

Qualitätsmanagement

- » Vorstellung Arbeitshandbuch
- » Quartalsreporting Produktion
- » Externe Qualitätskontrolle
 - » Hausbesuche durch TU
 - » Spartenkontrolle durch Arbeitsgruppe VS PFD



Warum ein Arbeitshandbuch?

Wissen
ch-direct
vertiefen

Arbeitsgänge
vereinheitlichen

Vertrauen/
Transparenz
schaffen

Qualitätsstandards
definieren

Prozessdoku-
mentation erstellen



Inhalte Arbeitshandbuch

1. Ausbildungskonzept

- » Grundausbildung (Haupterfassung)
- » Weiterbildungen (Taxierung)
- » Repetitionskurse (alle)



Inhalte Arbeitshandbuch

2. Qualitätsrichtlinien

- » Regelmässige interne Qualitätskontrolle
- » Quartalsreporting
- » Qualitätsanforderung (Prädikat «gut»)
 - » Haupterfassung 94% korrekt
 - » Taxierung 96% korrekt

Beispiel Quartalsreporting

Qualität	Termin
Qualität Haupterfassung: GA16 / FVP16 / Tel16	Termin - Arbeitsstand
<p>Kontrollierte Reiseblätter: 500 Verarbeitete Reiseblätter: 11'352 Fahrten korrekt* erfasst: 96.26% → Prädikat «sehr gut»</p> <p><small>Skala: 92%=befriedigend / 94%=gut / 96%=sehr gut / 98%=hervorragend</small></p>	<p>GA 15: abgeschlossen GA 16: Haupterfassung und Taxierung laufen FVP 16: Haupterfassung und Taxierung laufen Telefon: Haupterfassung und Taxierung laufen</p>
Qualität Taxierung: GA15	
<p>Kontrollierte Verbindungen: 3'250 Verarbeitete Verbindungen: 23'687 Verbindungen korrekt* taxiert: 96.12% → Prädikat «gut»</p> <p><small>Skala: 95%=befriedigend / 96%=gut / 97%=sehr gut / 98%=hervorragend</small></p> <p><small>* Korrekt oder Fehler ohne Auswirkungen auf Einnahmenverteilungsschlüssel</small></p>	



Externe Qualitätskontrolle

1. Hausbesuche durch TU
2. Spartenkontrollen
 - z.B. Fernverkehr, Verbunde, Bus, Schiff- und Regionalverkehr,...



Kontrollmöglichkeit TU

1. Hausbesuche durch TU

- » Bestellung von Verbindungslisten und Parallelverkehrsreport
- » Überprüfen der Reisen, Anteile und Parallelverkehre **der eigenen TU**
- » Hausbesuche bei ch-direct vor Ort falls gewünscht und nötig



Verbindungsliste

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	
1	GAN15 - 096 - 15-11-2016																		
2	Verbindungsnummer	Taxierungsstatus	Verbindungsstring	Klasse	Erm Code	Parallelverkehr	Parallelverkehr-Typ	Verbindungsschema	Zonen	Kurzstrecke	Liniencode	Tkm TU	Tkm Total im Kilometeranstos	Anteil der TU	Anteil Total	Reisen	Anteil TU * Reisen	Anteil Total * Reisen	
3	10014.1	Prisma Taxierung akzeptiert	Otten (=) Aarau (=) Schöftland (!) Kirchleerau, Abzw.		1	0						0	14	30	Fr. 9.70	Fr. 24.40	8	Fr. 77.80	Fr. 195.20
4	1034.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Aarau (=) Dietikon (=) Reppischhof		2	0						0	19	62	Fr. 6.87	Fr. 22.40	6	Fr. 41.22	Fr. 134.40
5	1036.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Lenzburg (=) Dietikon (=) Reppischhof		2	0	6)Fehlender Umsteigeort (Spiltten)			0 - Verdacht auf Parallelverkehr		0	14	55	Fr. 5.26	Fr. 20.60	1	Fr. 5.26	Fr. 20.60
6	1037.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Suhr (=) Lenzburg (=) Reppischhof		2	0	6)Fehlender Umsteigeort (nicht Spiltten - eindeutig bester Reiseweg)			3 - Eindeutig bester Reiseweg existiert		0	14	55	Fr. 5.26	Fr. 20.60	3	Fr. 15.78	Fr. 61.80
7	1039.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Aarau (=) Zürich HB		2	0						0	19	83	Fr. 6.41	Fr. 28.00	6	Fr. 38.46	Fr. 168.00
8	1040.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Suhr (=) Benken-Widen		2	0	6)Fehlender Umsteigeort (nicht Spiltten - eindeutig bester Reiseweg)			3 - Eindeutig bester Reiseweg existiert		0	14	50	Fr. 5.32	Fr. 19.00	1	Fr. 5.32	Fr. 19.00
9	10600.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Unterenfelden Post (=) Aarau (=) Olten (=) Zofingen (!) Eitnau, Post		2	0						0	5	35	Fr. 2.00	Fr. 14.00	2	Fr. 4.00	Fr. 28.00
10	10601.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Unterenfelden Post (=) Aarau (=) Zürich HB		2	0						0	5	69	Fr. 1.82	Fr. 25.00	14	Fr. 25.48	Fr. 350.00

- » Bestellung: Angabe der gewünschten TU-Codes
- » Excel-Liste mit allen Verbindungen, an denen das gewählte Transportunternehmen einen Anteil hat



- Projekt
- TU-Code

Prisma=Anteile von SBB BackOffice übernommen
 Manuell=Anteile manuell verändert/berechnet

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Verbindungsnummer	Taxierungsstatus	Verbindungsstring	Klasse	Erm Code	Parallelverkehr	Parallelverkehr-Typ	Verbundschema	Zonen	Kurzstrecke
1	GAN15 - 096 - 15-11-2016									
2	10014.1	Prisma Taxierung akzeptiert	Olten (=) Aarau (=) Schöftland (!) Kirchleerau, Abzw.	1	0					
3	1034.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Aarau (=) Dietikon (=) Reppischhof	2	0					
4	1036.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Lenzburg (=) Dietikon (=) Reppischhof	2	0	6)Fehlender Umsteigeort (Splitten)	0 - Verdacht auf Parallelverkehr			
5	1037.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Suhr (=) Lenzburg (=) Reppischhof	2	0	6)Fehlender Umsteigeort (nicht Splitten - eindeutig bester Reiseweg)	3 - Eindeutig bester Reiseweg existiert			
6	1039.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Aarau (=) Zürich HB	2	0					
7	1040.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Oberkulm (=) Suhr (=) Lenzburg (=) Berikon- Widen	2	0	6)Fehlender Umsteigeort (nicht Splitten - eindeutig bester Reiseweg)	3 - Eindeutig bester Reiseweg existiert			
8	10600.3	Prisma Taxierung akzeptiert	Unterenfelden Post (=) Aarau (=) Olten (=) Zofingen (!) Brittnau, Post	2	0					
9										

Verbindungsstring= Berechneter Weg
 (=) → Bahn
 (!) → Bus
 (?) → Schiff
 (SSB) → Städtische Seilbahn

Grund Parallelverkehr
 0) Wird noch gesplittet
 1/2) Bilateral geregelt
 3) Eindeutig bester Reiseweg existiert
 4) Bereits gesplittet

Vor dem Punkt: Verbindungsnummer
 Nach dem Punkt: GA-Artikel (Klasse/Ermässigung)
 (1=1. Klasse 1/1, 2=1. Klasse 1/2, 3=2. Klasse 1/1, 4=2. Klasse 1/2)



Angaben für Zonentaxierung

Anteil Tarifkilometer / Preis der TU an Verbindung

Anzahl Reisen (Retourreisen zählen doppelt)

H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Verbundschema	Zonen	Kurzstrecke	Liniencode	Tkm TU	Tkm Total im Kilometeranstoss	Anteil der TU	Anteil Total	Reisen	Anteil TU * Reisen	Anteil Total * Reisen
			0	14	114	Fr. 7.74	Fr. 63.00	1	Fr. 7.74	Fr. 63.00
			0	9	109	Fr. 2.89	Fr. 35.00	4	Fr. 11.56	Fr. 140.00
			0	14	14	Fr. 6.20	Fr. 6.20	2	Fr. 12.40	Fr. 12.40
			0	6	6	Fr. 3.60	Fr. 3.60	5	Fr. 18.00	Fr. 18.00
			0	6	106	Fr. 3.51	Fr. 62.00	4	Fr. 14.04	Fr. 248.00
			0	12					Fr. 4.90	Fr. 9.00
			0	6					Fr. 2.94	Fr. 129.40
			0	27	244	Fr. 7.63	Fr. 81.60	1	Fr. 7.63	Fr. 81.60
			0	27	270	Fr. 7.30	Fr. 81.20	1	Fr. 7.30	Fr. 81.20

Anteil Tarifkilometer / Preis **aller** TU an Verbindung



Parallelverkehrsreport

A	B	C	D	E	F
Verbindungsnummer	Anzahl Reisen	Verbindungsstring	Anteil TU	Parallelverkehr	Parallelverkehr-Typ
33350.3	1	Rothenburg, Flecken (!) Menziken (=) Aarau	11		
33858.3	1	Suhr (!) Aarau (=) Olten (=) Luzern (=) Escholzmatt (!) Marbach LU, Mösli	0		
33859.3	2	Suhr (!) Aarau (=) Bern (=) Escholzmatt (!) Marbach LU, Mösli	0		
33860.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Olten (=) Bern (=) Escholzmatt (!) Marbach LU, Mösli	1.83		
33973.3	1	Winikon, Post (!) Schöftland (=) Aarau (=) Zürich HB	4.85		
34308.3	2	Unterentfelden Oberdorf (=) Aarau (=) Olten (=) Luzern (=) Alpnach Dorf	1.66		
34390.3	1	Oberentfelden (=) Aarau (=) Dottikon-Dintikon	2.93		
34391.3	1	Oberentfelden (=) Aarau (=) Lenzburg (=) Dottikon-Dintikon	2.93		
34610.3	1	Sion (=) Lausanne (=) Aarau (=) Gontenschwil	6.19		
34611.3	2	Sion (=) Visp (=) Bern (=) Olten (=) Aarau (=) Gontenschwil	6.03		
34615.3	3	Gränichen (=) Aarau (=) Zürich HB (=) Ziegelbrücke (=) Glarus	2.74		
34616.3	1	Gränichen (=) Aarau (=) Zürich HB (=) Rapperswil (!) Eschenbach SG, Dorftreff	2.85		
34617.3	1	Gränichen (=) Aarau (=) Zürich HB (=) Rüti ZH (!) Eschenbach SG, Dorftreff	2.87		
34718.3	1	Muhlen (=) Aarau (=) Olten (=) Luzern (=) Sarnen (!) Langis	2.98		
34825.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Zürich HB	2.15		
34870.3	6	Beromünster, Post (!) Menziken (=) Aarau	11	7)Restliche (Splitten)	4 - Kein bester Reiseweg
34975.3	1	Kirchleerau-Moosleerau, Post (!) Schöftland (=) Aarau (=) Brugg AG (!) Windisch, Kurve	5.77		
35098.3	2	Wangen an der Aare (=) Olten (=) Aarau (=) Gränichen	3.42		
35099.3	1	Schöftland (=) Aarau (=) Biel/Bienne (=) Lyss	4.5		
35100.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Gossau SG (=) Herisau (!) Herisau, Kaserne	1.78	7)Restliche (Splitten)	4 - Kein bester Reiseweg
35101.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Gossau SG (!) Herisau (!) Herisau, Kaserne	1.87		
35246.3	1	Aarau (!) Suhr, Lindenfeld	0		
35260.3	1	Aarau (!) Suhr, Fliederweg	0		
8676.3	3	Aarau (!) Suhr, Mattenweg	0		

MB2014 - schöftland/hirschthal/muhlen/entfelden/distelberg/binzenhof/buchs/suhr/gränichen/bleien/teufenthal/unterkulm/oberkulm/gontenschwil/zetzwil/leimbach/reinach/menziken/aarau - 096

- » Bestellung: Angabe aller Haltestellen, die auf Parallelverkehr untersucht werden sowie der gewünschten TU-Codes
- » Excel-Liste mit allen Verbindungen, die mindestens zwei der genannten Haltestellen enthalten.



Identische Angaben
aus Verbindungsliste

Anteile der TU an Verbindung in Franken.
Betrag=0? Dann hat TU keinen Anteil.

A	B	C	E	F
Verbindungsnummer	Anzahl Reisen	Verbindungsstring	Anteil TU P	Parallelverkehr Parallelverkehr-Typ
23250.3	1	Rothenburg, Fiesikon (!) Menziken (=) Aarau	11	
33858.3	1	Suhr (!) Aarau (=) Olten (=) Luzern (=) Escholzmatt (!) Marbach LU, Mösli	0	
33859.3	2	Suhr (!) Aarau (=) Bern (=) Escholzmatt (!) Marbach LU, Mösli	0	
33860.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Olten (=) Bern (=) Escholzmatt (!) Marbach LU, Mösli	1.83	
33973.3	1	Winikon, Post (!) Schöftland (=) Aarau (=) Zürich HB	4.85	
34308.3	2	Unterenfelden Oberdorf (=) Aarau (=) Olten (=) Luzern (=) Alpnach Dorf	1.66	
34390.3	1	Oberentfelden (=) Aarau (=) Dottikon-Dintikon	2.93	
34391.3	1	Oberentfelden (=) Aarau (=) Lenzburg (=) Dottikon-Dintikon	2.93	
34610.3	1	Sion (=) Lausanne (=) Aarau (=) Gontenschwil	6.19	
34611.3	2	Sion (=) Visp (=) Bern (=) Olten (=) Aarau (=) Gontenschwil	6.03	
34615.3	3	Gränichen (=) Aarau (=) Zürich HB (=) Ziegelbrücke (=) Glarus	2.74	
34616.3	1	Gränichen (=) Aarau (=) Zürich HB (=) Rapperswil (!) Eschenbach SG, Dorftreff	2.85	
34617.3	1	Gränichen (=) Aarau (=) Zürich HB (=) Rüti ZH (!) Eschenbach SG, Dorftreff	2.87	
34718.3	1	Muhen (=) Aarau (=) Olten (=) Luzern (=) Sarnen (!) Langis	2.98	
34825.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Zürich HB	2.15	
34870.3	6	Beromünster, Post (!) Menziken (=) Aarau	11	7) Restliche (Splitten) 4 - Kein bester Reiseweg
34975.3	1	Kirchleerau-Moosleerau, Post (!) Schöftland (=) Aarau (=) Brugg AG (!) Windisch, Kurve	5.77	
35098.3	2	Wangen an der Aare (=) Olten (=) Aarau (=) Gränichen	3.42	
35099.3	1	Schöftland (=) Aarau (=) Biel/Bienne (=) Lyss	4.5	
35100.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Gossau SG (=) Herisau (!) Herisau, Kaserne	1.78	7) Restliche (Splitten) 4 - Kein bester Reiseweg
35101.3	1	Suhr (=) Aarau (=) Gossau SG (!) Herisau (!) Herisau, Kaserne	1.87	
35246.3	1	Aarau (!) Suhr, Lindenfeld	0	
35260.3	1	Aarau (!) Suhr, Fliederweg	0	
8676.3	3	Aarau (!) Suhr, Mattenweg	0	

MB2014 - schöftland/hirschthal/muhen/entfelden/distelberg/binzenhof/buchs/suhr/gränichen/bleien/teufenthal/unterkulm/oberkulm/gontenschwil/zetzwil/leimbach/reinach/menziken/aarau 096

Sämtliche angegebene Haltestellen. In jeder Verbindung
müssen mindestens zwei dieser Haltestellen vorkommen.



Online-Abfrage Reiseblätter


ch-direct

Direkter Verkehr Schweiz
Service direct suisse
Servizio diretto svizzero
Servetsch direct svizra

DE FR

AAA

[Home](#) [Medien](#) [Kontakt](#) [Suche](#)
[Themen](#) [Services](#) [Organe](#) [Über uns](#)

[Tarife und Vorschriften](#)
[Vertrieb und Systeme](#)
[Data eXchange DaX](#)
[Einnahmenverteilung](#)
[Ansprechpersonen](#)
[Übersicht Verteilschlüssel](#)
[Halbtaxabonnement](#)
[Generalabonnement](#)

Online-Abfrage Reiseblätter

 Nummer

 Eingabe der

 Verbindungsnummer

[Hilfe](#)

Angemeldet als

Lukas von Stokar

[Mein Profil](#)

Newsletter

www.ch-direct.org/rb-online



Kontrolle durch Arbeitsgruppe

2. Spartenkontrollen

- » Bestellung von Verbindungslisten und Parallelverkehrsreport von beliebigen TU einer Sparte
- » Überprüfen der Reisen, Anteile und Parallelverkehre **der jeweiligen Sparte**
- » Hausbesuche bei ch-direct vor Ort



Take Home Messages

- » Qualität und Termineinhaltung bei jedem Schlüssel oberste Priorität.
- » Aus- und Weiterbildung, sowie Richtlinien gewährleisten eine hohe Qualität.
- » TU können durch Kontrolle und Hausbesuche die Arbeit von ch-direct prüfen und Korrekturen beantragen.
- » ch-direct ist auf vollständige Fahrpläne, gute Netzpläne und Meldung von Parallelverkehr seitens TU angewiesen.