



Sachvortragende/r	Amt / Geschäftszeichen
Oberbürgermeister Peter Reiß	Referat für Umwelt und Gebäudemanagement

Sachbearbeiter/in: Petra Hiltl

Anfragen und Anregungen

Beratungsfolge	Termin	Status	Beschlussart
Ausschuss für Umwelt und Mobilität	08.07.2024	öffentlich	Kenntnisnahme

Anfrage Herr Stadtrat Sauer am 15.06.2024

Im Buchungssystem im überaus erfolgreichen und beliebten Bedarfsverkehr "Lotti" kam es am Wochenende vom 08./09. Juni zu einem Totalausfall, so dass keine Fahrten gebucht oder storniert werden konnten. Auch die Bestätigung bereits gebuchter Fahrten per E-Mail funktionierte nicht.

Mir ist bewusst, dass solche Störungen in einem immer noch im Probetrieb befindlichen System auftreten können.

Dennoch stellen sich folgende Fragen:

1. Warum gibt es außer einer nichtssagenden Fehlermeldung "Interner Fehler Bitte versuche es erneut" keine Erklärungen für Nutzer*innen dass der Fehler nicht auf dem eigenen Smartphone sondern beim VGN oder wo auch immer liegt?
2. Im gesamten VGN war es während der Störung nicht möglich eine Hotline zu erreichen, die darüber hätte aufklären können. Ist das so gewollt? Ist das auch bei anderen Problemen im VGN am Wochenende so?

Die Aufklärung auf die E-Mail-Anfrage beim VGN kam nach Behebung der Störung am darauf folgenden Montag um 10:40 Uhr (!)

Antwort Stadtverkehr

Der Totalausfall war höchst ärgerlich – zum einen wegen der fehlenden Information für die Fahrgäste, zum anderen, weil in Schwabach mit Ausnahme der Vorbuchungen kein ÖPNV stattfand und zum Dritten, weil das Problem absolut vermeidbar und leicht zu beheben gewesen wäre (ein Server ist vollgelaufen, ohne dass dies überwacht worden wäre).

Nicht nur wir waren verärgert, sondern auch der VGN und dieser hat den Geschäftsführer der Firma Mentz zum einem kurzfristigen Termin eingestellt und Abhilfe und Vermeidung des Wiederholungsfalls gefordert.

Ich selbst mache mir den Vorwurf, dass wir im guten Glauben, ein im Landkreis München erprobtes System zu verwenden den kompletten Sonntags-Busverkehr abgeschafft habe, was in der Nachschau zu optimistisch war.

Über das Projektmanagement haben wir die Firma Mentz aufgefordert uns eine Hotline oder Support-Mailadresse zur Verfügung zu stellen, die innerhalb unseres Betrieb IMMER ansprechbar ist. Hätten wir diese Möglichkeit gehabt, hätte das Problem bereits am Samstag

abend behoben werden können und nicht bis Montag 10:30 Uhr fortbestanden.

Der VGN plant gerade ein Call-Center, das weitreichend (vielleicht sogar 24/7) erreichbar sein wird. Dies dient zum einen der Buchung von AST- und on Demand-Verkehren, zum anderen aber auch der allgemeinen Erreichbarkeit des VGN, was ja z.B. auch bei Streiks, wetterbedingten Ausfällen und akuten Störungen von Schienenstrecken wichtig ist.