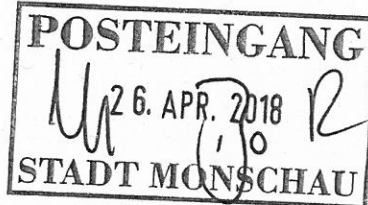


ASEAG • Postfach 50 02 62 • 52086 Aachen

Stadtverwaltung Monschau  
Ordnungsamt  
Herr Klein  
Laufenstraße 84  
52156 Monschau



Neuköllner Straße 1 • 52068 Aachen  
Telefon: 0241 1688-0  
Internet: www.aseag.de  
Erreichbar mit den Linien 23, 30, 47

Unser Zeichen: BPBT  
Durchwahl: 1688-3356  
Telefax: 1688-3232  
E-Mail: marco.blaumann@aseag.de  
Datum: 17.04.2018

*per Email an mich  
zur Weiterleitung R*

*ok. 14.05.18*

## Kritikpunkte NetLiner

Sehr geehrter Herr Klein,

einige der uns zugesandten Kritikpunkte sind sehr allgemein gehalten, sodass eine direkte Stellungnahme oft leider nicht möglich ist.

### Unzuverlässigkeit:

Zu den pauschalen Aussagen, dass die Fahrten in nur 10% der Fälle reibungslos funktionieren und der NetLiner einfach nicht kommt, kann ohne genauere Informationen keine Stellung bezogen werden.

Es ist in der Tat so, dass es in diesem Monat einen Serverausfall gab. Dieser wurde aber innerhalb von weniger als zwei Stunden behoben. Zudem kommt es regelmäßig zu kurzzeitigen Serverunterbrechungen während erforderlicher Sicherheitsupdates und Programmweiterungen. Auch zu der pauschalen Aussage, dass auf Fahrgäste der Linie 66 nicht gewartet wird, kann ich keine Stellung beziehen. Es ist so, dass bei den festen Fahrten die Anschlussbusse abgewartet werden. Aber auch hier arbeiten wir an weiteren Verbesserungen, sodass die Anschlüsse für den Fahrer besser ersichtlich sind.

Im Vormittagsbereich fahren zurzeit zwei NetLiner-Fahrzeuge. Diese reichen aufgrund der gestiegenen Zahl von Fahrgästen im Vormittagsbereich stellenweise nicht aus, um alle Fahrgäste befördern zu können. Auch hier kann ohne genaue Angaben keine genaue Stellung abgegeben werden.

Internet-Interface schlecht programmiert:

Wir arbeiten ständig an weiteren Optimierungen und Verbesserungen der Web-App. Zwischenzeitlich konnten wir die Web-App dahingehend verbessern, dass bei Onlinebuchungen dieselben Fahrtwünsche angezeigt werden wie bei der telefonischen Buchung. Somit funktionieren auch bei der Onlinebuchung die Alternativvorschläge.

Die Kalenderfunktion bietet aus unserer Sicht den Vorteil, dass durch wenige Klicks eine Vielzahl an Tagen ausgewählt werden kann, um den Buchungsprozess so kurz wie möglich zu gestalten und nicht jeder Tag separat gebucht werden muss.

Die übermittelten Kennzeichen in der Bestätigungs-SMS werden umgehend geprüft.

Die Web-App bietet den Vorteil, dass die Buchungen unabhängig von der Plattform getätigt werden können. In der Zukunft sollen die Funktionen aber in die ASEAG-App integriert werden.

Telefonservice schlecht erreichbar und wirkt unprofessionell:

Die Telefonhotline ist von 7:30 Uhr bis 19:00 Uhr von geschultem Personal besetzt. Aufgrund von zeitgleichen Anrufen kann es vorkommen, dass nicht jeder Anrufer sofort durchgestellt werden kann. Auch hier arbeiten wir an einer weiteren Verbesserung.

NetLiner wird in Fahrplan-Handy-App der DB oder ähnlichem als reguläre Linie angezeigt:

Dies ist zurzeit ein generelles Problem bei Bedarfsverkehren. Der AVV stellt die Fahrplandaten mit dem Hinweis zur Verfügung, dass es sich um ein bedarfsorientiertes Angebot handelt und eine Buchung notwendig ist. Für die Darstellung in externen Auskunftsmedien sind die jeweiligen Herausgeber verantwortlich.

Von außen ist nicht erkennbar, in welchen NetLiner man am Bushof einsteigen soll:

Bei der Bestätigungs-SMS wird das jeweilige Kennzeichen mit angegeben. Hier werden wir versuchen die Erkennbarkeit der Fahrzeuge zu verbessern.


Fahrer fühlen sich für Kritik nicht verantwortlich, ebenso die HotLine:

Die Fahrer erhalten strikte Vorgaben aus der Leitstelle und erfüllen die Fahrtwünsche möglichst vieler Fahrgäste. Auch die Mitarbeiter an der Hotline versuchen möglichst viele Fahrtwünsche entgegen zu nehmen. Aus diesem Grund verfügt die ASEAG über eine eigenständige Beschwerdestelle, die in Kontakt mit der jeweiligen Fachabteilung steht. Um den Fahrern das Einhalten des Fahrplans zu ermöglichen und die Hotline für Buchungsanfragen frei zu halten ist Kritik entweder online unter [aseag.de](http://aseag.de) oder telefonisch an 0241 1688 3010 zu richten.

Wenn man den NetLiner nicht gebucht hat, aber zufällig mitfahren will, darf man dies nicht: Der NetLiner fährt nur nach vorheriger Anmeldung. Sollte nun ein Fahrgast befördert werden der nicht gebucht hat, ist dieser auch nicht im System hinterlegt. Meldet sich nun ein Fahrgast regulär an, erhält dieser unter Umständen eine Zusage, obwohl das Fahrzeug den nicht registrierten Fahrgast befördert. Aus diesem Grund können keine Fahrgäste befördert werden die vorher ihren Fahrtwunsch nicht gebucht haben.

Mit freundlichen Grüßen

Aachener Straßenbahn und  
Energieversorgungs-Aktiengesellschaft

 i. A. 