



# **Qualitätsmanagement zur Ticketausgabe im NRW-Tarif**

Stand 2019

Präambel:

In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Störungen bei Veränderungen in der Ticketausgabe. Diese Störungen belasten in erster Linie den Kunden, da dieser im Fall der Störung als Nutzer ohne korrektes Ticket auffällt. Diese Störungen können auftreten, wenn

- ein neues Tarifprodukt auf den Markt gebracht wird, bzw. ein bestehendes Tarifprodukt wesentlich verändert wird,
- die Software zur Ticketerzeugung ein wesentliches Update erhält und/oder
- das Nutzermedium wesentlich verändert wird oder die Daten unterschiedlich interpretiert werden.

Prinzipiell ist der KVP, bei dem diese Veränderungen anstehen, für hinreichende Tests verantwortlich. Diese Verpflichtung entfällt nicht durch die nachfolgenden Tests. Die nachfolgend beschriebenen Prüfungen vervollständigen die Tests lediglich dahingehend, dass zusätzlich weitere Kontrollgeräte und Kontrollsoftware zu den Überprüfungen hinzugezogen werden.

Der LAK Nahverkehr hat am 01. März 2016 ein verbindliches Qualitätsmanagement bei der Ausgabe von eTickets für den NRW-Tarif beschlossen. Der Ablauf stellt sich wie folgt dar:

Spätestens 12 Wochen vor der geplanten Ausgabe der Tickets erhält das KCM 13 Test-Tickets (für alle teilnehmenden VU sowie für das KCM und KCD).

- Das KCM prüft die Tickets vorab und leitet diese innerhalb 1 Woche an die ausgewählten Verkehrsunternehmen weiter
- Die Verkehrsunternehmen prüfen die Tickets und geben innerhalb von 1 Woche eine Rückmeldung mit dem Ergebnis der Prüfung an das KCM
- Das KCM meldet dem ausgebenden Verkehrsunternehmen innerhalb einer weiteren Woche das Ergebnis der Prüfungen mit eventuellen Problemen oder Unstimmigkeiten