

Gebündelte Kompetenz für NRW

Verantwortlich für die technische Organisation und die inhaltliche Weiterentwicklung der landesweiten Nahverkehrsauskunft ist das KompetenzCenter Fahrgastinformation NRW (KCF), das auf Initiative des Landes NRW bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft (WVG) in Münster eingerichtet ist.

Im KompetenzCenter Fahrgastinformationen laufen alle Fäden rund um die Schlaue Nummer zusammen.

Zu den Aufgaben des KCF zählen:

- Organisation und Steuerung der Hotline
- Telefonmanagement
- Routing Festnetz und Mobilfunk
- Statistik und Auswertung
- Betreuung und Controlling des landesweiten Call Centers
- Systemadministration für den „Sprechenden Fahrplan“
- Beratung und Unterstützung der Verkehrsunternehmen und -verbände
- Weiterentwicklung der Informationskanäle

KCF » KOMPETENZCENTER
FAHRGASTINFORMATION NRW

Westfälische Verkehrsgesellschaft mbH (WVG)

KompetenzCenter Fahrgastinformation

Krögerweg 11

48155 Münster

Tel.: 0251/6270-257

Fax: 0251/6270-222

schlaue-nummer@wvg-online.de

www.schlaue-nummer.de

0 180 3-50 40 30
DIE SCHLAUE NUMMER
FÜR BUS UND BAHN

0 180 3-50 40 30
DIE SCHLAUE NUMMER
FÜR BUS UND BAHN

Gut informiert – gut unterwegs

Fahrgastinformation im
NRW-Nahverkehr

DER NEUE
NAHVERKEHR
IN NRW

KCF » KOMPETENZCENTER
FAHRGASTINFORMATION NRW

Die Schlaue Nummer – eine Erfolgsgeschichte in NRW

Die Schlaue Nummer für Bus und Bahn ist die landesweite Info-Hotline für den Nahverkehr in NRW. Unter 0 180 3-50 40 30 werden alle Anfragen zum ÖPNV in NRW beantwortet – an sieben Tagen in der Woche, rund um die Uhr. Rund 60 regionale Partner betreiben die Schlaue Nummer als einheitliche Bedienoberfläche für ganz NRW.

Drei Informationskanäle stellen den 24-Stunden-Service sicher:

- Servicestellen der Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbünde
- ein landesweites Call Center und
- das automatische Dialogsystem „Sprechender Fahrplan“ mit SMS-Service

Starke Nachfrage:

- über 800.000 Anfragen pro Jahr
- mehr als 5,5 Mio. Anrufe seit Projektstart im Jahr 2000

Im Dialog zur Auskunft

Seit 2006 ergänzt der „Sprechende Fahrplan“ den Service der Schlaue Nummer. Unter maßgeblicher Finanzierung des Landes NRW wurde er in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen und -verbänden entwickelt.

Der Anrufer navigiert das innovative Sprachdialogsystem im interaktiven Dialog.

Dabei identifiziert der „Sprechende Fahrplan“ mehr als 70.000 Haltestellen in ganz NRW.

Vom „Sprechenden Fahrplan“ profitieren Verkehrsunternehmen:

- regionalspezifisch und zeitlich flexibel einsetzbar
- unternehmensindividuelle Dialogbausteine
- Reduzierung der operativen Kosten

Und Kunden:

- schnell, benutzerfreundlich und intuitiv bedienbar
- rund um die Uhr ohne Wartezeiten verfügbar
- kostenlose Auskunft per SMS aufs Handy

Der Sprechende Fahrplan – so geht's

Wird ein Anrufer der Schlaue Nummer mit dem Sprechenden Fahrplan verbunden, fragt das System die Daten zur gewünschten Fahrt ab:

- Startort und -haltestelle
- Zielort und -haltestelle
- Abfahrts- oder Ankunftszeit

Daraufhin ermittelt das System die entsprechende Verbindung und bietet weitere Optionen an:

- frühere oder spätere Fahrt auf der gewünschten Verbindung
- Details zur jeweiligen Fahrt
- Wiederholung der Ansage
- SMS-Service
- auf Wunsch Weiterleitung zum Call Center

0 180 3-50 40 30