

Abweichungsmanagement der Zukunft

Studiengang: EMBA | Vertiefung: EMBA General Management

«smartrail4.0» ist ein Innovationsprogramm der Schweizer Bahnbranche mit der Vision, die Eisenbahn auf die digitale Zukunft vorzubereiten. Die Weiterentwicklung des Abweichungsmanagements der Betriebsführung SBB AG – die Betriebsführung disponiert und lenkt den Bahnverkehr – hat den kundenorientierten Umgang bei Abweichungen in der Bahnproduktion zum Ziel. Dabei soll in Zukunft vermehrt auf die individuellen und persönlichen Reisebedürfnisse der Kunden eingegangen werden.

Ausgangslage

Im heutigen Abweichungsmanagement der Betriebsführung der SBB AG steht ein kapazitätsorientierter Ansatz im Vordergrund. Treten Abweichungen vom Regelfahrplan auf, ist es das primäre Ziel, dass möglichst viele Züge die zur Verfügung stehenden und noch befahrbaren Gleise passieren. Die Stabilität des Fahrplans steht dabei im Zentrum. Auf die individuellen Reisebedürfnisse der Kunden, welche sich in Bezug auf Anschlussverbindungen und Endziele stark unterscheiden, kann heute in den Dispositionsentscheidungen der Betriebsführung nur wenig bis gar keine Rücksicht genommen werden.

Zielsetzung

Die Master Thesis soll mögliche Lösungsideen entwickeln, wie im Abweichungsmanagement der Betriebsführung der SBB AG eine gesteigerte Kundenorientierung erreicht werden kann, damit in Zukunft mehr auf die individuellen Reisebedürfnisse der Kunden eingegangen wird.

Vorgehen

Die Vorgehensweise lehnte sich an das Modell des Strategischen Managements nach Lombriser/Abplanalp an. Nach einer umfassenden Analyse entstand eine Vision des Abweichungsmanagements der Zukunft. Mittels einer erweiterten SWOT-Analyse wurden drei Stossrichtungen erarbeitet. Ein sich ergebender Zielkonflikt der drei Stossrichtungen konnte mit der Entwicklung eines Lösungsmodells eliminiert werden. Expertenbefragungen bestätigten die Praktikabilität des Lösungsmodells. Abgeleitete Massnahmen, welche anhand der Kriterien Zielerreichung, Wirtschaftlichkeit, Widerstand durch Partner und Stakeholder sowie dem Zeithorizont des Wirkungseintritts bewertet wurden, zeigen die mögliche Umsetzung in die Praxis auf.

Ergebnis

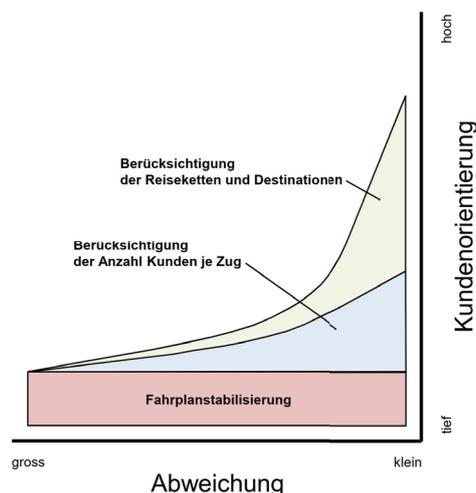
Die drei erarbeiteten Stossrichtungen kommen beim entwickelten Lösungsmodell komplementär zueinander zum Einsatz. Der heutige Ansatz der Fahrplanstabilisierung bildet auch im Abweichungsmanagement der Zukunft das Fundament. Aufbauend darauf wird die Kundenorientierung laufend erhöht. Lösungsideen und konkrete Massnahmen zeigen auf, wie die Anzahl Kunden in den Zügen sowie die Reiseketten und Destinationen der Kunden zukünftig im Abweichungsmanagement der Betriebsführung der SBB AG berücksichtigt werden können.

Fazit

Eine Steigerung der Kundenorientierung im Abweichungsmanagement der Betriebsführung der SBB AG darf die Fahrplanstabilisierung nicht gefährden. Mit der Arbeit konnte ein Weg aufgezeigt werden, wie der kundenorientierte Umgang bei Abweichungen in der Bahnproduktion, aufbauend auf die heutige Situation, adäquat gesteigert werden kann.



Ronald Steuri



Lösungsmodell Abweichungsmanagement der Zukunft