



Energieeffizienz durch die Nutzung täglicher Kunden-Qualitäts-Beobachtungen um den Öffentlichen Verkehr zu verbessern

## ENERQI – An Intelligent Energy Project



## Die Herausforderung

- Die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden werden nicht immer bei Investitionsentscheidungen in Betracht gezogen
- Die meisten Qualitätsmonitoring-Systeme erfassen die durch den Kunden wahrgenommene Qualität nur indirekt oder in unregelmäßigen Abständen
- Der Einsatz von neuen Technologien wie Internet, Monitoring Software, Datenbanken und innovativen Technologien findet kaum statt



## Der Auftrag

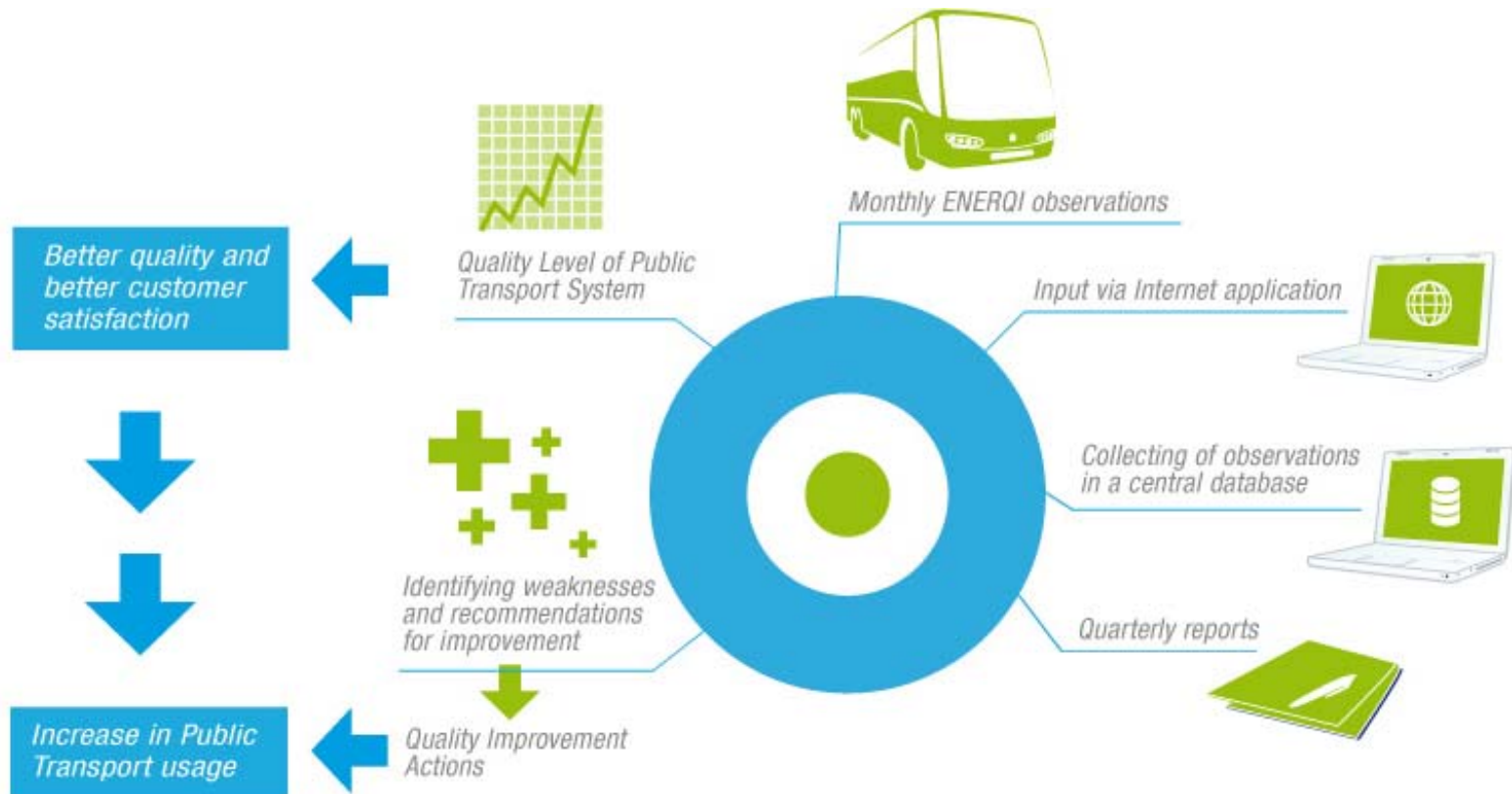
- Erhöhung der Nutzung des Öffentlichen Verkehr durch den Fokus auf Kundenbedürfnisse
- Abbau von Barrieren
- Änderung der Einstellung der Bürger zum Öffentlichen Verkehr
- Einbetten der Bemühungen um Kundenzufriedenheit und Kundenbedürfnisse im täglichen Betrieb
- Verbesserung der Qualität des Öffentlichen Verkehrs
- Energieeinsparung



## Der Ansatz

- Innovatives Qualitätsmanagement: ein Pool an Fahrgästen agiert als Qualitätsscouts
- diese beantworten Fragebögen zu verschiedenen Qualitätskriterien
- Regelmäßige Durchführung
- Die Ergebnisse werden verwendet um die Qualität des Öffentlichen Verkehrsdienstleisters zu verbessern





## The ENERQI Quality Loop

## Das Ergebnis

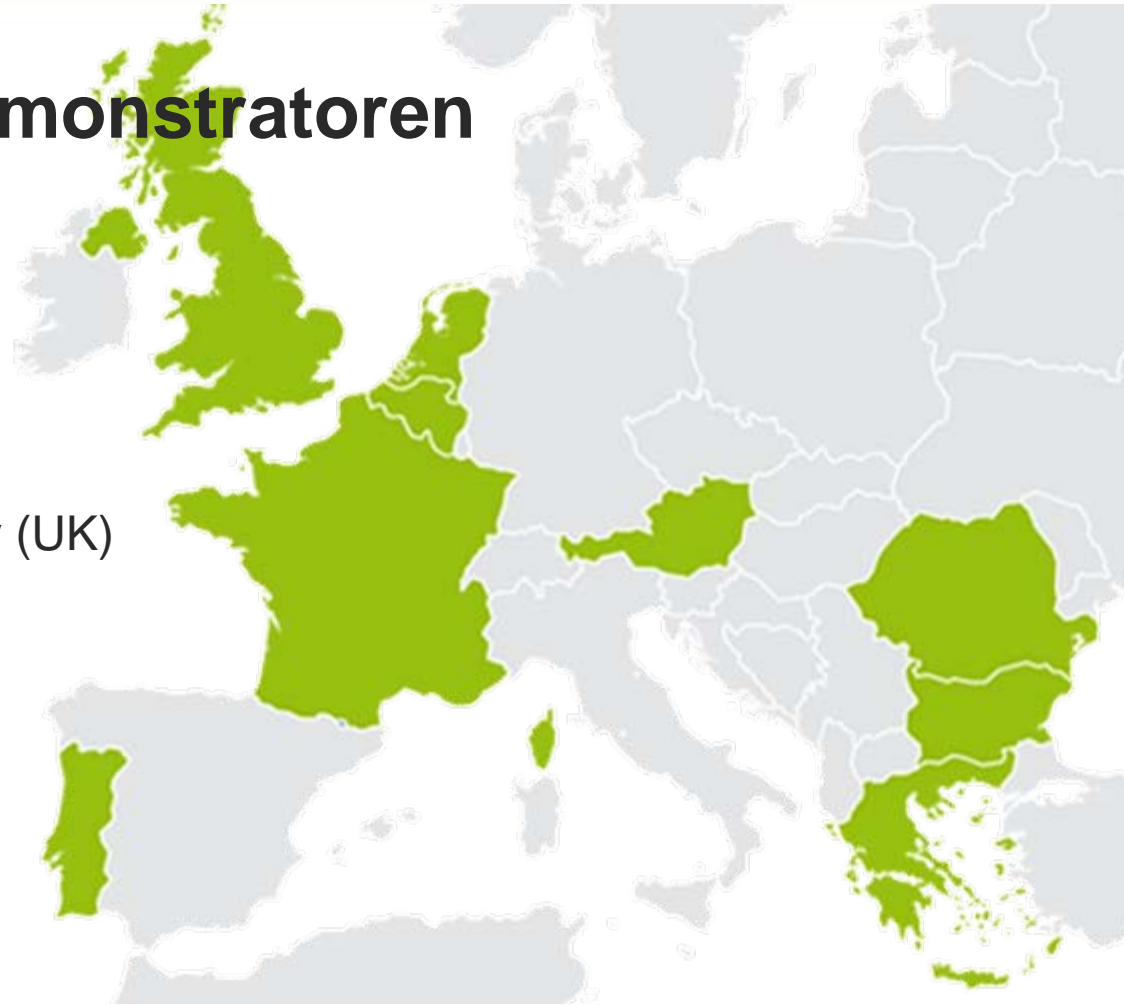
- 96.000 Beobachtungen von 4.000 Fahrgästen (im Gesamtprojekt)
- 64 Aktionen zur Verbesserung mit evaluierten Ergebnissen
- Steigerung der Fahrgastanzahl um 1% pro Jahr
- Informationsmaterial, Richtlinien und Anleitungen für folgende Nachfolge Projekte
- ENERQI als ein Standard für Qualitätsmonitoring im ÖV etablieren





## ENERQI - Demonstratoren

- Lisboa (PT)
- Athens (GR)
- Plovdiv (BG)
- Graz (AT)
- Lancashire County (UK)
- Alba Iulia (Ro)
- Breda (Ned)
- Toulouse (FR)



## Partner

<b>Koordinator:</b>	
DTV Consultants (NL)	
<b>Partner:</b>	
CARRIS (PT)	POLIS (BE)
CRES (GR)	STP, Alba Iulia (Ro)
Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)	TIS (PT)
FGM-AMOR (AT)	TISSEO (FR)
GRAZ LINIEN (AT)	TISSEO-SMTC (FR)
Lancashire County Council LCC (UK)	URTP (Ro)

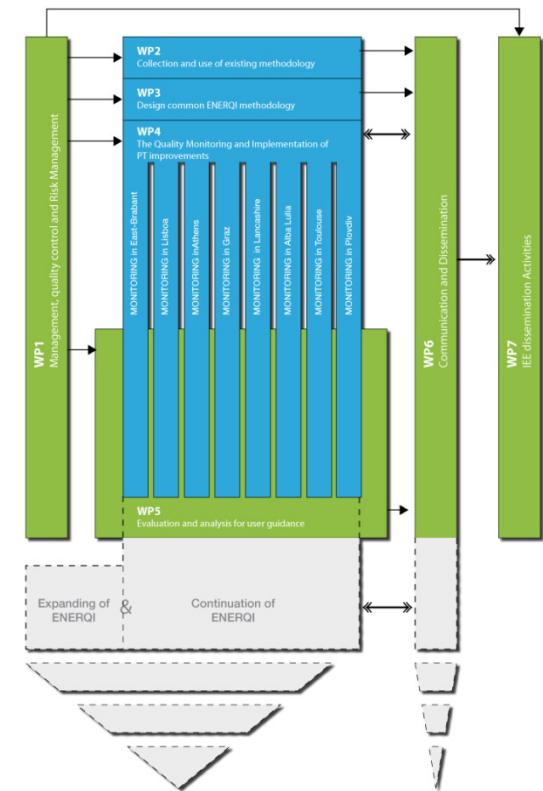


## The ENERQI Timescale *29th of May 2010 - 28th of May 2013*



# Projektstruktur

- **WP 1:** Management, Qualitätskontrolle und Risikomanagement
- **WP 2:** Sammeln und Nutzen von existierenden Methodiken
- **WP 3:** Design der gemeinsamen ENERQI Methodiken
- **WP 4:** Qualitäts-Monitoring und Qualitätsverbesserungen
- **WP 5:** Evaluierung und Analyse
- **WP 6/7:** Kommunikation und Verbreitungsmaßnahmen



*The ENERQI Timescale*

# ENERQI auf einen Blick

- Im EU-Projekt “ENERQI” werden tägliche Kundenüberwachungen genutzt um die **Qualität des Öffentlichen Verkehrs zu verbessern**
- **13 Partner aus 9 Ländern**, 4 davon ÖV-Betreiber
- **Co-finanziert von Intelligent Energy Europe (IEE)**
- Laufzeit: **Juni 2010 bis Mai 2013**



## Kontakt

- **Projektleitung:**
- DTV Consultants  
P.O. Box 3559  
4800 DN Breda the Netherlands  
Telephone 31 (0)76 513 66 00, Fax 31 (0)76 513 66 06
- Patrick van Egmond ([p.v.egmond@dtvconsultants.nl](mailto:p.v.egmond@dtvconsultants.nl))
- Johan Janse ([j.janse@dtvconsultants.nl](mailto:j.janse@dtvconsultants.nl))
- Renske Martijnse ([R.Martijnse@dtvconsultants.nl](mailto:R.Martijnse@dtvconsultants.nl))
  
- Mehr Information über ENERQI: [www.enerqi-online.eu](http://www.enerqi-online.eu)