

# Call Centre Journey Planner von Traveline South East in Betrieb genommen

**traveline**  
public transport info  
0870 608 2 608

The UK's No 1 website for impartial information on planning your journey, by bus, coach or train... or any combination of the three!

**Journey Request** | Timetable Information | Operator Details

**Travel Time**  
I need to  leave on Today 08 April at 13:00  
 arrive

**From**  
Area: aylesbury i.e. Aylesbury, London etc.  
Location Type: Address  
Location Name: 15 grecian street

**To**  
Area: woking  
Location Type: Place of Interest  
Location Name: police station

**Options Selector**  
Via Location | Route Type

Internet Oberfläche

**Journey Request - South East Local Transport Authorities (Training Interface)**

Operator Details (F7) | Timetable Information (F8) | Abbreviations for Locations | Abbreviations for Stops | Help

**From**  
Any Stop Address POI PostCode Map  
woking, 15 fircroft court  
WOKING, 15 FIRCROFT COURT, GU22 7NA

**To**  
Any Stop Address POI PostCode Map  
milton keynes, railway  
Bletchley (Bucks), Bletchley Rail Station (stop)  
Bow Brickhill, Bow Brickhill Rail Station (stop)  
Central Milton Keynes, Milton Keynes Central Rail Station

**Date of Travel**  
Today 08 April  
Tomorrow 09 April  
Saturday 10 April  
Sunday 11 April  
Monday 12 April  
Tuesday 13 April  
Wednesday 14 April

**Depart/Arrive**  
Depart after  
Arrive by

**Time of Depart/Arrive**  
1401

**Means of Transport**  
 Local Buses  
 Coaches  
 London Buses  
 Rail Service  
 London Underground

**London Centre**  
 Avoid London Centre  
 Via London Centre

**New Enquiry (F9)** | More Options | **Get Routes**

Call Centre Oberfläche

**Operator Details - South East Local Transport Authorities (Training Interface)**

Timetable Information (F8) | Journey Request (F9) | Help

**Operator Details**

Operator: MK Metro  
Address: Snowdon Drive  
Winterhill  
Milton Keynes  
Bedfordshire  
MK6 1AD  
Customer Service Phone: 01900 225100  
Fares Phone: see customer service  
Lost Property Phone: see customer service  
General Information:  
Email:  
Website:

**New Enquiry (F7)** | **Serving Lines**

Betreiberinformation

Die 7 Millionen Einwohner und Besucher der Südostregion Englands, bestehend aus 22 Counties, die insgesamt von fast 3700 Linien bedient werden, können die neue Fahrplanauskunft benutzen. Die neue Fahrplanauskunft wird sowohl im Internet, als auch im Call Centre benutzt.

Die Fahrplanauskunft beinhaltet alle Öffentlichen Verkehrsmittel der Region, von London und die nationalen Fahrpläne der National Rail und National Express. Durch die Zusammenarbeit der Counties der Südostregion und TfL wird die Datenmenge, -qualität und -verfügbarkeit in der gesamten Region wesentlich erhöht. Die Fahrplanauskunft für das Call Centre ist abgestimmt auf die Arbeitsweise im Call Centre. Wichtig für das Call Centre sind die schnelle Zugänglichkeit auf die Daten und ein schnelles Arbeiten ohne Maus. Ein spezielles, an den Kundenwünschen angepasstes Layout wurde für das Traveline Call Centre implementiert. Funktionen, wie die Suche nach Betreiberinformationen und Fahrplänen, wurde auf Wunsch erstellt. Durch die Definition von vielen Funktionstasten und Abkürzungen für oft benutzte Orte und Haltestellen ist ein schnelles Arbeiten auch ohne Maus möglich.

**Journey Result - South East Local Transport Authorities (Training Interface)**

Operator Details (F7) Timetable Information (F8) Help

From AYLESBURY 15 AYLESBURY GRECIAN STREET to Woking Woking Rail Station  
 You want to travel Thu 08/04/04 and depart at 1403.  
 Journey alternatives <<earliest <earlier later> latest>>

Depart	Arrive	Changes	Duration	Modes
1351	1602	3	02:11	[Icons]
1411	1632	3	02:21	[Icons]
1451	1710	3	02:19	[Icons]
1511	1734	3	02:23	[Icons]

New Enquiry (F9) Modify Request Return Journey Onward Journey

Time	Location	Operator / Service / Direction
	From 15 AYLESBURY GRECIAN STREET	Walk about 3 mins
Dep. 1414	To Aylesbury, Grecian Street	Arriva the Shires & Essex 2
Arr. 1417	From Aylesbury, Aylesbury Bus Station Stop: 2	towards Quarrendon (Aylesbury), John Kennedy
	To Aylesbury, Aylesbury Bus Station	Walk about 8 mins
Dep. 1435	From Aylesbury, Aylesbury Rail Station	Chiltern Railway Co. towards Marylebo
Arr. 1535	To Marylebone	
Dep. 1546	From Marylebone	Take London Underground Bakerloo to Waterloo
Arr. 1550	To Waterloo	
Dep. 1608	From Waterloo	South West Trains towards Portsmouth
Arr. 1632	To Woking, Woking Rail Station	

From 15 AYLESBURY GRECIAN STREET to Woking, Woking Rail Station Total Journey Time: 2 Hours 30 Mins

Durch die umfangreiche Ausstattung des neuen Systems - mit der Eingabe von Haltestelle, Adresse, Postleitzahl, wichtiger Punkt und Koordinate - ist es für die Call Centre Mitarbeiter nun möglich den Kunden sehr detaillierte Auskünfte und sogar Informationen zu Fußwegen und Umsteigevorgängen mit Hilfe von Karten und Fußwegbeschreibungen zu geben.

#### Auskunft

Das First Group Call Centre in Plymouth wurde durch **mdv** und die Traveline Trainerin Vanessa Hardcastle intensiv geschult. Innerhalb von 5 Tagen hatten alle 40 Call Centre Mitarbeiter eine ausführliche Einführung in das neue System bekommen.

Die Traveline Southeast Fahrplanauskunft ist unter [www.travelinesoutheast.org.uk](http://www.travelinesoutheast.org.uk) zu erreichen oder das Call Centre hilft Ihnen weiter unter +44 (0)870 608 2 608.



Training durch Vanessa Hardcastle

## 34. User Group wurde von der NVBW organisiert

Vom 23.- 25. März 2004 fand die 34. DIVA/EFA User Group bei der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg statt. Der WBO (Verband Baden-Württembergischer Omnibusunternehmer e.V.) stellte seine Räume für die Veranstaltung zur Verfügung. Circa 75 Teilnehmer hatten sich für diese Tagung mit Schwerpunkt Verbundthemen, speziell auch EFA-Themen angemeldet. Sie wurden unter anderem über neue EFA-Oberflächen für Call Centre mit erweiterten Funktionen zum Erkennen von beliebigen Eingaben und Bedienung ohne Maus informiert. Eingabe von Start und Ziel auf Karten mit stufenlosem Scrollen wurde gezeigt. Ein großes Thema waren neue Auswahltechniken beim Einsatz von mobilen Endgeräten, die eine gerätetypische Nutzung ermöglichen sollen. Herr Flicker vom Verkehrsverbund Ostregion (VOR) stellte den neuen Fahrplanbuchseiten-Server für das Internet live vor. Dabei werden die Seiten on-the-fly erzeugt und sind damit immer aktuell. Beim VOR wurden seit der Freigabe der Funktion im November 2003 monatlich mehr als 10000 Seiten abgerufen. Zum Thema RBL und Content Management System (CMS) zeigte Frau Schmidt vom Münchner Verkehrsverbund (MVV) anhand von Beispielen

wie das CMS (Content Management System) beim MVV zum Einsatz kommt. Ein weiteres Highlight war der neue DIVA-Kartenserver, der für den VVS entwickelt wird. Der VVS wird in Zukunft praktische alle Printprodukte, wie Haltestellenumgebungspläne, Linienverlaufspläne und Verkehrslinienpläne automatisch erzeugen. Am Abend bot das Bärenschlößle mit einem guten Abendessen ein gemütliches Ambiente und den Rahmen für weiteren Erfahrungsaustausch. Im Herbst findet die nächste User Group statt, die sich wieder schwerpunktmäßig mit betrieblichen Themen beschäftigt.

