



Für die Leitstellen der Zukunft

Einfach - Einheitlich - Effizient



Die integrierte Lösung für Leitstellen

Meldebuchsysteme sind heute ein effizientes Mittel zur ganzheitlichen Vorgangsbearbeitung und dienen nicht nur der Dokumentation von Betriebsvorkommnissen. Manuell erfasste Vorgänge und automatisch übermittelte Betriebsdaten bilden die Grundlage für die einfache, einheitliche und effiziente Sachbearbeitung – natürlich auch in nachgelagerten Prozessen wie etwa der Unfallbearbeitung oder der Abstimmung mit den Fahrzeugwerkstätten.

Das ITSO Meldebuch ist die moderne und flexible Lösung für die Informationsverarbeitung in Leitstellen und in angrenzenden Organisationseinheiten wie Call-Center oder Fahrdienst.

Von Fachleuten für Fachleute gemacht

Die Bedeutung der Leitstelle, als Schnittstelle zwischen Betrieb und Kunden, nimmt ständig zu. Serviceorientierte Kundenprozesse erfordern schnelle und transparente Reaktionen auf betriebliche Herausforderungen. Das ITSO Meldebuch unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter optimal bei der kontinuierlichen Gewährleistung höchster Servicestandards für die Fahrgäste – sowohl bei der Problemlösung, als auch bei der Fahrgastinformation.

In Zusammenarbeit mit den Berliner Verkehrsbetrieben hat ITSO die nächste Generation der Leitstellensoftware entwickelt. Durch die interaktive Entwicklung mit den betrieblichen Spezialisten ist ein System entstanden, das die konkreten Anforderungen von so unterschiedlichen Bereichen wie Omnibus, Straßenbahn und U-Bahn abdeckt.

Und das ITSO Meldebuch kann noch viel mehr: Durch seine hohe Anpassungsfähigkeit und umfangreiche Funktionalität ist es auch für die Nutzung in anderen Branchen und Aufgabebereichen erste Wahl. Die effiziente Arbeitsunterstützung durch konfigurierbare Prozesse, Formulare, Regeln, detaillierte Rollen und modernste Technik ermöglicht neue Perspektiven in der ereignisgesteuerten Vorgangsbearbeitung.



Einfach und flexibel

Bei der Bewältigung von betriebsbedingten Vorkommnissen entstehen schnell Stresssituationen. Effiziente Prozessunterstützung bedeutet hier: Jede Software muss einfach zu bedienen sein, dem Bearbeiter maximalen Komfort bieten und flexibel jede Situation abbilden können.

Manuell aufwendige Prozesse, Mehrfacherfassungen und Abstimmungsschwierigkeiten belasten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unnötig.

Die einmalige und einheitliche Datenaufnahme im ITSO Meldebuch, basierend auf der intensiven Nutzung von Stammdatenkatalogen, Textbausteinen und anderen Komfortfunktionen, steigert die Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Aufgaben werden bereichsübergreifend und nachvollziehbar abgebildet, die effiziente Kommunikation und Zusammenarbeit auf vielfältige Weise gefördert. Inhaltliche und logische Zusammenhänge zwischen verschiedenen Vorgängen werden direkt sichtbar.

Das ITSO Meldebuch dokumentiert alle Erfassungen und Bearbeitungen korrekt und vollständig. Die umfassende Vorgangsdokumentation dient dem Nachweis qualitäts- und rechtssicherer Leistungen und unterstützt die kontinuierliche Verbesserung der eigenen Prozesse.

Komfort bei der Erfassung

- Konfigurierbare Stammdatenkataloge
- Definierbare Textbausteine
- Farblich hervorgehobene Pflichtfelder
- Kontextabhängige Textvorschläge
- Datenübernahme aus anderen Vorgängen (Konvertierung)
- Kalender-Assistenten
- Rechtschreibprüfung
- Tool-Tipps und kontextsensitive Hilfe

... der Verwaltung

- Verknüpfung von Dokumenten und Bilddateien mit Vorgängen
- Integriertes Dateiablagensystem
- Automatische Verlinkungen abhängiger Vorgänge
- Verlinkungsvorschläge für ähnliche Vorgänge
- Kennzeichnung von Ursprungs- und Folgevorgängen
- Dublettenvermeidung durch automatisches Abgleichen existierender Einträge
- Privatisierung von Einträgen
- Nachverfolgungsmöglichkeit aller Bearbeitungsschritte für einen Eintrag
- Statistische Auswertungen

... der Zusammenarbeit

- Umfangreich konfigurierbare Verteiler und Meldepläne
- Aufgabenverwaltung, Workflows, Checklisten- und Wiedervorlagenerstellung
- Direkte Kommunikationsmöglichkeit (Chat, Lesebestätigungen)
- Gateways zu Fax, SMS, E-Mail

Synergiepotenziale übergreifend nutzen

Die Entlastung von Routinetätigkeiten motiviert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eröffnet Spielräume für besseren Kundenservice. Die individuellen Anpassungsmöglichkeiten der Benutzeroberflächen gewährleisten nicht nur eine hohe Nutzerakzeptanz, sondern auch die persönliche Optimierung der Arbeitsumgebung für einzelne Arbeitsplätze oder ganze Arbeitsgruppen.

Das ITSO Meldebuch stellt einheitliche Formularbereiche als clevere Lösung für die Verwendung gleichartiger Informationsblöcke in den verschiedenen Aufgabenbereichen zur Verfügung. Diese Formularbereiche stammen aus einem zentralen Formularbaukasten.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Leitstelle wie in vor- und nachgelagerten Bereichen arbeiten auf derselben Datengrundlage eines Vorgangs. In Abhängigkeit von ihren Rollen und Rechten können sie einmal erfasste Daten für ihre Aufgaben konsequent weiterverwenden.

Manuelle und automatische Wiedervorlagen, eine intelligente Aufgabenverwaltung und die Möglichkeit Vorgänge u.a. durch hinterlegte Melde- und Maßnahmenpläne komfortabel abzuarbeiten, dienen der nachhaltigen Sicherung der Betriebsqualität.



Großveranstaltungen vorausschauend planen

Große Ereignisse, wie etwa Sportveranstaltungen, Demonstrationen oder eigene und fremde Baumaßnahmen, müssen immer wieder geplant und operativ begleitet werden. Erfahrungen aus einmaligen und wiederkehrenden Ereignissen sollen dabei genauso berücksichtigt werden, wie die Zusammenarbeit unterschiedlicher Unternehmensbereiche.

Der im ITSO Meldebuch integrierte Ereigniskalender bietet eine optimale und flexible Unterstützung für die vorausschauende Planung.

Er bietet übersichtliche Kalender- und Kartenansichten, die

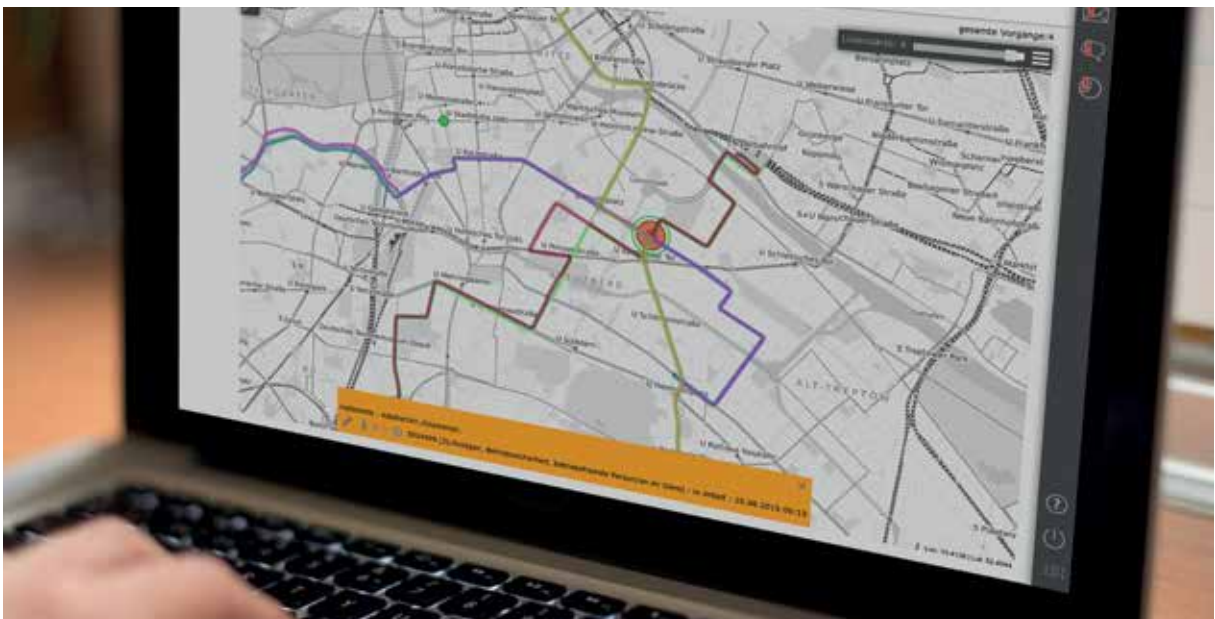
flexible Abbildung von Arbeitsprozessen zwischen mehreren Bearbeitern, das Anlegen von eigenen Checklisten, die Verwendung dynamischer Stammdaten (z.B. Geokoordinaten, Fahrpläne etc.) und die Versionierung von Einträgen.

Der konfigurierbare Bearbeitungsstatus, die Kommentarfunktion oder das Anlegen von Kontaktdaten externer Ansprechpartner unterstützen alle Beteiligten bei der Vorbereitung über die Durchführung bis zur Auswertung von Veranstaltungen.

Die Planungsdaten können direkt weiterverwendet werden, um Dienstanordnungen zu erstellen oder die Fahrgastinformation vorzubereiten. Vergangene Ereignisse dienen als wiederverwendbare Vorlagen für neue, vergleichbare Planungen.

Im Zusammenhang mit operativ aufgetretenen Betriebsvorkommnissen bilden die Planungsdaten die Grundlage für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der durch eine eigene Wissensdatenbank unterstützt wird.

6



Komplexe Aufgaben effizient meistern

Dienstanordnungen regeln in vielfacher Form den Betrieb. Dazu zählen natürlich allgemeine Vorschriften, aber auch zeitlich begrenzte Regelungen zu Betriebseinschränkungen auf Grund von Umleitungen, Linieneinstellungen, Haltestellenverlegungen, Langsamfahrstellen, Gefahrenstellen, Gleisarbeiten, Fahrleitungsarbeiten usw.

Das ITSO Meldebuch bietet eine einheitliche Anzeige, Erfassung, Bearbeitung, sowie Möglichkeit zur Recherche und Gültigkeitsanalyse von Dienstanordnungen in allen Unternehmensbereichen unter Verwendung

eigener Grafiken, Bilder, Kartenausschnitten und formatierbarer Texteingabefelder.

Dienstanordnungen können rollengebunden erstellt und freigegeben werden. Rollenspezifische Übersichtslisten und Kalenderansichten erleichtern dabei den verschiedenen Unternehmensbereichen den Überblick. Konfigurierbare Verteiler sorgen dafür, dass die Dienstanordnungen an den richtigen Stellen ankommen.

Die erforderlichen Fahrgastinformationen können darin bereits vorbereitet werden. Kurzfristige Änderungen stehen den mobilen Mitarbeitern sofort zur Verfügung.

Die Ersteller werden dabei nicht nur durch verschiedene dynamische Formularvorlagen, z.B. für betriebs- und verkehrsrelevante Dienstanordnungen unterstützt, sondern können auch auf archivierte Dienstanordnungen zurückzugreifen.





Benutzerfreundlichkeit bei

...Listen

- Listenansicht mit Eintragsvorschau
- Reiter mit sortierbaren Listen
- Benutzerspezifische Spaltenfilter
- Individuelle Spaltenkonfiguration
- Optische Hervorhebung besonderer Einträge
- Bearbeitung, Druckvorschau/Druck oder PDF-Erstellung der Einträge und Listen

...Formularen

- Formulare bestehen aus Formularbereichen, die dynamisch vom Anwender/Administrator zusammengefügt werden können (Formularbaukasten)
- Rollen- und statusabhängige Formularerstellung und -ansicht
- Konfigurierbare Menüs zur strukturierten Formularauswahl und -bearbeitung
- Notizfunktion: Notizen können zu Betriebsvorkommnissen umgewandelt werden
- Individuelle Konfiguration von Kategorien, Übersichtslisten und Reitern

...Suchmöglichkeiten

- Systemweite Suche
- Suche in Listen
- Konfigurierbare und speicherbare Sucheinstellungen
- Export von Suchvorgängen

Fit für die Zukunft

Offene Systemarchitekturen und Standards bilden die technologische Grundlage für das ITSO Meldebuch. Selbstverständlich ist das gesamte System webbasiert und unterstützt daher von Hause aus mobiles Arbeiten auf beliebigen Endgeräten.

Alle Daten werden in einer SQL-Datenbank gehalten, ein Anwendungsserver sorgt für eine schnelle und sichere Darstellung in allen modernen Browsern. Auf den Endgeräten muss keine Software installiert werden, Updates und Konfigurationsänderungen erfolgen nur auf dem Server.

Die XML-basierten Konfigurations- und Steuerungsdateien sowie die Webseiten können im laufenden Betrieb angepasst werden. Integrierte Performance-Messungen können jederzeit abgefragt werden und dienen der Identifizierung von Engpässen.

Für das integrierte GIS-System werden Daten aus dem freien Open-Street-Map Projekt verwendet.

Selbstverständlich kann jedes Formular, jede Liste und jede Auswertung gedruckt oder als PDF ausgegeben werden. Auswertungen und Statistiken können zusätzlich als CSV-Dateien an Microsoft™ Excel® übergeben werden.

Die integrierte Medienverwaltung erlaubt das Hinzufügen von Schlagworten, um auch größere Datenbestände zielgerichtet durchsuchen zu können.

Das ITSO Meldebuch ist skalierbar für jede Unternehmensgröße. Es unterstützt schon jetzt zahlreiche Schnittstellen zu Fremdsystemen (z.B. ITCS, SAP, Hafas, Fax, SMS, E-Mail).





Mohrenstraße

Weitere Bausteine der ITSO Incident and Quality Management Software

ITSO arbeitet seit vielen Jahren an umfassenden und benutzerfreundlichen Lösungen für den Nahverkehr. Alle Systeme sind webbasiert und somit zukunftssicher wie auch kostengünstig im Betrieb. Durch die Verwendung von Standardkomponenten (Web- und Anwendungsserver, Datenbanken, Frameworks) wird der Investitionsschutz weiter erhöht. Als Software-Ingenieurgesellschaft für qualitativ hochwertige und anspruchsvolle Lösungen hat ITSO eine flexible Lösungslandschaft entwickelt.

Unser Dank geht an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BVG, die mit umfangreichen Fachkenntnis und großem Engagement die Entwicklung begleitet haben!



Das System **QKZ** dient der Auswertung unternehmensrelevantes Qualitätskennzahlen wie Pünktlichkeit, Regelmäßigkeit und Anschlussicherheit und unterstützt sowohl die Betriebsplanung und -steuerung als auch das interne und externe Reporting.



Das System **URSEL** erweitert den Datenraum von QKZ und ermittelt mögliche Ursachen für Qualitätsabweichungen und Betriebsvorkommnisse.



LEA erfasst Betriebsleistungen wie Fahrtzeit/-kilometer, Leistungsverlagerungen oder Ausfallkilometer und wertet diese aus. Es dient damit u.a. der Abrechnung zwischen Unternehmensbereichen und mit Subunternehmern.



DASHBOARD ist eine für Smartphones und Tablet-PCs angelegte Weboberfläche, mit der betriebliche Qualitätskennzahlen in Form von Übersichten und Grafiken abgerufen werden können.





ITSO GmbH

Mohrenstr. 63
D-10117 Berlin

Tel.: (030) 22 07 91 - 30
Fax: (030) 22 07 91 - 55
E-Mail: kontakt@itso.de
www.itso.de

