ingenieurgesellschaft mbH

10:00 Uhr **Open Trip Planner im Einsatz der LVB**
Eva Keßler ·
Leipziger Verkehrsbetriebe GmbH

10:30 Uhr **Offene Fragerunde**

10:45 Uhr **Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee**

THEMENBLOCK

Neue Systemarchitekturen für die Auskunft 4.0

11:15 Uhr **Datenbroker Technik als neue Drehscheibe – Wie kommt Auslastungsinformation in die Fahrgastinformation**
Sefa Tasdemir · Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

11:45 Uhr **KI in der Auskunft – Datenerzeugung, Prognose, Frontend**
Martin Bastians · Hamburger Hochbahn AG
Carsten Dürselen · Hamburger Verkehrsverbund GmbH

12:30 Uhr **Abschlussdiskussion**

13:00 Uhr **Ende der Veranstaltung mit anschließendem Mittagsimbiss**

Leitung

Dr. Claus Dohmen
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), Köln

Thomas Koch
Verkehrsverbund Rhein-Sieg VRS

Berthold Radermacher
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), Köln

Referierende

Dr. Martin Bastians
Hamburger Hochbahn AG

Carsten Dürselen
Hamburger Verkehrsverbund GmbH

Marco F. Gennaro
DELFI e.V., Frankfurt am Main

Dr.-Ing. Stephan Hörold
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR), Gelsenkirchen

Eva Keßler
Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) GmbH

Moritz Kistenfeger
Hacon Ingenieurgesellschaft mbH, Hannover

Andreas Kunde
MENTZ GmbH, München

Sabrina Raiber
Deutsche Bahn Vertrieb, Frankfurt am Main

Luka Schreier
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) - AöR

Sefa Tasdemir
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Gelsenkirchen

Volker Torlach
Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS)

Dirk Weißer
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), Köln

Informationen zur Stornierung, Umbuchung und zum Datenschutz

Veranstaltungsort

Novotel Hannover
Podbielskistraße 21-23
30163 Hannover

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 128,- Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.280,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

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

Anmeldung

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

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de.

Anmeldeschluss ist der 01. Oktober 2025

*Bitte beachten Sie, dass bei der Abendveranstaltung maximal drei alkoholische Getränke (Bier/Wein) pro Teilnehmer von der beka übernommen werden.