

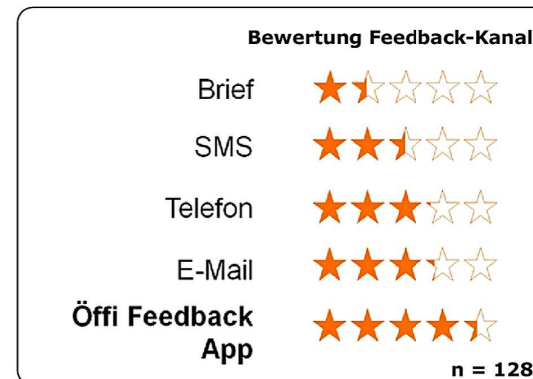
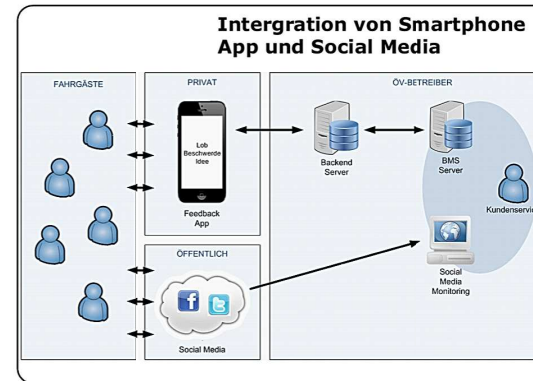
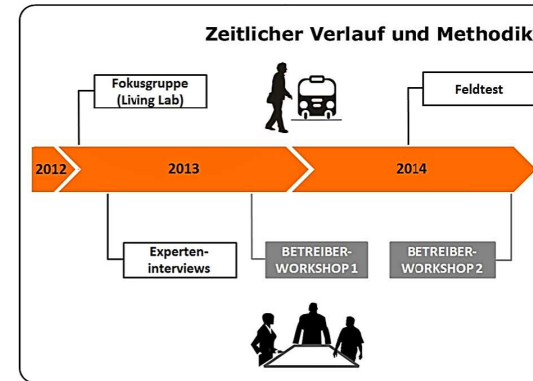
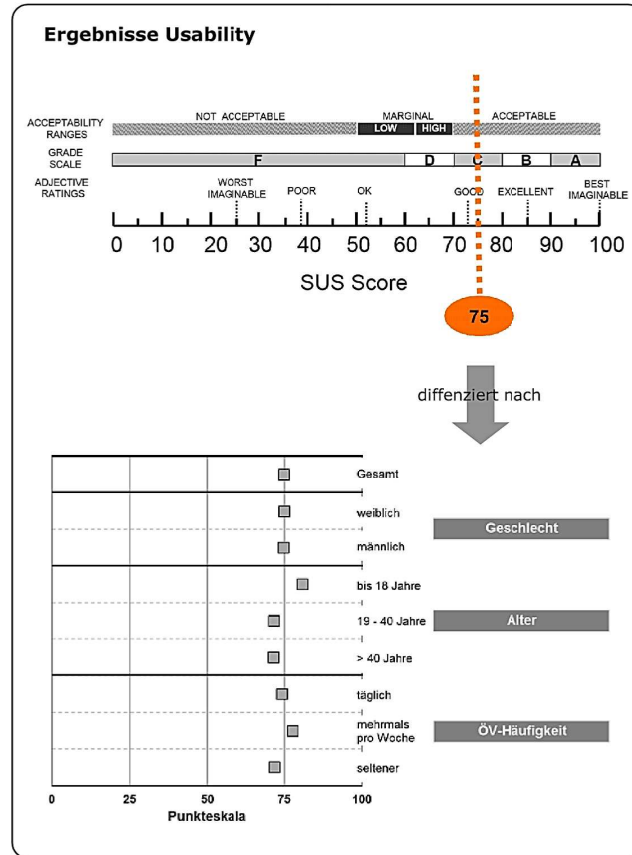
Öffi-Feedback

Feedback-System Öffentlicher Verkehr via App und Social Media

Ergebnisse Usability

Labels on the right side of the app screenshot:

- Menü-Button
- Notruf-Button
- Quick-Poll
- Activity-stream
- Feedback-Funktions-aufruf



verkehr^{plus}

Prognose, Planung und Strategieberatung GmbH
Graz | Weimar | Bonn



AUFTRAGGEBER

Programmverantwortung:
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT)

Programmmanagement:
Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft mbH (FFG)

Das Projekt wurde im Rahmen der Programmlinie "ways2go - 4.Ausschreibung" gefördert.

PROJEKTKONSORTIUM

- verkehrplus GmbH (Projektleitung)
- FH Joanneum GmbH
- evolaris next level GmbH
- DI Gunther Lenz
- MVG Müritzaler Verkehrs Gesellschaft m.b.H

PROJEKTZEITRAUM

10/2012 - 12/2014

KONTAKT

office@verkehrplus.at
www.verkehrplus.at

AUFGABENSTELLUNG

Ziel von Öffi-Feedback ist die Entwicklung eines prototypischen Feedback-Systems zur Erfüllung aktueller und zukünftiger Anforderungen an ein kundenorientiertes und umfassendes Beschwerdemanagement im Öffentlichen Verkehr (ÖV).

Die Kundenzufriedenheit wird dabei im ÖV als neues Paradigma der Kundenbindung und -gewinnung begriffen.

ARBEITSSCHRITTE UND METHODIK

- mehrstufiger, iterativer Entwicklungsprozess, in dem sowohl Fahrgäste als auch Verkehrsbetreiber mitwirken
- Integration von "Gamification-Elemente", Location Based Services und User Generated Content
- Living-Lab-Ansatz umgesetzt in Fokusgruppen, Labortests, Experteninterviews, Co-Creation Betreiberworkshops und praxisorientiertem Feldtest

ERGEBNISSE

- Konzeption und Umsetzung eines innovativen, prototypischen Feedback-Systems, dass
- ein schnelles und einfaches Feedback zwischen Fahrgast und Verkehrsbetreiber durch Echtzeitkommunikation ermöglicht,
 - einen transparenten Feedback-Prozess durch Einbindung von Social Media gewährleistet,
 - die Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit im ÖV steigert.