

VDV K³-Symposium – Kundenbetreuung und Fahrgastinformation der Zukunft

02. – 03. Juni 2026 | Frankfurt



VDV K³-Symposium 2026 – Kundenbetreuung und Fahrgastinformation der Zukunft

Die Dynamik der Verkehrswende ist nicht zuletzt durch die finanziell angespannte Situation vieler Kommunen in den vergangenen Jahren spürbar ins Stocken geraten. Aktuell stehen die die Vermeidung von Angebotsreduzierungen und gleichzeitig die Sicherung der Qualität im Vordergrund, mittelfristig ist aber auch der weitere Angebotsausbau wieder das Ziel der Kommunen. In vielen Verkehrsunternehmen und -verbünden wird daher an der weiteren Verbesserung von internen Prozessen und der konsequenten Nutzung von Potentialen durch weitere Digitalisierung gearbeitet, um den Kostenanstieg zu dämpfen und durch erfolgreiche Transformation einen eigenen Beitrag der Branche für die Zukunftssicherung des ÖPNVs zu leisten.

Dem Kundenservice kommt dabei eine besondere Rolle zu. Schließlich sollen die Nutzung des ÖPNV trotz gleichbleibenden Angebotes nicht zuletzt durch das Deutschlandticket weiter ansteigen und damit Einnahmen gesichert werden. Dies setzt aber voraus, dass steigende Erwartungen der Fahrgäste an standardisierte, verständliche und digitale Informationen und Services auch über Verbundgrenzen hinweg nicht enttäuscht werden. Gleichzeitig sollen aber auch die Kundeninformation, der Kundendialog und Dienstleistungen im Kundenservice effizient aufgestellt sein.

Wie lässt sich also die Servicequalität erhalten oder gar verbessern, obwohl Budgets knapper werden? Welche Rolle übernehmen moderne CRM Systeme, die Kundenbedürfnisse ganzheitlich abbilden? Können KI gestützte Systeme, Chatbots und große Sprachmodelle (LLM) den Kundenservice entlasten – oder verändern sie ihn sogar grundlegend? Und wie

gelingt es, die Fahrgastinformation der Zukunft so zu gestalten, dass sie kanalübergreifend einheitlich, verständlich und zuverlässig ist?

Hier müssen die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden des ÖPNV im Mittelpunkt stehen. 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 VDV-Ausschusses 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 2026 hat wieder zwei thematische Schwerpunkte. Zum einen stehen Kundenservices mittels moderner CRM-Systeme im Mittelpunkt des Symposiums. Hierbei wird auch beleuchtet, wie Chatbots im Dialog mit dem Kunden erfolgreich, d.h. effizient und kundenfreundlich eingesetzt werden können. Vorgestellt und diskutiert werden konkrete Umsetzungsbeispiele aus dem In- und Ausland.

Am zweiten Tag werden neben der weiteren Vertiefung der Themen rund um den Einsatz neuer Technologien im Fahrgast-Dialog aktuelle Entwicklungen und neue Standards in der Fahrgastinformation vorgestellt. So wird über den aktuellen Sachstand der neue Schriftenreihe VDV713-x-y berichtet, in der die u.a. vom VDV-Ausschuss K3 erarbeiteten Regelwerke für die Fahrgastinformation und deren Anwendung in der Praxis umfassend dargestellt werden.

Zudem wird über neue digitale Lösungen für die Fahrgastinformation berichtet, die deren Ausbau auch in der Fläche ermöglichen. Ein Blick in die Schweiz zum Aspekt der Sicherung möglichst hoher Datenqualität in Fahrgastinformationssystemen wird ein weiteres Highlight im Programm des diesjährigen K3-Symposiums sein.

Das K3-Symposium findet am 02. und 03. Juni 2026 in Frankfurt statt.

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=1158&viewId=1>

Organisiert von

beka

Potenziäle nutzen



Ihre Ansprechpartnerin 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 – 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

Dienstag, 02.06.2026

ab 12:00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**

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

13:15 Uhr **Servicequalität hochhalten trotz Kostendruck**
Hermann Klodner ·
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft, Nürnberg

KUNDENBETREUUNG DER ZUKUNFT

14:00 Uhr **Kundenservice unter Druck**
Silke Dehoust ·
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Mannheim

14:45 Uhr **KI im Kundendialog der Kölner Verkehrs-
Betriebe AG**
Markus Zapf · Kölner Verkehrs-Betriebe AG

15:15 Uhr **Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee**

16:00 Uhr **Die Zukunft des Call Centers in Zeiten von KI
und Chatbots**
Franz Coriand · O.group GmbH, Leipzig

16:30 Uhr **Kundenbetreuung der Zukunft bei den Wiener
Linien: KI, Selfservice und Salesforce**
Melanie Stangl · WIENER LINIEN GmbH & Co
KG

17:00 Uhr **Konsistenz der Fahrgastinformation -
Vom H-Schild übers Internet ins Fahrzeug**
Bert Lange · Deutsche Bahn AG, Frankfurt am
Main

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

19:00 Uhr **Gemeinsames Abendessen mit Erfahrungs-
austausch**

Mittwoch, 03.06.2026

FAHRGASTINFORMATION DER ZUKUNFT

09:00 Uhr **Datenqualität feststellen und verbessern -
Erfahrungen aus der Schweiz**
Alexander Schmidt ·
Schweizerische Bundesbahnen AG, CH-Bern

09:45 Uhr **Positionspapier „FGI der Zukunft“ aus dem
DACH-Netzwerk Fahrgastinformation**
Marco P. Ludwig · Zürcher Verkehrsverbund

10:15 Uhr **Schriften und Mitteilungen des K³ -
Überblick und Aktuelles zur Reihe 713-3-x
(Fahrgastinformation während der Fahrt)**
Thomas Koch · Verkehrsverbund Rhein-Sieg
GmbH, Köln

11:00 Uhr **Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee**

11:45 Uhr **Quo vadis Auskunft - von der klassischen
API zur KI-Schnittstelle?**
Stephan Hörold · Verkehrsverbund Rhein-
Ruhr AöR, Gelsenkirchen

12:15 Uhr **Digitale Fahrgastinformation in der Fläche**
Marcus Steen · Axentia Technologies AB, SE-
Linköping
Mathias Priesterjahn · Landkreis Harz, Hal-
berstadt

12:45 Uhr **Abschlussdiskussion**

13:00 Uhr **Ende der Veranstaltung und Mittagsimbiss**

Moderation

Martin in der Beek

Rhein-Neckar-
Verkehr GmbH,
Mannheim

Fred Kröll

Verkehrsverbund
Rhein-Sieg GmbH,
Köln

Claus Dohmen

Verband Deutscher
Verkehrsunterneh-
men (VDV), Köln

Referierende

Franz Coriand

O.group GmbH, Leipzig

Silke Dehoust

Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Mannheim

Stephan Hörold

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Gelsenkirchen

Hermann Klodner

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft, Nürnberg

Thomas Koch

Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH, Köln

Bert Lange

Deutsche Bahn AG, Frankfurt/Main

Marco P. Ludwig

Züricher Verkehrsverbund, CH-Zürich

Mathias Priesterjahn

Landkreis Harz, Halberstadt

Alexander Schmidt

Schweizerische Bundesbahnen AG, CH-Bern

Melanie Stangl

WIENER LINIEN GmbH & Co KG, AT-Wien

Marcus Steen

Axentia Technologies AB, SE-Linköping

Markus Zapf

Kölner Verkehrs-Betriebe AG, Köln

Informationen zur Stornierung, Umbuchung und zum Datenschutz

Veranstaltungsort

Maritim Hotel Frankfurt
Theodor-Heuss-Allee 3
60486 Frankfurt am Main

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen **131,00 Euro zzgl. MwSt.** pro Nacht.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.315,- €** 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 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 19. Mai 2026