



INCIDENT MANAGER | FACTSHEET

Was macht den Incident Manager einzigartig?

Der Glue *Incident Manager* ist eine clevere Lösung um Meldungen zu Unregelmässigkeiten und Störungen im öffentlichen Verkehr zu verwalten.

Ereignisse, welche den Fahrbetrieb stören, sind für die Reisenden frustrierend und mühsam. Der Frust sinkt jedoch und das Verständnis für das Transportunternehmen steigt, sobald solche Störungen rechtzeitig und transparent kommuniziert werden. Der *Incident Manager* von Glue tut genau das. Er ermöglicht, dass die Reisenden rasch und effizient auf verschiedenen Kanälen angesprochen werden können. Unregelmässigkeiten im Fahrbetrieb können so durch die Reisenden gemieden oder sogar produktiv genutzt werden.

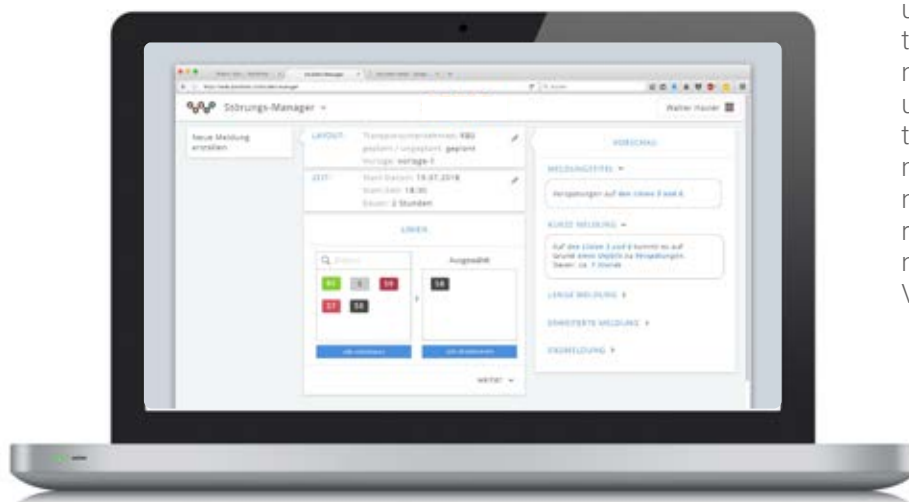
Rasches Handeln bei Ereignissen ist entscheidend

Um die Zeit zur Erstellung einer Meldung zu minimieren und Erfassungsfehler zu vermeiden, bietet der *Incident Manager* zweckmässige Hilfe: Aus einer Vielzahl von Vorlagen kann die korrekte Meldungsvorlage (z.B. eine Linienstörung) ausgewählt und mit den notwendigen Zusatzinformationen versehen werden. Dazu gehören etwa Dauer und Zeit der betroffene Linien oder Haltestellen und die Angabe von Gründen oder Ursachen. So lässt sich eine Störungsmeldung mit wenigen Klicks zusammenstellen.

Eine Vielzahl von Kommunikationsmöglichkeiten

Mit dem *Incident Manager* stehen Transportunternehmen viele Kommunikationsmedien zur Verfügung. Damit können sowohl Reisende/Endkunden als auch interne Stellen, Partnerunternehmen, Medien und Behörden angesprochen werden. Das Absetzen der Meldungen erfolgt beispielsweise über E-Mail, Twitter, Mobile Apps, SMS, Abfahrtsmonitore, Webseiten, soziale Medien oder via DFI, sofern die technischen Spezifikationen verfügbar sind. Dank der flexiblen Architektur des *Incident Managers* als Teil der *Webplattform* der Glue Software Engineering AG können weitere, kundenspezifische Datenanbindungen realisiert werden.

Der *Incident Manager* ist auch nach der erstmaligen Erfassung einer Meldung eine grosse Hilfe: Dank Historisierung der Meldungen herrscht Transparenz über aktuelle und geplante Störungen, der Austausch mit anderen Transportunternehmen funktioniert problemlos und schafft Nutzen für alle Beteiligten. Der *Incident Manager* ist zudem mandantenfähig. Über eine Administrationschnittstelle können Berechtigungen vergeben, Kommunikationsmedien ausgewählt und Vorlagen verwaltet werden.





INCIDENT MANAGER | USE CASE

YB Heimspiel – Fanmarsch blockiert Buslinie 20

Ausgangslage

Die Berner Young Boys siegen erfolgreich beim Heimspiel, es kommt zu einem Fanmarsch vom Wankdorf Stadium Richtung Stadt. Daher wird die Buslinie 20 Richtung Wankdorf teils behindert, es kommt zu Verspätungen unbestimmter Dauer. Die Frage stellt sich nun: «Wie informiere ich sämtlich Fahrgäste möglichst schnell auf allen relevanten Ausgabekanälen?»

Use Case

Der Verantwortliche für Störungen des Transportunternehmens loggt sich am PC, Tablet oder Smartphone auf der Webplattform ein.

Als nächstes wählt er «Störungen» aus; es erscheint nun eine bereits vordefinierte Anzeige für «ungeplante Meldungen». Aus individuell gefertigten mehrsprachigen Vorlagen kann der Benutzer nun eine auswählen. In einem zweiten Schritt wird das betroffenen Transportunternehmen ausgewählt.

Danach werden Datum, Zeit und Dauer angepasst. Nun müssen nur noch die betroffenen Linien sowie das «Ereignis» ausgewählt werden. Dies wäre in diesem Use Case zum Beispiel: 07.12.2019, 16:50 Uhr: Auf Linie 20 ist infolge eines Sportanlasses mit unregelmässigem Betrieb zu rechnen. Dauer: unbestimmt. Aus diesen Informationen werden nun automatisch Anzeigen erstellt, welche nach einer Vorschauansicht sofort auf alle gewünschten Medien wie Website, Twitter und E-Mail-Verteiler publiziert werden können.

1. Ungeplante Meldung erfassen

Ungeplante Meldung erfassen

Meldung editieren > Vorschau der Meldung > Meldung senden

Transportunternehmen wählen:
Städtische Verkehrsbetriebe Bern (85.827)

Vorlage wählen:
Linie: Unregelmässiger Betrieb

Ereignisdatum- und Zeit angeben:
Start: 07.12.2019
Dauer: unbestimmt
ca. Endzeit: unbestimmt

Linien:
Betroffene Linien: 204, 205

Alle Linien Keine Linien

Meldung vervollständigen:
07.12.2019, 16:50 Uhr: Auf Linie 20 ist infolge eines Sportanlasses mit unregelmässigem Betrieb zu rechnen. Dauer: unbestimmt.
Übernehmen

Meldungstitel (34/90 Zeichen)
Linie 20: Unregelmässiger Betrieb

Meldung (108 Zeichen)
07.12.2019, 16:50 Uhr: Auf Linie 20 ist infolge mit unregelmässigem Betrieb zu rechnen. Dauer: unbestimmt.

Endmeldung (41/180 Zeichen)
Die Linie 20 fährt wieder nach Fahrplan.



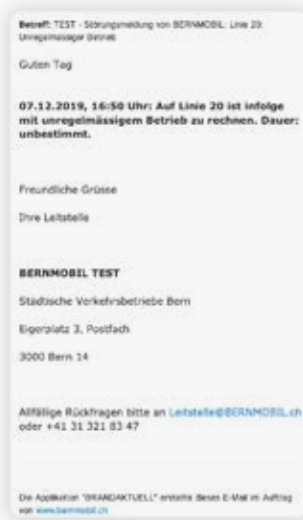
INCIDENT MANAGER | USE CASE

YB Heimspiel – Fanmarsch blockiert Buslinie 20

2. Vorschau der Meldungen



2.5 Beispiel: Vorschau eines E-Mail Verteilers



Hardegg Vidmar		
Linie	Ziel	Abfahrt
17	Köniz Weiermatt	7 min
17	Bern Bahnhof	8 min
17	Köniz Weiermatt	17 min
17	Bern Bahnhof	18 min
17	Köniz Weiermatt	27 min
17	Bern Bahnhof	28 min
17	Köniz Weiermatt	37 min

Linie 20: Unregelmässiger Betrieb
07.12.2019, 16:50 Uhr: Auf Linie 20 ist infolge mit unregelmässigem Betrieb zu rechnen. Dauer: unbestimmt.

2.1 Beispiel: Vorschau von einem ÖV-Infopunkt

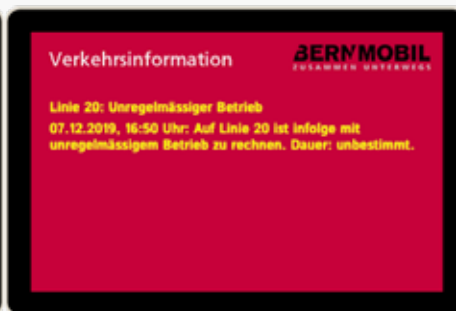
2.2 Beispiel: Vorschau der Störungsmeldung auf Twitter



2.3 Beispiel: Vorschau der Endmeldung auf Twitter



2.4 Beispiel: Vorschau auf dem Monitor im Bus



Resultat

Mit dem IncidentManager konnte so eine einzige Person innert Sekunden ungeplante Meldungen auf zehn verschiedene Ausgabekanäle gleichzeitig publizieren. Zuschauer sowie Fahrgäste, welche von der Störung betroffen waren, wurden so schnell und zuverlässig informiert.