

Bezirksamt Heepen, 15.03.2024, 3953  
162.1 – Stadtbezirksmanagement

Anlage zu TOP: Mitteilungen  
Bezirksvertretung Heepen  
am 21.03.2024

## **Serviceleistungen der moBiel App „moBiel You“**

(BV Heepen 16.11.2023, TOP 4.1)

Das Amt für Verkehr und moBiel haben zu der Nachfrage aus der Sitzung der BV Heepen vom 16.11.2023, auf welchem Weg eine Meldung von ausgefallenen Fahrten erfolgen könne bzw. ob eine Meldung über die App möglich sei, folgendes mitgeteilt:

Aktuell ist es nicht möglich, dass Kund\*innen Fahrtausfälle direkt über die App melden können.

Die Fahrgäste haben zahlreiche Möglichkeiten die moBiel zu kontaktieren: telefonisch, per E-Mail, über Kontaktformulare, persönlich in den Servicestellen und via Facebook. All diese Kontaktwege laufen zentral in das Beschwerdemanagement der moBiel, in dem alle Anliegen verwaltet und bearbeitet werden.

Die Kontaktwege via Mail, Telefon und über das zentrale Kontaktformular sind im Hilfe-Bereich der App ausgewiesen und können so für Anliegen schnell erreicht und genutzt werden. Über das Kontaktformular können Kund\*innen sich so bspw. auch mit Problemen zu konkreten Fahrten melden oder die Mobilitätsgarantie bei ausgefallenen Fahrten in Anspruch nehmen.

Zu der Anregung aus der o.g. Sitzung Informationen über Fahrtausfälle möglichst via Push-Meldungen zu erhalten, wurde folgendes mitgeteilt:

Für die App sind perspektivisch weitere Funktionen zur Personalisierung der Anwendung und Ansicht der Ergebnisse geplant. Grundsätzlich ist es denkbar, das Kund\*innen via Push-Meldungen über Fahrtausfälle auf ihrer Linie informiert werden, vergleichsweise so, wie es heute bereits bei Störungen und Baustellen der Fall ist.

Ob eine solche Information auch spezifisch für einzelne Fahrten erfolgen kann, lässt sich zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht sagen.

Erfahrungen haben gezeigt, dass Push-Meldungen zu Ausfällen nur dann sinnbringend sind, wenn der Fahrgast eine direkte Betroffenheit schnell erkennen kann.

Um hier einen möglichst hohen Kund\*innen-Nutzen zu erzielen, sind vorab technische Prüfungen der Schnittstellen sowie eine konzeptionelle Vorarbeit notwendig. Eine mögliche Umsetzung kann lt. Projektplan vsl. in 2025 erfolgen.

gez. Nebel