

PRIMA-Ideen bewegen
unsere Unternehmen



Wir feiern

15 prima

Jahre IDEENWETTBEWERB



Eine Initiative von:





André Kränzke,
Stadtwerke Osnabrück

15 Jahre PRIMA-Wettbewerb – das steht seit 2002 für „Produktivitätssteigerung und Innovation durch Mitarbeiterbeteiligung“ im ÖPNV. Das ist zugegeben etwas sperrig formuliert und geht einem nicht immer leicht über die Lippen. Einfacher gesagt: Wenn sich die Teil-

nehmer dieses Wettbewerbs einmal im Jahr im osthessischen Hohenroda treffen, geht es neben den guten Ideen vor allem um Teamgeist, Austausch, Wirtschaftlichkeit und gute Zusammenarbeit. Dies durchaus mit sportlichem Ehrgeiz und viel Bühnentalent. Denn es gilt, sich unter den derzeit 14 teilnehmenden Verkehrsunternehmen durchzusetzen. Jeder will den Christophorus, den „Nahverkehrs-Oscar“, mit nach Hause nehmen. Und das schweißst seit 15 Jahren intern und über Unternehmensgrenzen hinweg zusammen. Der Wettbewerb motiviert die beteiligten Mitarbeiter und entwickelt die Teams nachhaltig. Und da spreche ich durchaus aus eigener Erfahrung.

Meine persönliche Sicht auf den Wettbewerb besteht aus drei Perspektiven: Zum einen war ich selbst 2005 als Teilnehmer dabei, danach seit 2013 als Bereichsleiter der Stadtwerke Osnabrück AG mit dem Verkehrsbetrieb im Wettbewerb und von 2014 bis heute koordiniere ich als Verwaltungsrat zusammen mit dem Kontaktbüro in Dortmund den Wettbewerb. Da die Zeilen eines Grußwortes begrenzt sind, habe ich meine Gedanken zum Wettbewerb kurz und prägnant in einem Bild zusammengefasst:

Ich wünsche allen Beteiligten der Jubiläumsveranstaltung 2016 drei spannende, interessante und ereignisreiche Tage.

Dem Wettbewerb wünsche ich auch für die nächsten 15 Jahre die Begeisterung, die Energie und den Spirit, den er seit 2002 erlebt. Vielleicht findet er noch weitere begeisterte Unternehmen aus dem In- und Ausland. Hier denke ich gerade an die Kollegen aus Österreich und der Schweiz, die uns mit ihren Mitarbeitern ohne sprachliche Barrieren und mit ihren Ideen bereichern könnten und damit auch zukünftig für einen tollen Wettbewerb sorgen würden.

Ihr
André Kränzke

Wir freuen uns auf viele neue und interessante Projekt-Ideen im nächsten Jahr und auf das Wiedersehen mit allen Beteiligten unter dem Motto: Bei PRIMA gewinnen ALLE!





Der „OSCAR“

Jede große Preisverleihung braucht eine Trophäe. Der „Oscar“ des PRIMA-Wettbewerbes ist der „Christophorus“: Ein 50 cm hoher Bronzeguss, gestaltet von dem Berliner Künstler Thomas Lange, der überwiegend in Italien lebt.

Der heilige Christophorus gilt als Schutzheiliger für die Beschäftigten im Transportwesen. Diese form-schöne und gewichtige Figur nimmt das jeweilige Siegerteam für ein Jahr mit ins eigene Unternehmen und verewigt sich jeweils mit einer Gravur auf einem Messingschild auf dem Sockel.



Als Erinnerung an die PRIMA-Konferenz wird allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine Miniaturabbildung des Christophorus aus Terracotta überreicht.

Und was heißt PRIMA?

PRoduktivitätssteigerung und
Innovation durch
Mit Arbeiterbeteiligung

INHALT

■	Grußwort André Kränzke, Stadtwerke Osnabrück	2
■	15 Jahre PRIMA – Rückblicke und Einblicke Interview mit Angelo Caragiuli	4-5
■	2002: BSAG, Bremen Ein sozialer Brennpunkt wird entzerrt	6
■	2003: DSW21, Dortmund Das Stressbewältigungsseminar	7
■	2004: üstra, Hannover Medizinische Mischarbeit	8
■	2005: LVB, Leipzig Optimierung beim Rauchabzug	9
■	2006: BSAG, Bremen Anlage zur Enteisung des Fahrdrabtes	10
■	2007: Rheinbahn AG, Düsseldorf Azubis engagieren sich für „ihre“ Haltestellen	11
■	2008: SSB, Stuttgart Kampagne für neue Abo-Kunden	12
■	2009: Bogestra, Bochum-Gelsenkirchen Kundenbetreuer – Service auf ganzer Linie	13
■	2010: üstra, Hannover FIF – Fachkraft im Fahrbetrieb	14
■	2011: VGF, Frankfurt Idee erzeugt Idee	15
■	2012: LVB, Leipzig Green Traffic Project	16
■	2013: Bogestra, Bochum-Gelsenkirchen Schienenkopfbenetzung	17
■	2014: RNV, Rhein-Neckar Initiative Fahrerdialog	18
■	2015: BVG, Berlin Staubminderung bei Druckluftarbeiten	19
■	PRIMA-Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen	20

15 Jahre PRIMA – Rückblicke und Einblicke

Ein Interview mit Herrn Caragiuli



Angelo Caragiuli,
BLG

Herr Caragiuli arbeitete von 1995 bis 2013 für die Bremer Straßenbahn AG im Bereich der Fort- und Weiterbildung. Seit 2013 ist er für die BLG LOGISTICS GROUP AG & Co. KG tätig. Darüber hinaus gehört Herr Caragiuli zu den Gründungsmitgliedern des PRIMA-

Wettbewerbs und engagiert sich auch heute noch als Moderator für diesen.



- **Herr Wegmann:** „Sie sind im PRIMA-Wettbewerb eine Institution – wie kamen Sie zu diesem Wettbewerb?“
- **Herr Caragiuli:** „Zur Entstehungsgeschichte: BSAG und BVG hatten Kontakt zu einer französischen Gruppe, das waren fünf oder sechs französische Nahverkehrsunternehmen, welche einen ähnlichen Wettbewerb austrugen. Dieser Wettbewerb wurde 2001 auf einer Arbeitsdirektorenkonferenz in Bremen vorgestellt. Im Anschluss daran erteilte mir unser damaliger Arbeitsdirektor den Auftrag, mir Gedanken zu machen, ob und in welcher Form wir einen ähnlichen Wettbewerb in Deutschland machen könnten.“
- **Herr Wegmann:** „Lief das von Beginn an reibungslos oder würden Sie sagen, dass es am Anfang schon Schwierigkeiten gab, dies durchzusetzen oder auch das Interesse der anderen Unternehmen zu wecken?“
- **Herr Caragiuli:** „Es ist ein spezieller Ansatz, und das hat schon zu einigen Diskussionen geführt – es ging los mit Fragen nach der Organisationsform. Wer kümmert sich, wer trägt die Verantwortung, wie wählen wir aus, wie sieht die Jury aus und wie können wir da ein objektives Verfahren entwickeln, um anschließend einen Preisträger zu ermitteln? Dabei standen wir ein wenig im Zwiespalt: Auf der

einen Seite soll es ein Preis sein, der sich transparent und nachvollziehbar gestaltet, wo auch ein gewisser Ehrgeiz ist, diesen zu gewinnen. Auf der anderen Seite war immer wichtig, dass der Wettbewerb so gestaltet ist, dass auch die, die keinen Preis gewinnen, etwas vom Wettbewerb mitnehmen.“

- **Herr Wegmann:** „Aus welchem Grunde engagieren Sie sich noch immer so am Wettbewerb und was liegt Ihnen besonders am Herzen?“

- **Herr Caragiuli:** „Das Besondere an diesem Wettbewerb ist ja, dass hier die Kollegen, die bestimmte Projekte entwickelt und durchgeführt haben, sie selber direkt vorstellen. Wir haben ja häufig Wettbewerbe oder Konferenzen, wo Vorgesetzte oder Vorstände die Leistung der Mitarbeiter in irgendeiner Art und Weise präsentieren. Bei PRIMA dürfen die Kolleginnen und Kollegen selbst zeigen, was sie gemacht haben und wie sie es gemacht haben ...“

- **Herr Wegmann:** „Welche Momente sind Ihnen in besonderer Erinnerung? Positive, aber ja, auch vielleicht negative?“

- **Herr Caragiuli:** „Wir haben eine Vielzahl an Präsentationen gehabt, die immer hochgradig seriös waren, aber teilweise auch so lustig und mit so viel Spaß vorgetragen. Das sind eigentlich immer die Höhepunkte für mich persönlich.“

Was mir persönlich auch immer wieder große Freude macht, ist der Teamwettbewerb. Wie die Kollegen miteinander umgehen, wie sie sich über die Unternehmen hinaus vernetzen und wie sie dann auch Gemeinschaftsleistungen beispielsweise in Form eines gemeinsamen Liedes vortragen, also das sind tolle Momente.“

- **Herr Wegmann:** „Gab es auch negative Momente, einen Punkt, bei dem Sie gesagt haben, jetzt müssen wir uns Gedanken um den Wettbewerb machen?“

- **Herr Caragiuli:** „Es gab immer wieder die Diskussion: Gibt es genügend Themen und können wir das jedes Jahr machen oder nur alle zwei Jahre? Aber wir sind immer wieder zu dem Ergebnis gekommen, dass



Von Beginn an immer mit vollem Einsatz dabei,
Angelo Caragiuli

genügend Material da ist, auch wenn das eine oder andere Thema – vielleicht in einer ähnlichen Form – wiederkommt, es sind jedes Mal neue Menschen, es ist ein neuer Impuls.“

● **Herr Wegmann:** „Es gibt ja in der Nahverkehrsbranche eine Fülle an Kongressen, Seminaren und Workshops. Was zeichnet Ihrer Meinung nach den PRIMA-Wettbewerb aus?“

● **Herr Caragiuli:** „Man hat einen direkten Kontakt zu den Kollegen, man kann auch direkt nachfragen: „Wie habt ihr das gemacht?“ Auf Augenhöhe. Außerdem gibt es eine solche Themenvielfalt, ich habe so Vielfältiges über den ÖPNV gelernt wie sonst nirgends.“

Die oft spielerische Darstellung macht es für die Zuschauer einfacher, Inhalte zu verstehen. Wir haben daher ganz bewusst gesagt, dass wir keine reine PowerPoint-Präsentation wollen.“

● **Herr Wegmann:** „Sind Sie selber mit der Entwicklung des Wettbewerbs zufrieden?“

● **Herr Caragiuli:** „Ganz zufrieden bin ich nicht, weil wir ja auch zwei Unternehmen haben, die sich aus dem Wettbewerb verabschiedet haben. Das finde ich ein bisschen schade. Das Zweite, womit ich nicht so ganz zufrieden bin, ist, dass der Transfer der Beiträge in andere Unternehmen noch nicht so stattfindet, wie es aus meiner Sicht möglich wäre. Meistens sind die Kollegen auf dem Wettbewerb begeistert, aber es fehlt vielleicht mitunter an Teilnehmern, die solche Ideen auch aufgreifen und ins eigene Unternehmen transportieren können. Ich würde mir mehr Entscheidungsträger beim Wettbewerb wünschen und den Führungskräften in jedem Fall empfehlen nach Hohenroda zu reisen.“

● **Herr Wegmann:** „Welche Vorteile, neben der Adaption, haben die teilnehmenden Verkehrsunternehmen Ihrer Meinung nach?“

● **Herr Caragiuli:** „Mit dem PRIMA-Wettbewerb haben wir die Möglichkeit, den Mitarbeitern Anerkennung zu zeigen, die in unseren Unternehmen wirklich was bewegen, die sich Gedanken machen, die eine Leistung einbringen. Dieses besondere Ereignis wirkt emotional ganz anders und bleibt stärker in Erinnerung, als wenn man ihnen eine Prämie auszahlen würde.“

Ich glaube, dieser Aspekt wird von einigen Unternehmen nicht so richtig gesehen. Er zeichnet aus und motiviert gleichzeitig. Das zeigt sich auch darin, dass von fast jedem Team am Ende der Veranstaltung die Aussage zu hören ist: Jetzt müssen wir uns dringend hinsetzen und eine Idee entwickeln, weil wir wollen hier unbedingt nächstes Jahr wieder hin.“

● **Herr Wegmann:** „Vielen Dank für das freundliche Gespräch.“

PRIMA-Publikumspreis



Das Bremer Team war 2015 „Darling“ des Publikums

Erstmalig 2015 wurden die Teams, die ihre Projekte vorstellten, nicht nur allein von der Jury bewertet, sondern auch vom Publikum. Diesen separaten Preis sprach die Gesamtheit aller Zuschauer dem Team mit der besten Performance zu. Entscheidend für die Wahl war, wie prägnant ein Team sein Projekt präsentierte, wie kreativ das Bühnenbild die Vorstellung unterstützte und wie das Projekt auf das eigene Unternehmen übertragbar ist.

Bremer zum Anfassen: Ein sozialer Brennpunkt wird entzerrt



Die erste PRIMA-Oscar-Verleihung an das glückliche Team aus Bremen

GEWINNER 2002

Die Siegermannschaft des ersten PRIMA-Wettbewerbs beschäftigte sich mit einem sehr brennenden Problem: „Jugend-Vandalismus und ÖPNV“. Der Wendeschleifenbereich der Endhaltestelle in Bremens Viertel „In der Vahr“ wurde zum sozialen Brennpunkt für Jugendliche, die den Haltestellenbereich als Treffpunkt nutzten. Es musste dringend etwas geschehen, da es immer wieder zu Pöbeleien und Beleidigungen der Fahrgäste und der Mitarbeiterinnen im Fahrdienst kam. Gemeinsam, d.h. mit allen Beteiligten sowie dem Beirat Vahr und dem Revierleiter der Polizei, musste eine Lösung gefunden werden, die die Situation verbessert.

Eine Projektgruppe, bestehend aus Beschäftigten im Fahrdienst sowie der BSAG-Sozialarbeiterin, legte der PRIMA-Jury ein gelungenes Konzept vor. Hier sollte die Grundlage für eine Begegnung und einen Austausch der Konfliktparteien gelegt werden. Bereits im

Frühjahr 1996 entstand das „Multikulturelle Jugendobjekt der BSAG im Bremer Osten“, ein buntes Team aus Fahrerinnen und Fahrern. Sie setzten sich zum Ziel, die Konflikte zwischen BSAG-Kollegen aus dem Fahrdienst und den Jugendlichen aus überwiegend muslimischen Kulturkreisen zu lösen. Bis zu vier Mal im Jahr trafen sich die Beteiligten. Eine große Gesprächsrunde vor Ort mit den Betreuern der Jugendlichen, mit Kollegen des Multikulturellen Teams der BSAG sowie 40 Jugendlichen der Einrichtung gab den Auftakt für viele weitere Aktionen, z.B. für ein gemeinsames Frühlings- und Grillfest, bei dem man miteinander „warm“ wurde. Auch eine regelmäßige Kontaktpflege der BSAG-Sozialarbeiterin gehörte zum Aktionsplan des multikulturellen Teams.

Das Ergebnis lässt sich sehen: Verbesserung des Arbeitsklimas und Rückgang der Vandalismusschäden um ca. 30% (entspricht ca. 300.000 Euro/Jahr)! ●

Gutes für Beschäftigte im Fahrdienst: Das Stressbewältigungsseminar

DSW21



Jubel über ihren PRIMA-Erfolg beim DSW21-Team: Der Oscar ging 2003 nach Dortmund

Nach einem Deeskalationstraining für aggressionsbelastete Situationen beim Fahrdienst entstand aufgrund vielfacher Nachfrage die Idee, ein Seminar zum Thema „Stressabbau“ anzubieten, wobei Methoden wie Akupressur, Stretching und Progressive Relaxation eingesetzt werden sollten. Bei diesem Basistraining stand die richtige Balance zwischen Anspannung und Entspannung im Vordergrund. Ein passgenaues Seminarkonzept für einen Tag unter dem Motto „Von Kollegen für Kollegen“ wurde von Mitarbeitern des Fahrdienstes und des Bereiches Personalentwicklung entworfen.

Die neun Teamer befassten sich für die Trainerqualifizierung mit Präsentationstechnik, Moderation, Methodik und Didaktik. Außerdem erhielten sie einen 12-wöchigen Kurs zum Autogenen Training. Größtenteils in Hausarbeit, also unter Aufwendung der Freizeit, wurden folgende Arbeiten übernommen:

- Sichten und Auswerten von Fachliteratur
- Erstellen von Teilnehmer- und Präsentationsunterlagen
- Erstellen eines Trainerleitfadens
- Inhaltliche Vertiefung des Stoffes.

So entwickelte sich ein Expertenteam. Jeder Trainer spezialisierte sich auf bestimmte Entspannungstechniken, die er mit den Teilnehmern in Kurzsequenzen einsetzte. Alle Übungen hatten eines gemeinsam: Sie können kurzfristig erlernt werden, sind an fast jedem Ort – auch im Fahrzeug – auszuführen und können in den täglichen Lebensrhythmus eingebaut werden. Die Trainer stehen darüber hinaus weiterhin als Ansprechpartner für Fragen zur Verfügung. Im Vergleich zu den durchschnittlichen Tageshonoraren von externen Trainern lassen sich Einsparungen von 50% ausmachen. Also werden weitere Seminarreihen geplant. ●



GEWINNER 2003



2004 durften die Hannoveraner die Trophäe in die Arme schließen: Ihr PRIMA-Konzept überzeugte die Jury

GEWINNER 2004

Die gekonnte Präsentation des üstra-Teams der Sparte „Bus“ überzeugte die PRIMA-Jury 2004 in Hohenroda. Das Ziel des Teams war es, durch medizinische Mischarbeit die an betriebsbedingten gesundheitlichen Problemen leidenden Mitarbeiter weiter zu beschäftigen, ohne sie aus ihrem beruflichen Umfeld zu reißen.

Kern der Konzeption war ein „gemischtes Doppel“ aus zwei Fahrern mit eingeschränkter Fahrdiensttauglichkeit, die sich ihren Dienst teilten. Während der eine fährt, sorgt der andere für Service im Bus, kontrolliert Fahrkarten, hilft beim Ein- und Ausstieg.

Die Vorteile: Die Fahrer der üstra werden weniger belastet und der Dienst ist abwechslungsreicher. So nimmt auch die Arbeitsmotivation der Mitarbeiter zu, die Fahrgäste begrüßen den guten Service und zudem steigt die Zahlungsmoral der Fahrgäste.

Auch von der ökonomischen Seite rechnet sich der parallele Einsatz von zwei Fahrerinnen bzw. Fahrern: Er ist nicht nur Kosten deckend, sondern bringt der Sparte „Bus“ sogar zusätzlich Gewinn.

Die PRIMA-Jury 2004 begründete ihr Urteil mit der Verbindung von hoher Mitarbeiterbeteiligung, den wirtschaftlichen und sozialen Vorteilen sowie der gelungenen Präsentation. Ralph Read, Ideenmanager bei der üstra, freut sich über den Titel: „Es ist schön, dass die PRIMA-Jury unsere interne Bewertung bestätigt hat.“

Was die Kollegen in Eigeninitiative auf die Beine gestellt haben, geht anschaulich aus der Mischarbeit der üstra-Praxis hervor. Dieses erfolgreiche Konzept der medizinischen Mischarbeit soll mittelfristig bei der üstra auch im Stadtbahnbereich umgesetzt werden. ●

Optimierung beim Rauchabzug: Ein Projekt mit Zukunft



Die Azubis der LVB befassten sich mit der Optimierung von Absauganlagen für die Rauchentwicklung beim Schienenschweißen

Es begann mit einer spontanen Idee in der Frühstückspause und wuchs zu einem Projekt, bei dem gewerbliche und kaufmännische Auszubildende gemeinsam Ideen und Vorstellungen entwickelten und verwirklichten, eigenständig Problemstellungen bewältigten sowie einen praxisnahen Bezug zu den Abläufen und Strukturen des Unternehmens schufen.

Den beim Schienenschweißen eingesetzten Auszubildenden des Bereichs Mechatroniker war aufgefallen, dass die Schweißrauch-Absauganlage relativ schwer und unhandlich war und bei Benutzung eine für den Rücken ungünstige Zwangshaltung erforderte.

Acht Auszubildende der Leipziger Verkehrsbetriebe aus den Ausbildungsrichtungen Industriekaufleute, Bürokaufleute, Mechatronik und Kommunikationselektronik realisierten schließlich ihr Projekt mit dem Ziel, die zum Schienenschweißen eingesetzte mobile

Rauchgasabsauganlage zu verbessern und die Möglichkeit der Vermarktung des Geräts zu prüfen.

Innerhalb des Projektes konnten die Auszubildenden in eigener Verantwortung Ideen und Vorstellungen entwickeln und verwirklichen, mussten aber auch auftretende Probleme eigenständig bewältigen. Dabei konnten sie sich stets auf die helfende Unterstützung der beteiligten Abteilungen verlassen. Die Arbeit erforderte ein hohes Maß an Selbstdisziplin, Kritikfähigkeit, Verantwortungsbewusstsein und Eigeninitiative. Kreatives Denken, Kommunikationsfähigkeit und Verantwortung in ein gemeinsames Ziel einfließen zu lassen und das Zusammenwirken von gewerblichen und kaufmännischen Aktivitäten hautnah zu erleben, waren für die Auszubildenden wertvolle Erfahrungen, die wesentlich zur Verbesserung der Ausbildung beitrugen und ihr Projekt zum Erfolg verhalfen – PRIMA, sagte auch die Jury 2005. ●



GEWINNER 2005

Problem gelöst: Anlage zur Enteisung des Fahrdrahtes



Gemeinsam eine wichtige Problemlösung gefunden und hierfür den Oscar 2006 erhalten



GEWINNER 2006

In den Wintermonaten, insbesondere in den frühen Morgenstunden, ist das Vereisen von Fahrleitungen ein immer wiederkehrendes Problem für den elektrischen Schienenverkehr. Die Eisbildung an den Oberleitungen behindert die Stromaufnahme des Fahrzeugs. Es kommt zu Kontaktproblemen zwischen Stromabnehmer und Oberleitung. Die vereisten Fahrdrähte verursachen Schäden an der Fahrzeugelektronik und an den Oberleitungen. Betriebsstörungen oder gar Fahrtenausfälle sind die Folge. Die daraus entstehenden finanziellen Kosten sind für die BSAG nicht unerheblich.

Extremer Eisregen ausgerechnet am Heiligabend sorgte in Bremen für ein großes Verkehrschaos. Oberleitungen waren dick vereist und die Straßenbahnen somit ohne Strom. In einem Gemeinschaftsprojekt aus Werkstattmitarbeitern, Technikern und kaufmännischen Angestellten wurde deshalb eine Fahrdräht-

schmieranlage entwickelt und im Rahmen einer Erprobungsphase getestet. Es handelt sich hierbei um eine Präventivmaßnahme. Die Fahrleitung wird, sobald erste Hinweise für eine Eisbildung vorhanden sind, vorsorglich mit einem Frostschutzmittel bestrichen.

Dies funktioniert so: Über einen zweiten Stromabnehmer auf dem Dach einer Straßenbahn wird durch eine Filzrolle Glycerin auf den Fahrdraht aufgebracht, dieses Frostschutzmittel hält den Fahrdraht ca. drei Tage lang eisfrei. Diese Anlage wurde versuchsweise in einen Schienenschleifwagen eingebaut und hat sich bestens bewährt. Sie besteht aus zwei Komponenten, einer elektro-pneumatischen Anlage, die im Fahrzeuginneren installiert ist, und einer Schmiervorrichtung, die als Aufsatz für den Stromabnehmer auf das Wagendach montiert wird. – Eine perfekte Problemlösung, befand auch die PRIMA-Jury 2006 und zeigte die Daumen nach oben. ●

Azubis engagieren sich für „ihre“ Haltestellen



Die „Flop-Ten“-Haltestellen waren mit einem PRIMA-Projekt im Fokus der Rheinbahn-Azubis

Der demografische Wandel prognostiziert: Den Nahverkehrsunternehmen wird der Nachwuchs fehlen. Es gibt jedoch Hoffnung. Der Nachwuchs der Rheinbahn siegte im diesjährigen PRIMA-Wettbewerb. Mit viel Engagement, Einfallsreichtum und Witz präsentierten sie ihr Projekt „Haltestellenpatenschaften“.

Entstanden war die Idee anlässlich einer Projektwoche bei der Rheinbahn. Schnell einigten sich die jungen Beschäftigten darauf, etwas zu entwickeln, das den Rheinbahn-Kunden zugute kommt. Was lag da näher, als die „Eingangstür“ zum Unternehmen zu wählen: Die Haltestellen. Um herauszufinden, wo der größte Handlungsbedarf war, analysierte die Projektgruppe anhand vorliegender Kundenbeschwerden die am häufigsten bemängelten „Flop-Ten“-Haltestellen. Das Ziel bestand darin, den Zustand dieser Haltestellen zu überprüfen und Mängel schnellstmöglich und nachhaltig zu beseitigen.

Hierzu wurde ein Soll-Katalog für Haltestellen entwickelt. Ein Test mit Kunden ergab, dass die ausgewählten Haltestellen eine sehr schlechte Bewertung bekamen. Aber wie Abhilfe schaffen?

Deshalb übernahm das Azubi-Team in einer Testphase Patenschaften für die betroffenen Haltestellen. Anhand einer Schnellcheckliste überprüften sie regelmäßig den Zustand und meldeten Mängel sofort dem zuständigen Bereich, damit Abhilfe geschaffen werden konnte. Das Ergebnis: Im Verlaufe eines halben Jahres verbesserten sich die „Problemhaltestellen“ in der Kundenbewertung um mehr als eine Note. Ein beeindruckendes Ergebnis, das auf das gute Zusammenwirken der „Haltestellenpaten“ mit den zuständigen Stellen zurückzuführen ist. Die Projektgruppe beabsichtigt zukünftig Kunden und Anwohner als „Haltestellenpaten“ zu gewinnen, um das Projekt langfristig zu etablieren. ●



GEWINNER 2007



Das Stuttgarter Team präsentierte eine sehr erfolgreiche Marketing-Aktion und erhielt hierfür den Oscar 2008

Die Warteschlangen am Kunden-Centrum und an den Automaten ließen die Idee entstehen, eine Abowerbung als „Kunden werben Kunden“-Aktion zu gestalten. Mit dieser Idee wurde eine innovative Marketing-Methode erstmals erfolgreich bei der SSB eingesetzt. Einmal monatlich werden in einer „KUNO“-Runde, in der Beschäftigte verschiedener Unternehmensbereiche vertreten sind, Themen der Kundenorientierung besprochen.

An diesen Arbeitskreis wurde von einer Mitarbeiterin die Idee zu einer „Kunden werben Kunden“-Aktion herangetragen. Der Arbeitskreis entwickelte hieraus Eckpunkte für die Realisierung einer Marketing-Maßnahme: Dabei kann jeder Interessierte neue Abokunden werben und erhält dafür einen Prämiegutschein. Im Rahmen dieser Aktion entschied sich die Gruppe, erstmals die Methodik eines Customer Relationship Managements (CRM – zu deutsch:

Kundenbeziehungsmanagement) anzuwenden. Die vorhandenen Kundendaten werden so zusammengeführt, dass man sie auswerten und gezielt nutzen kann. So wurden beispielsweise für die „Kunden werben Kunden“-Aktion solche Kunden gezielt angeschrieben, die in den zurückliegenden zwölf Monaten mehrere Monatskarten im Kunden-Centrum oder am Automaten gekauft hatten – und somit besonders prädestiniert für ein Abonnement waren.

Diese Maßnahme erwies sich als erfolgreich, sodass die CRM-Methode künftig zum Standard bei Marketing-Aktionen der SSB wurde. Auch die Wirtschaftlichkeit der Aktion konnte nachgewiesen werden. Aus einer Mitarbeiter-Idee wurde so eine erfolgreiche Marketing-Maßnahme, die auch auf andere Unternehmen übertragbar ist. Schließlich gehört der Kunde in den Mittelpunkt der Aktivitäten von Verkehrsbetrieben. ●

Kundenbetreuer: Service auf ganzer Linie



Auch mit ihrem Konzept hatten sie Erfolg auf ganzer Linie – das PRIMA-Gewinnerteam 2009 der BOGESTRA

Im ÖPNV steht Kundenzufriedenheit an erster Stelle und damit natürlich auch die Präsenz und das Auftreten der Mitarbeiter. Durch den ständigen Kostendruck wird es jedoch immer schwieriger, diesen Ansprüchen gerecht zu werden. So auch bei der BOGESTRA. Hier mangelte es laut Kundenumfragen an Service, Freundlichkeit, Sauberkeit und Sicherheit – worunter auch die betroffenen Mitarbeiter litten. So wurden sie aktiv!

Sie erarbeiteten das Konzept „Kundenbetreuer“. Die Grundidee war, durch verstärkten Personaleinsatz in den Fahrzeugen den Kundenservice zu verbessern. Erreicht werden sollte dies u. a. durch Hilfestellung für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, Herausgabe von aktuellen Kundeninformationen, Fahrplanauskünften bis hin zu Beratungsgesprächen zu den einzelnen Ticketarten, mit der angeknüpften Möglichkeit, ein Abonnement abzuschließen.

Aber der Personaleinsatz musste sich rechnen. Auch wenn durch zusätzliche Fahrausweiskontrollen Zusatzeinnahmen erzielt werden können, bedurfte es, so wurde schnell klar, in der Anfangsphase Fördermittel.

Es wurde ein Qualifizierungskonzept erstellt und zunächst 60 Arbeitslosenhilfe-Empfänger eingestellt. Nach Ablauf der 6-monatigen Testphase auf einer Linie gab es seitens der Fahrgäste nur positive Rückmeldungen und den Wunsch nach Ausweitung auf das gesamte Netz: 225 ALG II Empfänger wurden eingestellt und sind heute Mitarbeiter des Unternehmens.

Also in allen Bereichen ein Gewinn: Die BOGESTRA verbesserte ihr Image, Langzeitarbeitslose erhielten die Chance, wieder im Berufsleben Fuß zu fassen und die Fahrgäste fühlen sich bei der BOGESTRA gut aufgehoben. Ein Konzept – ein sehr stimmiges Konzept, das die Jury überzeugte! ●



GEWINNER 2009



Die Damen gingen hoch beim PRIMA-Gewinnerteam 2010 aus Hannover mit einer sehr überzeugenden Projektpräsentation

FiF – Fachkraft im Fahrbetrieb ist ein neuer Ausbildungsberuf, der leider in der Bevölkerung noch relativ unbekannt ist. Die Berufsbeschreibung auf der Internetseite der Arbeitsämter ist zudem eher abschreckend.

Da die rückläufige Tendenz von jungen Bewerbern auch vor den Verkehrsbetrieben nicht halt macht, überlegten sich ein paar Nachwuchs-Busfahrer, wie „ihr“ Beruf für junge Menschen interessant gestaltet werden könnte. Plakate oder Ähnliches schlossen sie als Werbeträger aus: zu langweilig! Aber z.B. ein Film Typ „youtube“ oder „myspace“, das wäre doch perfekt auf die Zielgruppe zugeschnitten

Damit das Medium ein breiteres Spektrum abbildet, wurden Azubis aus anderen Verkehrsunternehmen angesprochen. Und: Bingo! Die RSAG (Rostock) und die Bogestra (Bochum) machten mit: Mit 2 Mann und

einer Kamera wurde in Rostock, in Bochum und Hannover gefilmt. Die Aufnahmen wurden geschnitten, bearbeitet, mit Musik unterlegt usw.

Nun ist der Film fertig und wird in Kürze auf der Homepage der üstra und der VDV- Karriere Internetseite zu sehen sein. Er ist auf alle Verkehrsunternehmen übertragbar, die diesen Beruf ausbilden. Zudem wurde mit der Arbeitsagentur in Nürnberg Kontakt aufgenommen. Die Internetseite „berufe.net“ wurde in Zusammenarbeit mit der üstra überarbeitet.

Mit diesem Projekt wurden Unternehmensgrenzen überschritten und klar gezeigt, dass über PRIMA hinaus der Kontakt und die Zusammenarbeit funktionieren. PRIMA! Vielleicht haben andere Verkehrsunternehmen ja auch Interesse an einem FiF-Werbefilm? Der demografische Wandel trifft schließlich alle, nicht nur Hannover! ●

Idee erzeugt Idee: Jahreskartenaktion und Info-Shop



Das PRIMA-Gewinnerteam 2011 aus Frankfurt konnte mit seiner gelungenen Präsentation die Jury überzeugen

Der VGF-Beitrag „Idee erzeugt Idee“ besteht im Grunde aus zwei Ideen, wobei die zweite aus der ersten entstanden ist. Bei der ersten Idee ging es darum, Jahreskartenabonnenten umfassend über die verschiedenen Aboarten zu informieren. Die Aktion wurde ausschließlich von Azubis durchgeführt statt eine Fremdfirma in Anspruch zu nehmen.

Die zweite gute Idee, die Einführung eines Info-Shop-Systems durch die Anbringung von Monitoren über den Verkaufsschaltern, kam den Mitarbeitenden bei der o. g. Jahreskartenaktion.

Viele Kunden beschwerten sich über lange Wartezeiten an den Schaltern. Um den Kunden die evtl. entstehende Wartezeit unterhaltsamer und angenehmer zu gestalten, wurden Monitore über jedem Verkaufsschalter angebracht. Hier gibt es verschiedene Informationen für die Kunden bis hin zu der Möglichkeit,

Werbung in eigener Sache zu betreiben. Zusätzlich konnte durch den Verkauf von Werbezeit an andere Firmen und Dienstleister eine neue Einnahmequelle generiert werden. Der Hauptakzent liegt aber im Bereich Kundeninformation.

Mit diesen beiden sehr erfolgreichen Projekten hat die VGF gezeigt, dass sie bei größeren CRM-Aktionen nicht auf die Unterstützung externer Dienstleister angewiesen ist. Und deshalb werden nach diesen positiven Erfahrungen künftige Aktionen in Eigenregie geplant und auch durchgeführt.

Das Team aus Frankfurt präsentierte sein Projekt sehr anschaulich und mit einem guten Schuss Humor. So war sich die PRIMA-Jury am Ende einig: Der Oscar geht in diesem Jahr wohlverdient nach Frankfurt.

Herzlichen Glückwunsch! ●



GEWINNER 2011

Messeverkehr einmal anders: „Green Traffic Project“



Der Finger ging auch bei Waltraud in eine eindeutige Richtung: Das Leipziger PRIMA-Team verdient den Oscar 2012

GEWINNER 2012

„Es war einmal ...“, so fing die Präsentation der Leipziger Azubis auf der PRIMA-Bühne an. Dann wirbelten märchenhafte Gestalten mit eigenartiger Ausdrucksweise über die Bühne und durch das Publikum. Sehr kurzweilig zeigten die Azubis aus Leipzig so, wie sie ein äußerst umfangreiches Projekt in (größtenteils) Eigenregie gemeistert haben: Es ging um die Betreuung der unterschiedlichsten Messebesucher bei der ICCA und darum, die internationalen Gäste mit öffentlichen Verkehrsmitteln von den Hotels zum Tagungsort zu bringen.

Mehr als 70 Azubis der LVB und der Leipziger Messe waren eingebunden. Zu ihren Aufgaben gehörten u.a. die Erstellung eines Gesamtkonzepts, die Budgetplanung und die Weggestaltung vom Hotel zum Messengelände und zurück. Ausserdem das Organisieren von „Verstärkerfahrten“ auf der Messelinie, die Schaltung der dynamischen Fahrgastanzeigen an den

Haltestellen, das Einrichten der Sonderhaltestelle zur Hauptverkehrszeit, Spots im LVB-Fahrgast-TV und das Einsprechen spezieller Kongress-Ansagen an der LVB-Haltestelle am Hauptbahnhof. Um mit den Menschen aus aller Welt auch kommunizieren zu können, nahmen die Azubis extra Englischunterricht!

Alle Seiten profitierten von diesem Projekt: Die Gäste hatten Ansprechpartner vor Ort, der ÖPNV wird positiv als „grüne“ Alternative zum Taxi oder Shuttle wahrgenommen. Die Azubis lernten Menschen aus der ganzen Welt kennen und vertieften ihre Kenntnisse der englischen Sprache. Die Stadt Leipzig rückt als interessanter Messestandort in den Fokus.

Am Ende wurde das Projekt so erfolgreich durchgeführt, dass Kongressteilnehmer anderer Kongressstandorte die Azubis gern als „Begleitservice“ engagieren wollten! ●

Schienenkopfbenetzung: Das „Schienenkreischen“ besiegt!



Wasser war die Lösung des Problems! – Das BOGESTRA-Team überzeugte auch die PRIMA-Jury 2013

Das „Kurvenquietschen“ ist bei Straßenbahnen ein weit verbreitetes Problem und Beschwerden von Anwohnenden sind an der Tagesordnung. Die zunehmende Verwendung von „Flüsterasphalt“, der zwar den Pkw- und Lkw-Straßenlärm verringert, den Lärm des Schienenverkehrs aber lauter erscheinen lässt, hat dieses Phänomen noch verstärkt. Da ist guter Rat teuer! Im Austausch mit anderen Verkehrsunternehmen zeigte sich, dass alle dieses Problem kennen und an verschiedenen Lösungsansätzen arbeiten, bis dahin allerdings mit wenig Erfolg.

Ein Team der BOGESTRA nahm das Problem ganz genau unter die Lupe und fand heraus: Grund für das Kurvenquietschen ist die Reibung zwischen Radlaufläche und Schienenkopf beim Durchfahren einer Kurve. Zwar wäre das Problem durch ein einfaches Schmieren des Schienenkopfes zu beheben, das hätte allerdings negative Folgen für PKWs, Motor-

räder etc., die ebenfalls diese Fahrspur benutzen. Beobachtungen zeigten allerdings, dass bei Regen kein Schienenquietschen auftritt. Das war die Idee, die von einem Arbeitskreis der BOGESTRA in diversen Versuchen getestet wurde. Und tatsächlich: Das Quietschen tritt nicht auf, wenn die Schienenköpfe mit Wasser benetzt werden. Jetzt galt es noch auszutüfteln, wie die Fahrerin oder der Fahrer der Straßenbahn in den Kurven „Regen“ erzeugen können.

Die Entwicklung von Sprühdüsen, die vor die erste Straßenbahnachse montiert werden und die über eine Pumpe von einem Wischwasserkanister versorgt werden, war die Problemlösung. Die Steuerung läuft vollautomatisch über GPS und Wegstreckensignale. Eine geniale Idee der findigen Mitarbeitenden der BOGESTRA. So wird „Kurvenquietschen“ wohl bald verkehrsunternehmensweit der Vergangenheit angehören. Eine wirklich preiswürdige Innovation! ●



GEWINNER 2013



Das rnv-Team überzeugte 2014 die PRIMA-Jury mit seinem Projekt zur internen Kommunikationsverbesserung

Mit viel Herzblut präsentierte das rnv-Team sein PRIMA-Projekt: Es wurde gerockt, Männer in Strumpfhosen erschienen auf der Bühne als Engel mit Bart ... – In sehr kreativer Form brachte das Team dem Publikum sein Projekt-Thema nahe.

Und zwar galt es, folgendes Problem bei der rnv GmbH zu verbessern: Sie ist ein Zusammenschluss aus fünf Verkehrsunternehmen im Rhein-Neckar-Raum mit den drei Großstandorten Mannheim, Ludwigshafen und Heidelberg. Dies erschwert die Kommunikation und Zusammenarbeit der Mitarbeitenden der verschiedenen Standorte.

Um den Zusammenklang der Unternehmen nachhaltig zu verbessern und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einen sogen. KVP (kontinuierlichen Verbesserungsprozess) aktiv mit einzubeziehen, wurde die Initiative rnv (Resultate nachhaltig verbessern)

ins Leben gerufen. Die Einbindung des Fahrdienstes war dabei ein wichtiges Ziel.

In einem Brainstorming entstand die Idee, die Fahrerinnen und Fahrer per Internetplattform zu vernetzen. Damit war die „Initiative Fahrerdialog“ geboren. Sie dient dem Fahrpersonal dazu, Verbesserungsideen zu entwickeln und sich über auftretende Probleme am Arbeitsplatz auszutauschen.

Mit dieser Initiative ist es gelungen, die Standorte sinnvoll miteinander zu vernetzen und einen Austausch zwischen dem Fahrpersonal auf digitaler Ebene zu ermöglichen. Dieses hat sich positiv auf die gemeinsame Unternehmensstruktur ausgewirkt. Die Plattform ist eine sinnvolle Ergänzung zur alltäglichen Kommunikation und eine Bereicherung für die rnv insgesamt. Das überzeugte auch die PRIMA-Jury, herzlichen Glückwunsch zum „Oscar 2014“! ●

Staubminderung bei Druckluftarbeiten: Weniger Staub, mehr Mobilität

BVG



Staubexposition erfolgreich verringert – für diese PRIMA-Präsentation der BVG gab es den Oscar

Die Kollegen der BVG nahmen das PRIMA-Publikum mit in die Berliner U-Bahn-Werkstatt Friedrichsfelde, in der die täglichen Druckluftreinigungsarbeiten für U-Bahnen stattfinden. Gereinigt werden die elektrischen Komponenten in den Gerätecontainern unterhalb der Fahrzeuge. Notwendig werden diese Arbeiten, da die U-Bahnen bei starker Verstaubung dieser Komponenten stehenbleiben.

Die Stäube stammen aus der Luft, die zur Kühlung während der Fahrt aus dem U-Bahn-Tunnelsystem aufgenommen wird. Bisher wurden die Reinigungsarbeiten während der Pausenzeiten erledigt. Das war notwendig, denn beim Auspusten der Gerätekästen per Druckluft verteilte sich der gesamte Staub in der Werkstatthalle. Die alten Absauganlagen saugten nur einen geringen Teil der Stäube auf. Bis die Pause beendet war, hatte sich der Staub erst halbwegs gesetzt. Eine bessere Lösung musste her. So wurden neue

Absauganlagen angeschafft. Die Absaugleistung verdoppelte sich zwar, trotzdem war diese Lösung noch nicht optimal.

Zum Glück arbeiten in der U-Bahn-Werkstatt Friedrichsfelde findige Mitarbeitende. Ein Team aus Fahrzeughandwerkern und einem Schweißer entwickelte Adapter für die verschiedenen U-Bahn-Typen. So konnten die unterschiedlichen Bauarten und Fahrzeuggenerationen berücksichtigt werden. Die einzelnen Adapter wurden sorgfältig entworfen, gebaut und anschließend am Fahrzeug getestet. Und tatsächlich: Die Messergebnisse zeigen eine Verringerung der Staubexposition um die Faktoren 366 x (E-Fraktion) und 50 x (A-Fraktion).

Diese Entwicklung ist so genial, dass die Jury dem Team aus Berlin den Christophorus für das Jahr 2015 überreichte. Nochmals herzlichen Glückwunsch! ●



GEWINNER 2015

Ihre Ansprechpartner für Ihr PRIMA-Projekt:

	Unternehmen:	Kontakt:	Telefon / E-Mail:	Anschrift:
	Berliner Verkehrsbetriebe BVG AöR	Olaf Bergold	Tel. (030) 25 62 7951 Olaf.Bergold@bvg.de	Holzmarktstr. 15-17 10096 Berlin
	Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG	Olaf Peters	Tel. (0234) 30 32 251 Olaf.Peters@bogestra.de	Universitätsstr. 58 44789 Bochum
	Bremer Straßenbahn AG	Inka Thielbar	Tel. (0421) 55 96 588 InkaThielbar@bsag.de	Flughafendamm 12 28199 Bremen
	DSW21 Dortmunder Stadtwerke AG	Petra Schmidt	Tel. (0231) 95 53 273 P.Schmidt@dsw21.de	Deggingstr. 40 44141 Dortmund
	Duisburger Verkehrsgesellschaft AG	Susanne Pirdzun	Tel. (0203) 60 42 352 Pirdzun@dvv.de	Bungertstr. 27 47053 Duisburg
	üstra AG Hannoversche Verkehrsbetriebe	Julia Hagedorn	Tel. (0511) 16 68 36 76 Julia.Hagedorn@uestra.de	Ira-Wolkowa-Weg 1 30167 Hannover
	Köln Verkehrs-Betriebe AG	Rainer Mandt	Tel. (0221) 54 73 757 Rainer.Mandt@kvb-koeln.de	Scheidtweiler Str. 38 50933 Köln
	Leipziger Verkehrsbetriebe GmbH	Steffen Gassner	Tel. (0341) 49 21 812 Steffen.Gassner@lvb.de	Georgiring 3 04103 Leipzig
	Rheinbahn Rheinbahn AG	Dietmar Stoffels	Tel. (0211) 58 21 307 Dietmar.Stoffels@rheinbahn.de	Hansaallee 1 40549 Düsseldorf
	Rhein-Neckar- Verkehr GmbH	Peggy Manthey	Tel. (0621) 465-1360 P.Manthey@rnv-online.de	Möhlstr. 27 68165 Mannheim
	Stadtwerke München GmbH Unternehmensbereich Verkehr	Silvia Neumeier	Tel. (089) 23 61 51 85 Neumeier.Silvia@swm.de	Emmy-Noether-Str. 2 80992 München
	Stadtwerke Osnabrück AG	Tanja Stiegeler	Tel. (0541) 2002-2660 Tanja.Stiegeler@stw-os.de	Sandbachstr. 9 49074 Osnabrück
	Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH	Peter Steigerwald	Tel. (069) 21 32 24 92 P.Steigerwald@vgf-ffm.de	K.-Schumacher-Str. 8 60311 Frankfurt a. M.
	Stuttgarter Straßenbahnen AG	Werner Gut	Tel. (0711) 78 85 24 45 Werner.Gut@mail.ssb-ag.de	Schockenriedstr. 50 70565 Stuttgart

IMPRESSUM

Herausgeber: PRIMA-Kontaktbüro

Redaktionelle Bearbeitung:

Tanja Stiegeler (Stadtwerke Osnabrück),
Florian Wegmann

Fotos: Petra Coddington (Dortmund)

Gestaltung: MH FotoDesign (Bremen)

Produktion: Frank Stöppelkamp (Stadtwerke Osnabrück)

Weitere Informationen zu PRIMA und zur Jahreskonferenz sind
erhältlich bei:

PRIMA-Kontaktbüro

c/o DSW21

Petra Schmidt

Deggingstr. 40, D-44141 Dortmund

Tel.: +49 231 9553 273

e-Mail: prima@dsw21.de