

# Ergebnisse Kundenbefragung

## Anschlussbahnservice der Rail Cargo Group

Februar 2017



## Ausgangssituation

Zentraler Stellhebel für maximale Kundenzufriedenheit ist ein intensiver Dialog.

Wir wollten wissen, was unsere Kunden im Rahmen der Anschlussbahnlogistik benötigen und von uns als führendes Bahnlogistikunternehmen Europas erwarten.

Im November 2016 haben wir unsere Anschlussbahnkunden mittels Onlinebefragung dazu befragt.

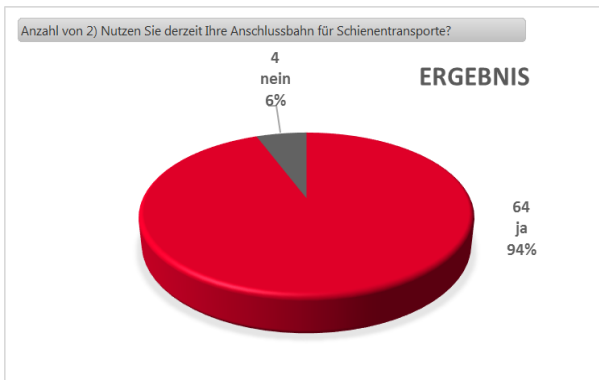
Befragte Anschlussbahnunternehmen: 511

Rückmeldungen: 70



## Kundenbefragung – die Ergebnisse

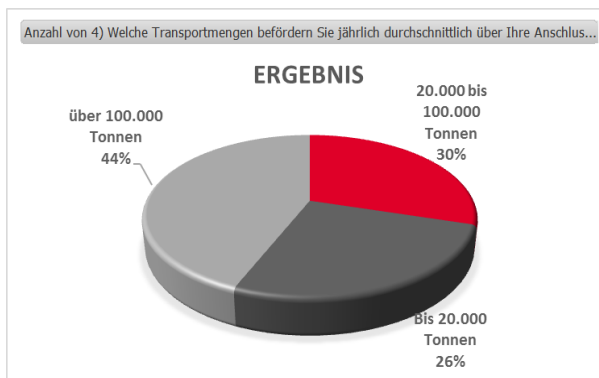
Nützen sie derzeit ihre Anschlussbahn für Schienentransporte?



**68% der in Betrieb befindlichen Anschlussbahnen werden genutzt**

- 671 Hauptanschießer
- 138 Nebenanschießer

Welche Transportmengen befördern sie jährlich durchschnittlich über ihre Anschlussbahn

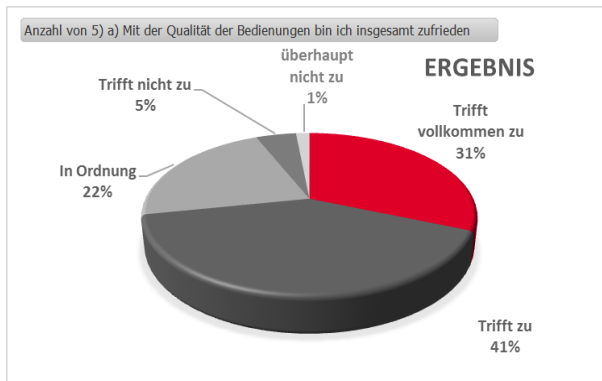


**57 Mio. Tonnen wurden 2016 auf Anschlussbahnen umgeschlagen davon:**

- Hauptanschießer: 52 Mio. Tonnen
- Nebenanschießer: 5 Mio. Tonnen

## Kundenbefragung – die Ergebnisse

Mit der Qualität der Bedienungen bin ich insgesamt zufrieden

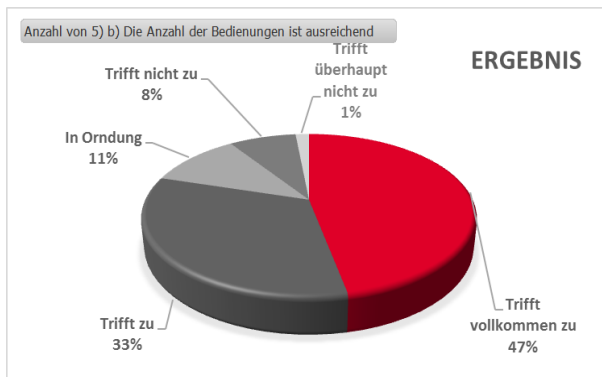


**94% sind mit der Qualität der Bedienung insgesamt zufrieden**

Botschaften:

- Längere Verschubzeiten
- Flexibilität wie noch vor ein paar Jahren
- Flexible Bedienzeiten um Wagenstandgeld zu vermeiden
- Abweichungen von Vereinbarungen sofort kommunizieren damit gemeinsam Alternativen besprochen werden können

Die Anzahl an Bedienungen ist ausreichend



**Für 91% ist die Anzahl an Bedienungen ausreichend.**

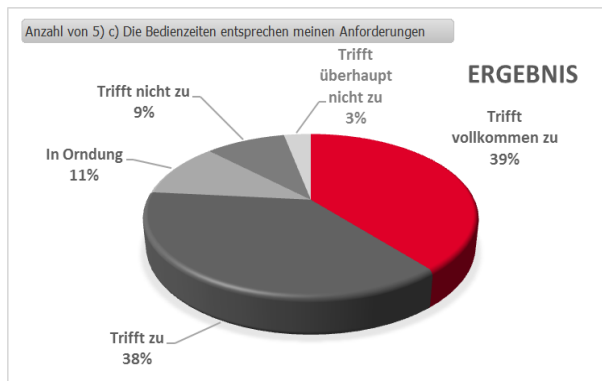
Rund 1.400 Bedienungen werden durchschnittlich pro Werktag durchgeführt

Botschaft:

- Einhaltung der zugesagten Anzahl der Bedienzeiten und Termine

## Kundenbefragung – die Ergebnisse

### Die Bedienzeiten entsprechen meinen Anforderungen

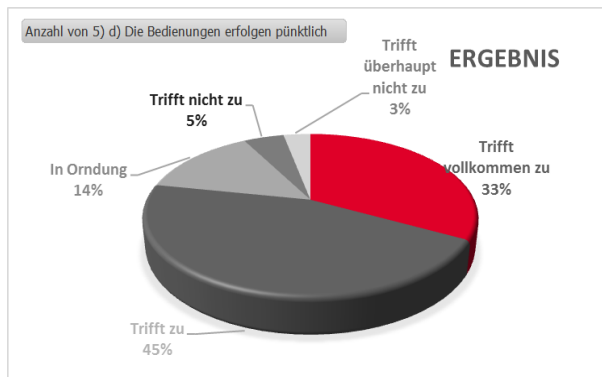


### Für 88% entsprechen die vereinbarten Bedienzeiten

#### Botschaft:

- Kurzfristige Änderungen ( verschieben der Beistellzeit um 1-2 Std.) bzw. zusätzliche Bedienungen auf Grund stark schwankender Aufkommen sollten möglich sein

### Die Bedienungen erfolgen pünktlich



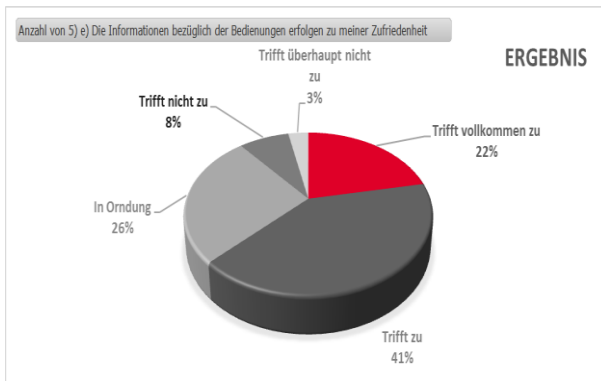
### Für 92% ist die Pünktlichkeit der Bedienungen in Ordnung.

#### Botschaft:

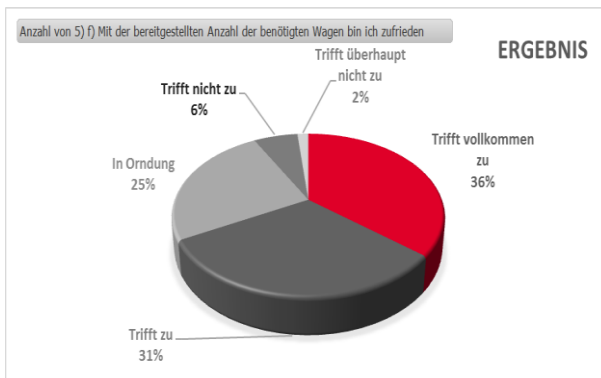
- Einhaltung der zugesagten Anzahl der Bedienzeiten und Termine

## Kundenbefragung – die Ergebnisse

Die Informationen bezüglich Bedienungen erfolgen zu meiner Zufriedenheit



Mit der bereitgestellten Anzahl der benötigten Wagen bin ich zufrieden



**Für 89% ist die Informationsbereitstellung in Ordnung**

Botschaften:

- Informationsfluss verbessern
- Rückmeldungen bezüglich Verspätungen bei Beistellungen nicht immer ausreichend
- Durchgängige Information; klare Verantwortlichkeiten
- Noch mehr Informationen bei Unregelmäßigkeiten bei der Stellung der Wagen
- Proaktive Informationen bei Verspätungen von Wagen

**Für 94% ist die Anzahl der bereitgestellten Wagen in Ordnung.**

Botschaften:

- Bei defekten Wagen die beanstandet werden besseres Feedback bezüglich Reparatur
- Bestellte Wagen für die Glasverladung werden nicht in ausreichender Zahl bereitgestellt.
- Teilweise steht das benötigte Wagenmaterial nicht zur Verfügung bzw. werden Wagen verspätet beigestellt.
- Höhere Anzahl an Eanos-Wagen

## Allgemeine Rückmeldungen

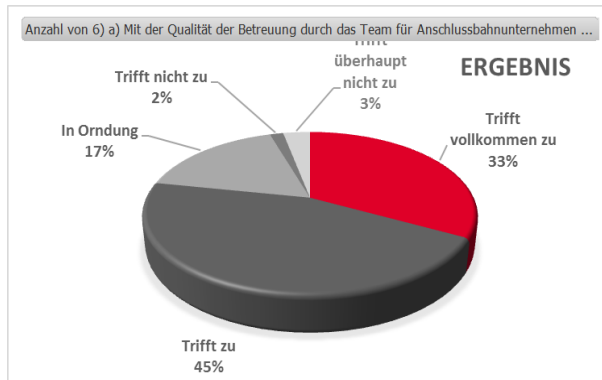
- Im Zuge der Rübenkampagne kommt es zu Einschränkungen
- Regelmäßiger persönlicher Dialog ist gewünscht
- Schaffung von Abstellmöglichkeiten im Einklang der Sicherheitsvorschriften (RID1.10) durch Hafeninstrastrukturbetreiber
- Kosten für „Last Mile“ zu hoch
- Sonderbestimmung nach einem Feiertag – Beistellgebühren fallen an
- Zuverlässige Lieferung der Wagen und kürzere Bestellzeiten, Interne Kommunikation der RCA bzw. Information die nach außen kommt



## Kundenbefragung – die Ergebnisse

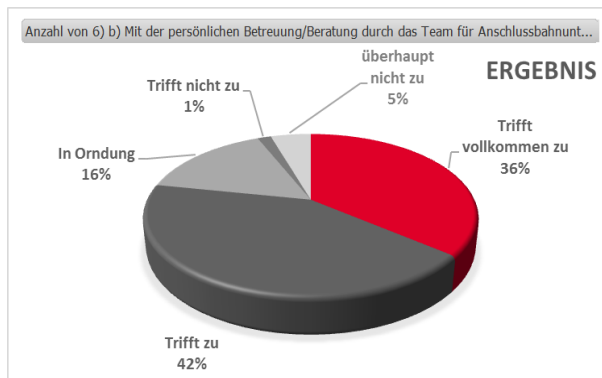
Mit der Qualität der Betreuung durch das Team für Anschlussbahnunternehmen bin ich zufrieden

**95% fühlen sich durch das Team Anschlussbahnen gut betreut**



Mit der Häufigkeit der Kontaktaufnahme bin ich zufrieden

**94% sind mit der Häufigkeit der Kontakte durch das Team Anschlussbahnen zufrieden**

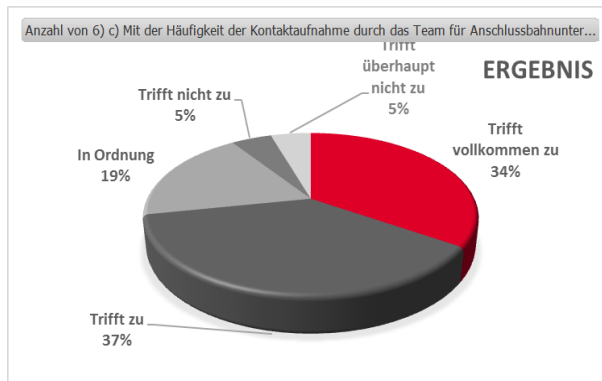




## Kundenbefragung – die Ergebnisse

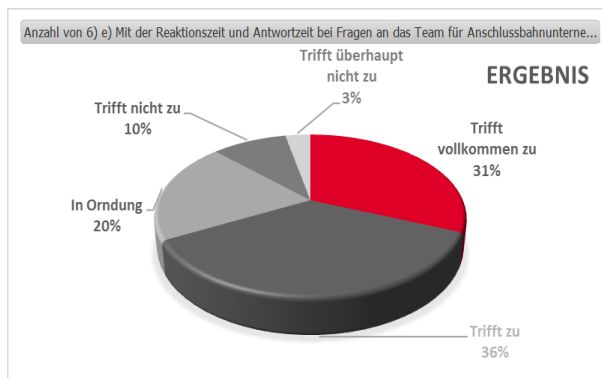
Mit der Qualität der Information zu Fachthemen bin ich zufrieden

**90% sind mit der Qualität der Information zu Fachthemen zufrieden**



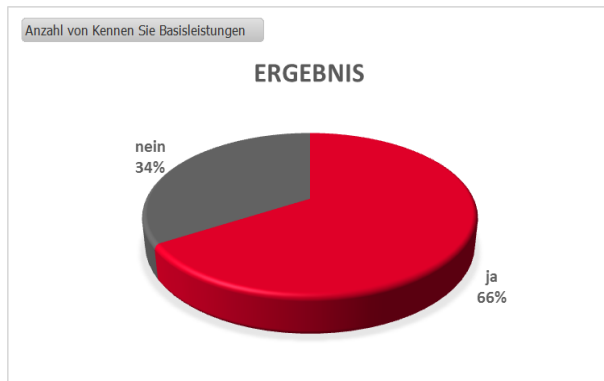
Mit der Reaktionszeit bei Fragen an das Team Anschlussbahnen bin ich zufrieden

**87% sind mit der Reaktionszeit auf Fragen an das Team Anschlussbahnen zufrieden**



# Unser Serviceangebot – Basisleistungen

## Kennen Sie die AB Basisleistungen



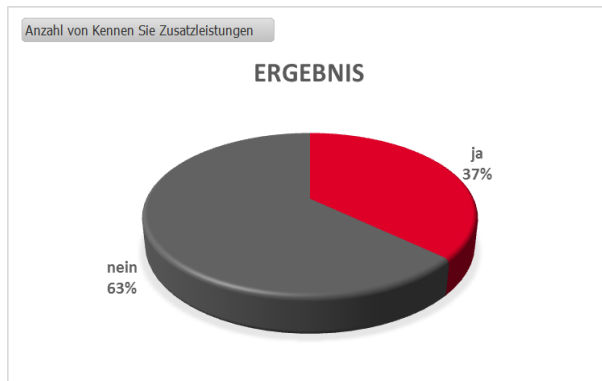
## 66% kennen AB Basisleistungen

### Unser Service:

- Ein Ansprechpartner - vom Erstkontakt bis zur Inbetriebnahme der Anschlussbahn
- Kompetenter Partner und Anlaufstelle zur Abstimmung mit Behörden und ÖBB-Schnittstellen
- Individuell zugeschnittene Betriebsführungskonzepte
- Supportservices, die Transport- und Bedienleistungen auf Anschlussbahnen ermöglichen (z.B. Anschlussbahnbedienverträge, Bedienungsanweisungen, Bedienzeitenvereinbarung)
- Unterstützung in rechtlichen Belangen

# Unser Serviceangebot – Zusatzleistungen

## Kennen Sie die AB Zusatzleistungen



## 37% kennen AB Zusatzleistungen

### Unser Service:

- Angebotserstellung für die Durchführung von Verschubleistungen auf einer Anschlussbahn mit Eigenbetrieb und Outsourcing des Anschlussbahn-Eigenbetriebes
- Entwicklung von Anschlussbahn-Projekten unter Berücksichtigung von spezifischen, produktionellen, bahnbetrieblichen und infrastrukturellen Bedingungen
- Schulungen und Beratungsleistungen für Anschlussbahnunternehmer und MitarbeiterInnen
- Überprüfung der Anschlussbahnanlage und Dokumentation
- Unterstützung bei der Anlagenwartung und –instandhaltung
- Erstellung von Auswertungen & Reports

## Team Anschlussbahnservice



[Der direkte Link zum Anschlussbahnservice der Rail Cargo Group](#)