

# VDV K3-Symposium

12. - 13. Juni 2024 | Komed im Mediapark, Köln



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 Störfall oder bei geplanten Sperrungen und dann erforderlicher 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 den 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.

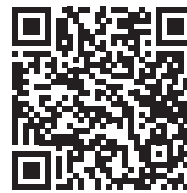
Das Symposium 2024 hat wieder zwei thematische Schwerpunkte. Am ersten Tag geht es um „Künstliche Intelligenz – Anwendungen und Potentiale in der Fahrgastinformation“. Dabei werden nicht nur künftige Möglichkeiten bei der Nutzung Künstlicher Intelligenz für die Fahrgastinformation und dem Dialog mit 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.

## Zielgruppe

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

## Alle Infos zur Veranstaltung



<https://www.bekaseminare.de/index.php?module=010700&event=936>

Organisiert von

**beka**

Potentiale nutzen



**Ihre Ansprechpartnerin vor Ort**  
Corinna Laimer

T +49 221 951449-22  
E [laimer@beka.de](mailto:laimer@beka.de)

### Die beka ist seit Jahren starker Partner des VDV

Neues entdecken, Qualifikation erlangen, Erfahrungen austauschen – Mitarbeiter\*innen 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 Experten\*innen aus dem ÖPNV mit umfassendem Praxiswissen oder impulsgebenden Spezialisten\*innen aus anderen Branchen.

# Programm

Mittwoch 05.06.2024

ab 12:00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**

13:00 Uhr **Begrüßung und Einstieg ins Thema**  
**Martin In der Beek** ·  
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Mannheim

## KÜNSTLICHE INTELLIGENZ - ANWENDUNGEN UND POTENTIALE IN DER FAHRGASTINFORMATION

13:15 Uhr **Was ist KI und was entwickelt sich da**  
**Prof. Roland Zimmermann** ·  
Technische Universität Nürnberg

14:00 Uhr **Der AI Act und die Fahrgastinformation - der  
rechtliche Rahmen und exemplarische  
Auswirkungen**  
**Ingo Ritter** · Deutsche Bahn AG, Berlin

14:45 Uhr **Zeit für vertiefende Gespräche in der  
Kaffeepause**

15:30 Uhr **Potenzielle Einsatzmöglichkeiten in der  
Fahrgastinformation**  
**Fred Kröll** ·  
Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH, Bonn

16:00 Uhr **Die akustische Visitenkarte - Optimierung  
der Unternehmensstimme durch KI**  
**Cornelius Pfohl** · Aristech GmbH, Heidelberg

16:30 Uhr **ServiceChat NRW - Vom personenbedienten  
ServiceChat zum Einsatz von Chatbots**  
**Arndt Siemens und Dr. Stephan Hörold** ·  
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR,  
Gelsenkirchen

17:00 Uhr **Prognose-Automaten in der Reiseinformation**  
**Dr. Thomas Walter** · Deutsche Bahn AG, Berlin

17:30 Uhr **Ende des ersten Veranstaltungstages**

19:00 Uhr **Gemeinsames Abendessen mit  
Erfahrungsaustausch**

Donnerstag 06.06.2024

## DIE FAHRGASTINFORMATION IM ZEICHEN DER SERVICEORIENTIERUNG

09:00 Uhr **Mobilitätsstationen - Mehrwert oder  
Ärgernis für den  
Fahrgast**

**Bert Lange** · Verband Deutscher  
Verkehrsunternehmen (VDV), Köln

09:30 Uhr **Kundenorientierte Wegelenkung -  
Die VDV 739**

**Stephan Elze** · ÜSTRA Hannoversche  
Verkehrsbetriebe AG

10:00 Uhr **Kundenzentrierter Ersatzverkehr bei der  
Deutschen Bahn**

**Katja Machatsch** · Deutsche Bahn AG, Berlin

10:30 Uhr **Zeit für vertiefende Gespräche in der  
Kaffeepause**

11:15 Uhr **Auslastungsinformation in der Fahrgast-  
information - Einblicke in die neue VDV  
713-0-1 am Beispiel der Region  
Berlin-Brandenburg**

**Denise Barthels** · Verkehrsverbund Berlin-  
Brandenburg GmbH

11:45 Uhr **Die Rolle des Fahrers in der Kundeninforma-  
tion - Vom personellen Fullservice bis zum  
fahrerlosen Betrieb**

**Herrmann Klodner** · VAG Verkehrs-Aktien-  
gesellschaft Nürnberg

**Dr. Cindy Mayas** · Technische Universität  
Ilmenau

12:30 Uhr **Abschlussdiskussion**

13:00 Uhr **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](mailto:laimer@beka.de) in Verbindung.

---

# Moderation

**Martin in der Beek**

Rhein-Neckar-  
Verkehr GmbH

**Fred Kröll**

Verkehrsverbund  
Rhein-Sieg GmbH,  
Köln

**Berthold****Radermacher**

Verband Deutscher  
Verkehrsunterneh-  
men (VDV)

---

# Referierende

**Dr. Roland Zimmermann**

Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm

**Ingo Ritter**

Deutsche Bahn AG

**Cornelius Pfohl**

Aristech GmbH

**Dipl.-Kfm. Arndt Siemens**

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

**Dr.-Ing. Stephan Hörold**

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

**Dr. Thomas Walter**

Deutsche Bahn AG

**Bert Lange**

Deutsche Bahn AG

**Stephan Elze**

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

**Katja Machatsch**

DB Regio AG

**Denise Barthel**

VBB Verkehrsverbund - Berlin-Brandenburg GmbH

**Dr. Cindy Mayas**

Technische Universität Ilmenau

**Hermann Klodner**

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft

---

# Informationen zur Stornierung, Umbuchung und zum Datenschutz

## Veranstaltungsort

Hotel Fulda Mitte  
Lindenstraße 45  
36037 Fulda

## Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 128,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

## Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.245,- €** 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.

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 FAQs auf unserer Homepage.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage [www.bekaseminare.de](http://www.bekaseminare.de)

**Anmeldeschluss ist der 22. Mai 2024**