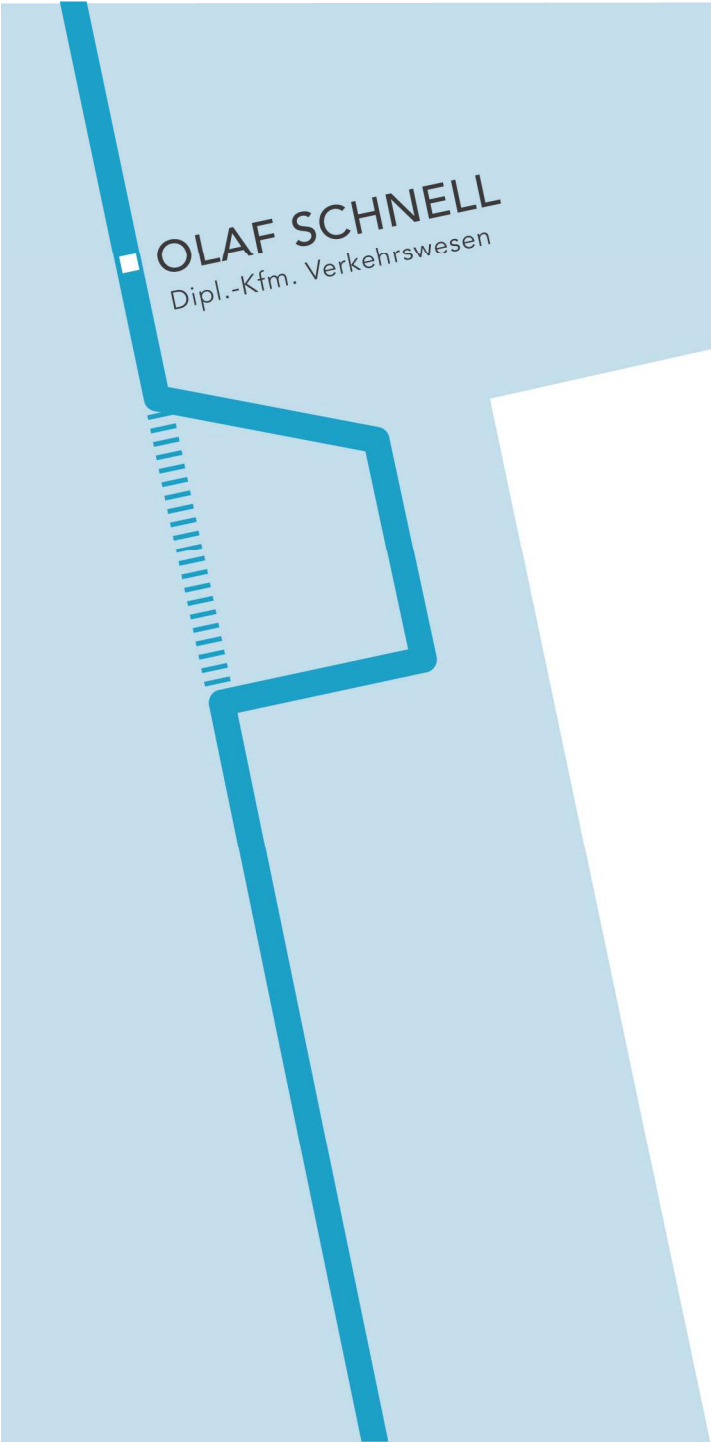




OLAF SCHNELL
Dipl.-Kfm. Verkehrswesen

Entwicklung eines Geschäftsprozessmodells für Bedarfsverkehre im ÖPNV

- Entwicklung, Modellierung, Anwendung -

Nr. 3.2 Dauer: 0:03:00 Std/TP

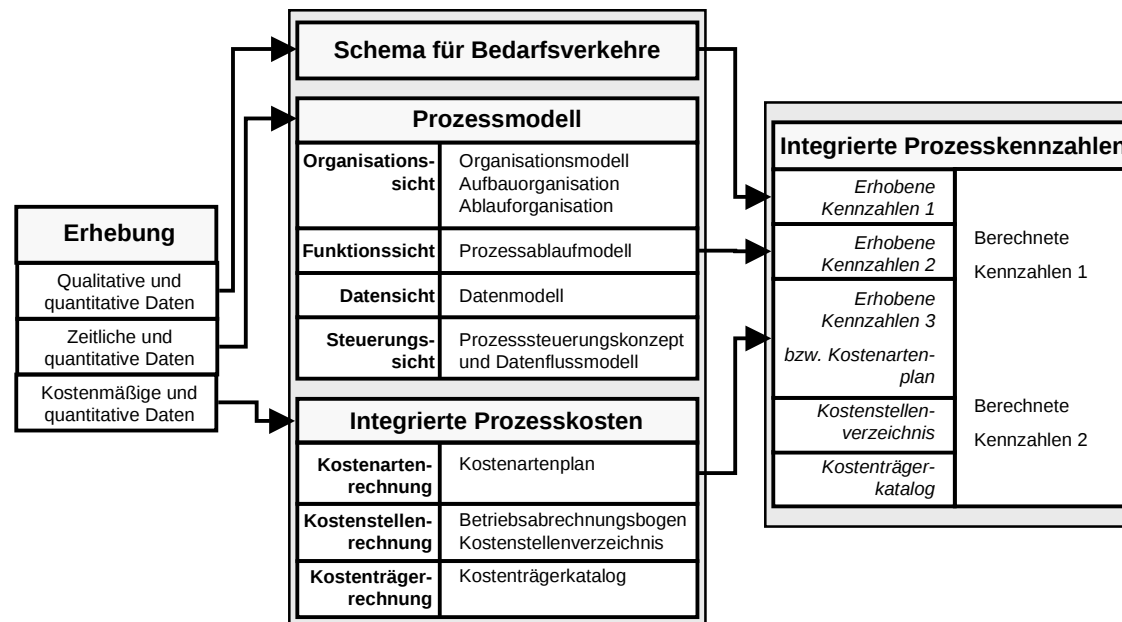
C.2 Durchführung
Dispositionen
(Disposit./T: 70)

Kst. I.3 Kosten: 01,45 €/TP

Geschäftsprozesse eines Bedarfsverkehrs - Übersicht

- Entwicklung des Geschäftsprozessmodells für Bedarfsverkehre
- Definition der Rahmenbedingungen für den Bedarfsverkehr
- Ermittlung der Geschäftsprozesse eines Bedarfsverkehrs
- Beschreibung der Inhalte des zentralen Prozessablaufmodells
- Erläuterung der in das Modell integrierten Kostenrechnung
- Berechnung von in das Prozessmodell integrierten Kennzahlen

Bausteine des Geschäfts- prozess- modells für Bedarfs- verkehre



Prozesssichten sowie Eingabe- und Ausgabedaten

- Einordnung des Bedarfsverkehrs in ein Planungsschema
- Entwicklung des Prozessmodells mit unterschiedlichen Sichten
- Festlegung der benötigten Eingangsdaten für das Modell
- Integration einer Kostenrechnung für die Geschäftsprozesse
- Bestimmung der zu integrierenden Prozesskennzahlen
- Ermittlung der Datenflüsse für das Geschäftsprozessmodell

**Bestandteile
des
Schemas
für
Bedarfs-
verkehre**

	Eckdaten und Parameter	Fragestellung
(1)	Betriebsorganisation	Welche Rahmenbedingungen hat der Bedarfsverkehr?
(2)	Betriebsform	Welche Angebotsmerkmale hat der Bedarfsverkehr?
(3)	Bedienungsform	Welche Angebotsformen hat der Bedarfsverkehr?
(4)	Bedienungsqualität	Welche Nachfragemerkmale hat der Bedarfsverkehr?
(5)	Bedarfsparameter	Welche Nachfragegrößen hat der Bedarfsverkehr?

Eckdaten und Parameter eines Bedarfsverkehrs

- Systematisierung des Bedarfsverkehrs anhand von Kriterien
- Betriebsorganisation z.B. in Form eines finanziellen Rahmens
- Angebotsmerkmale wie Netzbildung oder Bedienungshäufigkeit
- Angebotsformen als Art der Fahrzeuge, des Personals, etc.
- Bedienungsqualität z.B. als Anmeldeformen oder Tarife
- Bedarfsparameter wie beispielsweise der Kostendeckungsgrad

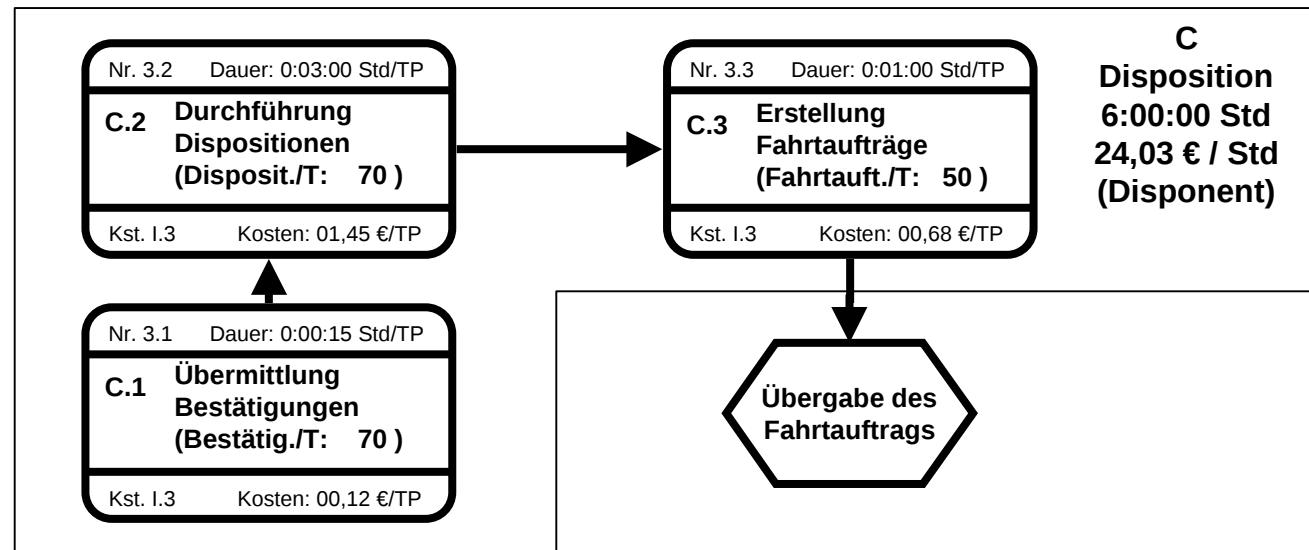
**Prozesse
beim
Betrieb
eines
Bedarfs-
verkehrs**

	Geschäftsprozesse	Fragestellung
1	Bereitstellung	Wann hat der Betreiber welche Aufgaben beim Betrieb?
2	Service	Wann hat der Agent welche Aufgaben in der Telefonzentrale?
3	Disposition	Wann hat der Disponent welche Aufgaben in der Dispositionszentrale?
4	Fahrten	Wann hat der Fahrer welche Aufgaben im Fahrzeug?
5	Beförderungen	Wann hat der Kunde welche Aufgaben im Bedienungsgebiet?

Prozesse bzw. Produkte oder Kostenträger

- Zeitliche, personelle, inhaltliche und örtliche Prozessdefinition
- Aufgaben des Betreibers als Geschäftsprozess Bereitstellung
- Geschäftsprozess Service für betriebsbegleitende Maßnahmen
- Geschäftsprozess Disposition für Touren- und Routenplanung
- Umsetzung der Kundenwünsche als Geschäftsprozess Fahrten
- Aufnahme der kundenseitigen Abläufe in das Prozessmodell

Beispiel eines Geschäfts- prozesses für die Disposition



Inhalte Prozessablaufmodell für Bedarfsverkehre

- Aufgaben des Disponenten als Geschäftsprozess Disposition
- Abbildung der Vorgänge mit Gesamtdauer und Stundenkosten
- Betrachtung des Vorgangs als Prozess, Produkt und Kostenträger
- Zuordnung erhobener Dauern zu Teilprozessen der Disposition
- Eintragung erhobener Mengenangaben in die Teilprodukte
- Ergänzung berechneter Kosten zu Teilprodukten als Kostenträgern

**Ausschnitt
aus der
integrierten
Prozess-
kosten-
rechnung
des Modells**

	Hauptkostenstellen	Primärkosten (in € pro Monat)	Sekundärkosten (in € pro Monat)	Gesamtkosten (in € pro Monat)
I.1	Bereitstellung	155	515	670
I.2	Service	1744	515	2259
I.3	Disposition	2657	515	3172
I.4	Fahrten	12086	515	12601
(I.5)	(Beförderungen)	0	0	0
	Summen der Kosten der Hauptkostenstellen	16642	2059	18701

Integrierte Kostenrechnung des Prozessmodells

- Erhebung von Personal-, Sach- und kalkulatorischen Kosten
- Kostenverteilung auf Haupt-, Gemein- und Servicekostenstellen
- Berechnung der Primärkosten und Umlage der Sekundärkosten
- Ermittlung der Gesamtkosten für die Hauptkostenstellen
- Prozesse des Modells als Kostenträger des Bedarfsverkehrs
- Ziel: Einnahmen aus Beförderungen in Höhe der Gesamtkosten

**Auszug
aus der
Berechnung
von
integrierten
Prozess-
kennzahlen**

Anzahl, Dauer und Kosten der wichtigsten Teilprodukte							
	Teilprodukte	Anzahl pro Einsatzstunde	Anzahl pro Einsatztag	Dauer pro Produkteinheit	Dauer pro Einsatztag	Kosten pro Produkteinheit	Kosten pro Einsatztag
b.3	Auskünfte	1,8	20	0:02:00	0:40:00	3,16	63,19
b.4	Fahrtwünsche	9,1	100	0:01:00	1:40:00	0,32	31,59
c.3	Dispositionen	6,4	70	0:03:00	3:30:00	1,45	101,76
c.4	Fahrtaufträge	4,5	50	0:01:00	0:50:00	0,68	33,92
d.3	Einsetzfahrten	4,5	50	0:03:00	2:30:00	2,25	112,67
d.4	Fahrten	4,5	50	0:12:00	10:00:00	9,01	450,69

Berechnung von integrierten Kennzahlen im Modell

- Auswertung wesentlicher Vorgänge des Bedarfsverkehrs
- Prozesse des Modells werden als Produkte abgebildet
- Bestimmung von Mengen, Dauern und Kosten der Produkte
- Anzahl der Teilprodukte pro Einsatzstunde und Einsatztag
- Dauer einzelner Teilprozesse und Gesamtdauer am Einsatztag
- Kosten einzelner Teilprodukte und Gesamtkosten am Einsatztag

Einsatz des Prozessmodells für Bedarfsverkehre

- Erhebung der benötigten Eingangsdaten für das Prozessmodell
- Schematische Erfassung der Kriterien des Bedarfsverkehrs
- Anwendung des Prozessmodells mit den verschiedenen Sichten
- Durchführung der Kostenrechnung im Geschäftsprozessmodells
- Bewertung der Geschäftsprozesse über Modellkennzahlen
- Erhobene und berechnete Kennzahlen als Ausgangsdaten