

3. Bahnkongress Niedersachsen, VCD



***metronom* nach
über einem Jahr Betrieb
- eine Bestandsaufnahme -**

***metronom* Eisenbahngesellschaft mbH**



Unternehmensdaten



- Gesellschafter: NiedersachsenBahn (NB, 69,9%), Hamburger Hochbahn (25,1%), Bremer Straßenbahn (5%)
 - NB bestehend aus Osthannoversche Eisenbahnen AG (60%) und
 - Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH (40%)
- Unternehmenszweck: Schienenpersonennahverkehr,
- Sitz: Uelzen,
- gegründet im Februar 2002,
- Mitarbeiter: z.Zt. 100, 170 bis Ende 2005
- Umsatz in 2004: ca. 38 Mio €
- Beförderte Fahrgäste 2004: ca. 10 Mio



Unternehmensziele



Wir möchten ...

- Kundenzufriedenheit erzeugen, fördern und erhalten.
- Geschäftserfolg sichern und ausbauen, Erfolg am Markt erzielen.
- Mehr Fahrgäste für den *metronom* gewinnen.
- Auftraggeber- und Mitarbeiterzufriedenheit erzeugen, fördern und erhalten.
- Kompetenz in der Verkehrsleistungserstellung auf- und ausbauen.
- ein positives Unternehmensimage bei Auftraggeber, Fachpublikum und Öffentlichkeit fördern und erhalten.



Verkehrsleistungsaufträge



- Verkehrsverträge mit Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen GmbH (LNVG) zur Durchführung der Verkehrsleistung im RE-Verkehr
 - zwischen Hamburg – Bremen und Hamburg – Uelzen mit Betrieb seit Dezember 2003 bis Dez. 2010,
 - Zwischen Uelzen – Hannover – Göttingen mit Betriebsaufnahme Dezember 2005 bis Dez. 2013
- Verkehrsvolumina:
 - Bremen – Hamburg – Uelzen: ca. 2,75 Mio Zugkm pro Jahr, ca. 2,2 Mrd Platzkm pro Jahr
 - Uelzen – Göttingen: ca. 2,75 Mio Zugkm pro Jahr, ca. 1,6 Mrd Platzkm pro Jahr



Betriebliche Leistungsmerkmale



- Stundentakt von ca. 5 Uhr bis ca. 24 Uhr, Verdichtungen in der HVZ im Zu- und Ablauf Hamburg
- Einsatz von 10 von der LNVG angemieteten Zügeinheiten mit 6 und 8 Wagen
- Wendezugbetrieb mit modernen Doppelstockwagen und elektrischen Lokomotiven,
- Instandhaltung „in ganzen Zügen“ durch Bombardier Transportation im Bw Uelzen
- Wagenmeisterei in Uelzen, Mehrfachqualifikation der Lokführer zu Wagenprüfern
- Tägliche Innenreinigungen in Uelzen, Hamburg und Bremen (künftig auch in Göttingen), Außenreinigung in Uelzen,
- Betrieb auf Hauptabfuhrstrecken im Mischbetrieb mit Fern- und Güterverkehr,
- Höchstgeschwindigkeit 160 km/h,
- Fahrgastbetreuung mit 1 - 3 Mitarbeitern im Zug trotz Fahren im technikbasierten Abfertigungsverfahren (TAV).



Qualitätsmerkmale des *metronom*



- Beratung und Betreuung in jedem Zug durch ein bis drei Fahrgastbetreuer.
- Erhöhtes Sitzplatzangebot in der 1. und 2. Klasse, zwischen 560 und 950 Sitzplätzen.
- Jeder Sitzplatz hat eine eigene Reservierungsmöglichkeit für Stammkunden.
- Speisen und Getränke sind in Bistro-Bereichen in Zugautomaten erhältlich.
- In jedem Zug kann behindertengerechte Beförderung angeboten werden.
- Hoher Pünktlichkeitsanspruch, realisierbar durch angemessenen Fahrzeitpuffer.
- Regelmäßige Analysen der Kundenwünsche und –zufriedenheit sichert kontinuierliche Kenntnis über unsere Kundenanforderungen.

Qualitätsstandards (Auszug)



- Pünktlichkeitsanforderung 95% über 5 min, ab 3. Betriebsjahr zusätzlich 86% über 3 min
- Jeweils zwei Kundenzufriedenheitsanalysen pro Jahr
- Bewachung der Züge in Hamburg und Bremen zur Graffiti-Abwehr
- Sicherheitsbegleitung in gefährdeten Zügen zum Fahrgastschutz
- Reine Nichtraucherzüge in klimatisierten Großraumabteilen
- Ausreichende Zugreserven sichern Zugqualität auch bei nicht während der Fahrt zu beseitigenden Mängeln (verstopfte Toiletten, Vandalismuschäden, Extremschmutz)



Besondere Rahmenbedingungen

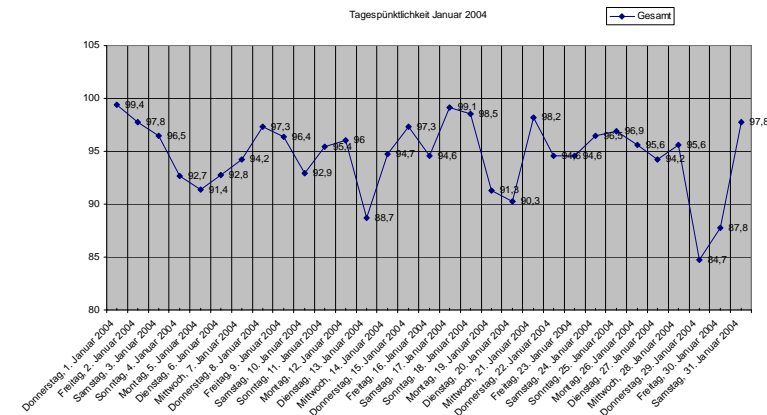


- *metronom* fährt auf den am stärksten befahrenen Strecken Deutschlands im Mischbetrieb mit ICE, IC, langsamen Nahverkehrs- und Güterzügen.
 - Eine erwartete hohe Pünktlichkeit kann wegen schwer beeinflussbarer externer Einflüsse den Fahrgästen nicht umfassend versprochen werden.
 - Die Betriebsqualität wird von *metronom*, DB Netz und anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen beeinflusst.
 - Fahren in Knoten-Bahnhöfen mit dicht gedrängten Bahnhofsfahrordnungen
-
- Die Möglichkeiten der Fahrplanoptimierungen sind aufgrund von Trassenengpässen mit anderen Zügen sehr begrenzt, nicht immer können Anschlüsse hergestellt werden.
 - Der Vertrieb stützt sich auf die DB-Verkaufsstellen, die Fahrpreise sind identisch mit den DB-Preisen, Eigenpräsentation .
 - *metronom* fährt künftig durch 4 Verbundräume mit unterschiedlichen Tarifen und Beförderungsbedingungen
 - Von 2004 bis 2007 muss *metronom* eine hohe Baustellendichte mit Streckensperrungen (Schienenersatzverkehren) bzw. Umleitungen hinnehmen.

Betriebserfahrungen aus erstem Jahr



- Pünktlichkeit im Durchschnitt 95 %, im Zeitraum Jan-Mär 2005 96,5 %
- Hauptverspätungsursachen:
 - Dichte Zugfolge / Streckenüberbelegung
 - Bahnhofsüberbelegung / Anzahl Bahnsteiggleise
 - Anschlussaufnahme
 - Fahrgast-Probleme (z.B. Fußballfans)
- Starke Vandalismus-Schäden
- Sehr hohes Kommunikationsbedürfnis der Fahrgäste mit Kundenzentrum
- Rund 18.000 Fundsachen in 2004



Erfolgsbilanz nach 16 Monaten



Nach Außen:

- Kundenzufriedenheit in 2004 bei 92% (sehr zufrieden oder zufrieden)
- Alle Qualitätswerte liegen auf Anhieb im vorgegebenen und angestrebten Bereich
- Positive Markenbesetzung gelungen
- Gewinn einer Ausschreibung

Nach Innen:

- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit, gutes Betriebsklima
- Geschäftlicher Erfolg
- Gute Zukunftsperspektiven

