



## K<sup>3</sup> Symposium: Kunden-Dialog, -Information & -Service

Fahrgastinformation im Zeichen der Digitalisierung –  
Datenkonsistenz durch Prozessautomatisierung

Verkehrsunternehmen nutzen seit vielen Jahren die Vorteile der Digitalisierung für verschiedenste Bereiche im Unternehmen. Vor allem in der Fahrgastinformation hat die Digitalisierung für Verkehrsanbieter und deren Kunden einen erheblichen Mehrwert geschaffen. Noch nie war es so einfach den durch das Internet vernetzten Kunden direkt über das jeweils aktuelle Verkehrsangebot zu informieren. Fahrplanauskunftssysteme entwickeln sich dabei mehr und mehr zu perfekten Reisebegleitern für die gesamte Mobilitätskette und werden damit aber auch immer relevanter für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens.

Anmeldung: Bitte bis spätestens 06. Mai 2019



**22. und 23. Mai 2019  
in Karlsruhe**

### Zielgruppe

Leitende Angestellte, Führungskräfte und Mitarbeiter von Verkehrsunternehmen, Verbundgesellschaften und Aufgabenträgern mit den Aufgabenschwerpunkten Kundenkommunikation, Vertrieb, Marketing, Leitstelle, Technik sowie Arbeitnehmervertreter, Hersteller und Berater



bekaSEMINARE

beka

Potenziale  
nutzen

Auch der digitale Vertrieb gehört mittlerweile zum Standardangebot und generiert inzwischen erste neue Tarifangebote, die nur digital erhältlich sind. Hinzu kommen neue Angebotsformen, wie "On Demand" – Verkehre, die nur noch mittels elektronischer Buchungsplattform überhaupt durch den Kunden nutzbar sind.

Damit wird die digitale Verarbeitung von Daten zu einem wesentlichen Prozess bei der eigentlichen Verkehrsleistungserbringung. Das effiziente Generieren von Daten hoher Qualität mit einer schnellen Verfügbarkeit und deren optimale Nutzung wird künftig ein wesentlicher Schlüssel für den Unternehmenserfolg sein. Erforderlich ist es dabei aber vor allem, den Kunden stets im Blick zu behalten.

Der Fachausschuss Kunden –Dialog, -Information und -Service K3 ist das Gremium des VDV, welches sich unter anderem mit diesen Themen befasst und den Verkehrsunternehmen und -verbänden neue Entwicklungen aufzeigen und bewerten will.

In seinem sechsten Symposium will der K3 Entscheidern der ÖPNV-Branche Orientierung bei den neuen Trends aus Kundensicht geben und bietet einen offenen Treffpunkt für diejenigen, die schon Praxiserfahrungen oder entsprechendes Wissen haben oder genau dieses suchen. Der Austausch zu den einzelnen Themen zwischen den Vorträgen bildet deshalb einen Schwerpunkt der Veranstaltung. Die folgenden Themen werden am 22. und 23. Mai 2019 in Karlsruhe erörtert:

## Gute Daten für den Fahrgast

- Erwartungen unserer Kunden an die Fahrgastinformation
- Datenqualität
- Auswirkungen auf das Unternehmen

## Neue Datenquellen für den ÖPNV

- Welchen Nutzen liefern Bewegungsdaten?
- Das Wetter und der Fahrplan
- Internet der Dinge

## Aktuelle Entwicklungen

- Die neue VDV453/454
- Umgang mit Störmeldungen
- Sprachassistenten als neue Nutzerschnittstelle für die Fahrgastinformation

### Leitung und Moderation

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

Fred Kröll,  
Verkehrsverbund Rhein-Sieg VRS,  
Köln

Berthold Rademacher,  
Verband Deutscher  
Verkehrsunternehmen e. V., Köln

## Programm

### Mittwoch, 22. Mai

- 12.00** Gemeinsames Mittagessen
- 13.00** Begrüßung und Einstieg ins Thema  
Dipl.-Informatiker Martin in der Beek  
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Mannheim
- 13.15** Auf den kognitiven Spuren des Fahrgastes:  
Was will er wirklich?  
Heidi Krömker  
TU Ilmenau
- 14.00** Daten für die Fahrgastinformation – Wo kommen die her  
und welche Qualität wird benötigt  
Bert Lange  
Deutsche Bahn AG, Frankfurt am Main
- 14.45** Datenqualität durch Digitalisierung – 10 Tipps wie man  
die Digitalisierung übersteht  
Claudius Blank  
Stadtwerke München
- 15.30** Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee
- 16.15** Macht der Daten – Goldschürfen 2.0 oder der Aufbau einer  
eigenen integrativen Unternehmensdatenplattform  
Marcel Hebeler  
Rhein-Neckar Verkehr GmbH, Mannheim
- 16.45** Wissen, wie`s läuft. Einfach klug entscheiden –  
Anonymisierte Bewegungsprofile im öffentlichen Raum  
nutzen – auf Basis anonymisierter Mobilfunkdaten  
Gerald von Nieding  
T-SYSTEMS INTERNATIONAL GMBH
- 17.15** Vom Winde verweht – Wie kleinteilig ist  
die Wetterinformation?  
Uwe Schickedanz  
Deutscher Wetterdienst, Stuttgart
- 18.00** Ende des ersten Veranstaltungstages
- 19.00** Gemeinsames Abendessen mit Erfahrungsaustausch

### Donnerstag, 23. Mai

- 09.00** Internet of Things im ÖV – Prozesstechnik der Industrie 4.0  
für die ÖV-Datenvernetzung  
Dr. Claus Dohmen  
IVU Traffic Technologies AG, Aachen
- 09.45** Echtzeitentwicklungen – wie geht's weiter mit  
der VDV 453/454  
Dr. Matthias Erven  
Mentz GmbH, München
- 10.30** Zeit für vertiefende Gespräche mit Kaffee
- 11.15** Störmeldungen – wie gehen wir damit um?  
Fred Kröll  
Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH, Köln
- 12.00** Alexa & Co. – Sprachassistenten erobern die Haushalte,  
fährt der ÖPNV sinnvoll mit?  
Dr. Silvia Schacht  
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Mannheim
- 12.45** Abschlussdiskussion
- 13.00** Ende der Veranstaltung mit anschließendem Mittagsimbiss

### Fachausstellung

Im Rahmen dieser Veranstaltung wird Ihnen die Möglichkeit zur Produkt-Ausstellung der Hersteller sowie einer Sponsorenschaft für das Abendprogramm angeboten.

Für weitere Informationen setzen Sie sich bitte mit der beka GmbH, **Frau Dominique Decker**, 0221 / 95 14 49-21 oder [decker@beka.de](mailto:decker@beka.de) in Verbindung.

### Ihr Ansprechpartner

#### Timo Bertels

Tel.: 0221 / 95 14 49-16  
E-Mail: [bertels@beka.de](mailto:bertels@beka.de)

#### Dominique Decker

Tel.: 0221 / 95 14 49-21  
E-Mail: [decker@beka.de](mailto:decker@beka.de)

#### Dilara Cakir

Tel.: 0221 / 95 14 49-14  
E-Mail: [cakir@beka.de](mailto:cakir@beka.de)

#### beka GmbH

Von-Werth-Straße 37 • 50670 Köln  
Tel.: 0221 / 95 14 49-0 • Fax: 0221 / 95 14 49-20  
[www.beka.de](http://www.beka.de)

## Veranstaltungsort

### Leonardo Hotel Karlsruhe

Ettlinger Straße 23, 76137 Karlsruhe

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen **125,- €** 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 **970,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.

Diese beinhaltet folgende Leistungen:

- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Getränke zu den Mahlzeiten
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Als definitive Zusage zur Seminarteilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Seminarunterlagen per E-Mail. Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche.

**Anmeldung: Bitte bis spätestens 6. Mai 2019 auf [www.beka.de](http://www.beka.de)**



## K<sup>3</sup> Symposium

22. und 23. Mai 2019 in Karlsruhe

Vor- und Zuname

Position

Unternehmen

Anschrift

PLZ / Ort

E-Mail Adresse des Teilnehmers

Telefon-Nr.

### Wichtige Abfrage zum Datenschutz

Ihre Daten werden von der beka GmbH zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Die vollständige Datenschutzerklärung finden Sie unter <http://beka.de/datenschutz>. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit schriftlich widerrufen.

Ich stimme der Veröffentlichung meiner Kontaktdaten in der Teilnehmerliste der Veranstaltung zu:

ja

nein

Ich stimme der Nutzung meiner Kontaktdaten für werbliche Zwecke der beka zu:

ja

nein

### Stornierung/Umbuchung/AGB

Bei Stornierung bis zum Anmeldeschluss werden 50 %, nach Anmeldeschluss die volle Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer. Des Weiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### Zimmerreservierung:

Wir bitten um Buchung eines Einzelzimmers

ab Vorabend  
(2 Übernachtungen)

ab Veranstaltungstag  
(1 Übernachtung)

Reservierung nicht gewünscht

Die Teilnahmegebühr und die Übernachtungskosten gem. Seminarankündigung zzgl. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen an: