

WECHSEL AN DER SPITZE VON DB REGIO NORDOST

„Die Betriebsqualität hat oberste Priorität“

Neuer Vorsitzender von DB Regio Nordost, Carsten Moll, im Interview

Bis Ende Februar leitete Dr.-Ing. Joachim Trettin DB Regio Nordost und übergibt nun diese Funktion an die nächste Generation. Als DB-Konzernbevollmächtigter wird er auch noch weiterhin für die Länder Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern aktiv sein. Seit 1. März ist Carsten Moll neuer Vorsitzender von DB Regio Nordost. Zuvor war er drei Jahre lang in der Regio-Zentrale in Frankfurt am Main tätig. Im Interview spricht er darüber, wie er seine neue Rolle angehen will und welche Herausforderungen er dabei sieht.

Herr Moll, die Region Nordost ist für Sie ja gar keine so große Unbekannte.

Carsten Moll: Das stimmt, ich war hier für DB Regio bereits von 2006 bis 2017 aktiv, zuletzt lange als kaufmännischer Regionalleiter. In dieser Zeit haben wir viele neue Fahrzeuge auf die Schiene gebracht und vorhandene Wagen umfassend modernisiert.

An dieser Stelle möchte ich mich ganz besonders bei Herrn Dr. Trettin bedanken, der rund 20 Jahre mit großer Leidenschaft die Region Nordost geleitet hat. Viele Erfolge aus dieser Zeit tragen seine Handschrift! Ich freue mich daher sehr, dass er seine Funktion als Konzernbevollmächtigter für die Länder Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern auch weiterhin ausüben wird.

Welche Erfolge sind Ihnen aus dieser Zeit besonders im Gedächtnis geblieben?

Carsten Moll: Seit einigen Jahren vergeben die Bundesländer den Betrieb von Regionalverkehrslinien im Wettbewerb. Hier konnten wir uns in den vergangenen zehn Jahren gut behaupten, einige wichtige Verkehrsverträge gewinnen und damit die Arbeitsplätze unserer



Foto: Enzenberger

Mitarbeiter absichern. Daneben sind wir mit dem IRE Berlin-Hamburg neue Wege gegangen.

Was haben Sie sich für Ihre ersten Wochen auf dem neuen Posten als Vorsitzender von DB Regio Nordost vorgenommen?

Carsten Moll: Ich möchte vor allem erst einmal zuhören und von den Kolleginnen und Kollegen erfahren, wie sie auf DB Regio Nordost blicken. Außerdem stehen Gespräche mit VBB, VMV, VVO und NASA an, die

im Auftrag der Länder die Nahverkehrsleistungen bestellen.

Im letzten Jahr hat es auf einzelnen Linien ziemlich geklemmt ...

Carsten Moll: Ja, das ist richtig. Auf den Linien RB 10, RB 14 und der RE 7 haben wir es häufig nicht geschafft, die zusätzlich von den Ländern bestellten Wagen an unsere Züge anzuhängen. Das hat unsere Kunden und uns selbst sehr geärgert. Wir haben diverse Maßnahmen umgesetzt und erbringen jetzt seit

einigen Wochen stabil die geforderten Sitzplatzkapazitäten auch auf diesen drei Linien. Und natürlich hat für mich die Betriebsqualität auf allen Linien und die Zufriedenheit unserer Fahrgäste oberste Priorität.

Wie geht es hier weiter?

Carsten Moll: In 2020 stehen an vielen Fahrzeugen der Baureihe 442 planmäßige Drehgestelltauschen an. Daher werden wir ab April bis voraussichtlich Ende September einige Fahrten auf der RE 7 und nahezu alle Fahrten auf der RB 14 mit Doppelstockzügen, um trotzdem ausreichend Sitzplatzkapazitäten anzubieten.

Ist denn bei den steigenden Pendlerzahlen ein weiterhin attraktiver Regionalverkehr überhaupt noch zu schaffen?

Carsten Moll: Ich bin davon absolut überzeugt! Letztlich sind alle unsere Kolleginnen und Kollegen mit ganzem Herzen Eisenbahner, von den Werkstattmitarbeitern über die Kundenbetreuer bis zu den Triebfahrzeugführern. Jeder gibt täglich sein Bestes, um im immer komplexer werdenden Nahverkehr ein gutes Produkt für unsere Fahrgäste auf die Schiene zu bringen. Und wir arbeiten eng mit den Bestellern und den Ländern zusammen, um das Angebot für die Fahrgäste kontinuierlich zu verbessern.

Welche Herausforderungen sehen Sie für die kommenden Monate?

Carsten Moll: Neben der Stabilisierung der aktuellen Betriebsqualität haben wir einen großen Fokus auf Vorbereitung der Verkehrsverträge Netz Elbe-Spree und Netz Lausitz. Für das Netz Lausitz werden Triebwagen des Typs Mireo beschafft. Für das Netz Elbe-Spree beginnt bereits jetzt der Umbau der Fahrzeuge. Dafür werden knapp 150 Doppelstockwagen durch das DB Werk in Wittenberge umgebaut. Weitere rund 40 Triebfahrzeuge vom Typ ET442 werden bei Bombardier in Hennigsdorf modernisiert. Die Fahrzeuge erhalten bis Dezember 2022 unter anderem neue Monitore und werden mit WLAN ausgestattet.

Vielen Dank für das Gespräch, und viel Erfolg für den Einstieg!

DB Regio testet neuen Chat für Kunden

Anliegen sollen in Echtzeit beantwortet werden

Um Kundenanliegen unkompliziert und ohne lange Wartezeit bearbeiten zu können, will die Deutsche Bahn (DB) auf ihrer Internetseite künftig direkte Chats anbieten. Mit dieser neuen Art der Kommunikation sollen Anfragen in Echtzeit beantwortet werden können. Erstmals testen können Kunden das neue Angebot im Frühjahr – zunächst regional begrenzt, beispielsweise mit Fragen zu Ländertickets, der Gültigkeit von Fahrscheinen oder Fundstücken. Der Chat bedient sich einer Wissensdatenbank zu diesen Themen.

Einfach mal ausprobieren: „Jetzt chatten“

Bald finden Kunden unter → **bahn.de** auf den regionalen Übersichtsseiten, insbesondere auf den Seiten zu Ländertickets und innerhalb der App „DB Streckenagent“ einen zusätzlichen Button mit der Aufschrift „Jetzt chatten“. Nach einem Klick öffnet sich ein extra Chat-Fenster, in das der Kunde seine Anfrage tippen kann. Der Austausch erfolgt nur in Textform – es sollte auf eine einfache Sprache ohne zu verschachtelte Sätze geachtet werden. DB Regio freut sich auf viele Kunden, die den Chat testen, hoffentlich schnell an ihre gewünschte Information kommen und dabei auch noch helfen,

das System zu perfektionieren.

Mit Hilfe dieser Digitalisierung will die Deutsche Bahn ihren Kundenservice und die Kundenzufriedenheit verbessern. Dank der Chats sollen sich zum Beispiel die Wartezeiten in den Kundencentern am Bahnhof oder am Telefon reduzieren. So können im Chat unter anderem problemlos Informationen zu Preis, Geltungsbereich und -dauer von unterschiedlichen Ländertickets gegeben werden. Auch der Status einer Zugverbindung, erst einmal für die größten Städte Deutschlands, Zugausfälle und Alternativen für die Reise sollen möglichst ohne menschliche Hilfe beantwortet werden.

Telefonische Auskünfte gibt es weiterhin

Kommen Kunde und virtuelles Gegenüber dennoch nicht zum Ziel, wird das dem Kunden angezeigt und das Gespräch an einen Mitarbeiter der Kundendialog-Teams von DB Regio übergeben. Im Hintergrund stehen etwa 20 Kollegen bereit, um als Agenten helfend einzugreifen. Sie sollen zudem das noch fehlende Wissen der Chat-Roboter ergänzen und Erfahrungen dazu sammeln, ob die durch die Technik generierten Antworten passen und ob die Kunden sie auch als hilfreich empfinden.

So könnte der Chatverlauf aussehen:

Nachricht eingeben ...



absenden

Brandenburg berlin ticket

Mit einem **Brandenburg-Berlin-Ticket** reisen bis zu 5 Personen mit dem Nahverkehr einen Tag lang günstig durch ganz Brandenburg und Berlin.

Das ist unser günstiges Festpreis-Angebot für Familien und kleine Gruppen. Fragen Sie mich gern, wenn Sie mehr erfahren wollen.

kann ich Kinder mitnehmen

Kinder bis einschließlich 5 Jahre dürfen kostenlos mitfahren.

Mit dem **Brandenburg-Berlin-Ticket** für eine oder zwei Personen können Sie beliebig viele eigene Kinder oder Enkel unter 15 Jahren kostenlos mitnehmen. Diese müssen Sie nicht als Reisende auf dem Ticket eintragen.

Wenn mehr als zwei Personen mit dem Brandenburg-Berlin-Ticket fahren, müssen die Kinder auf dem Ticket eingetragen werden.

Screenshot: DB Regio