



Betriebliche Services von INIT

An Ihrer Seite – über gemeinsame Projekte hinaus

init
The Future of Mobility

Weltweit unterstützen wir, die INIT Gruppe, Verkehrsunternehmen durch unsere führenden Soft- und Hardware-Lösungen. In immer kürzer werdenden Innovationszyklen setzen wir die jeweils neuen Möglichkeiten der Digitalisierung zügig für den öffentlichen Nahverkehr um – und können Ihnen so immer ausgefeiltere Systeme zur Verfügung stellen. Diese erfordern wiederum eine gestiegene Expertise der Nutzerinnen und Nutzer. Da ist es gut, einen kompetenten und starken Partner zur Seite zu haben. Wir stehen Ihnen auch über die Lieferung der Systeme hinaus bei allen Aufgabenstellungen rund um den Betrieb zur Seite. Tag für Tag. Mit unterschiedlichen, genau auf Sie zugeschnittenen Serviceleistungen, die sich an Ihren Geschäftsprozessen orientieren.

Maßgeschneiderte Services, die Sie entlasten.

Als Ihr Partner ist es unser Anspruch, für Sie präsent zu sein. Wir behalten den Überblick über Ihre betriebliche Situation und beraten Sie bezüglich möglicher Verbesserungen.

Wir verfügen über eine breitgefächerte, jahrelange Erfahrung aus zahlreichen Kundenprojekten und stehen Ihnen mit unserer Expertise zur Verfügung. Zum Beispiel, indem wir Aufgaben in der Datenpflege für Sie übernehmen.



Unabhängig davon, wie komplex ein System ist, muss es rund um die Uhr voll funktionsfähig zur Verfügung stehen. Um Störungen zu verhindern oder zumindest zu minimieren, lassen sich vorab Vorkehrungen treffen: durch regelmäßige geplante oder präventive Wartungen, aber auch durch umfassendes Monitoring.

Nicht zuletzt ist es unser Ziel, Ihnen ein System zur Verfügung zu stellen, das Sie nicht nur heute, sondern

auch in Zukunft bei all Ihren betrieblichen Aufgaben vollumfänglich und zuverlässig unterstützt. Daher stehen wir Ihnen zur Seite nicht nur bei der Analyse der gegenwärtigen Performance, sondern wir klären auch gemeinsam mit Ihnen, wie sich Ihr System weiterentwickeln kann, sodass es auch für künftige Herausforderungen bestens vorbereitet ist.

Gerne unterstützen wir Sie bei all diesen Aufgabenstellungen:

- **System-Management: Wo stehen Sie und wo wollen Sie hin?**

Wir übernehmen Verantwortung für Betriebsteile und damit verbundene Abläufe in Form von strategischer Planung, Reporting und Consulting.

- **Administration: Wie erfüllt Ihr System genau Ihre Anforderungen?**

Wir bedienen Ihr System und kümmern uns um die Datenpflege auf Basis gemeinsam vereinbarter Prozesse.

- **Monitoring: Welche Störungen bahnen sich an?**

Wir überwachen aktiv den Systemzustand und alarmieren den Support bei erkannten Störungen.

- **Wartung: Welche Vorkehrungen sind zu treffen, um das System am Laufen zu halten?**

Über die im Wartungsvertrag abgedeckte reaktive Wartung hinaus übernehmen wir gerne auch eine präventive/geplante Wartung und verwalten Ihr System für Sie.

- **Change-Management: Wie bleibt Ihr System auf dem neusten Stand?**

Durch fachliche Beratung und Weiterentwicklung passen wir das bestehende System kontinuierlich an die neuen Herausforderungen der Verkehrsbetriebe an.

Basis der Zusammenarbeit: Betriebshandbuch und ITSM-Software.

In enger Zusammenarbeit mit Ihnen spezifizieren wir im ersten Schritt die notwendigen Aufgaben und Abläufe und dokumentieren diese dann präzise im Betriebshandbuch. Dabei dienen uns die bestehenden Prozesse in Ihrem Unternehmen als feste Richtschnur. Ebenfalls im Betriebshandbuch spezifiziert werden Verantwortlichkeiten und Freigabeprozesse. Beides ermöglicht eine effiziente Pflege von Daten und nicht zuletzt die beste Voraussetzung für die Auftragsdatenverarbeitung und den Datenschutz.

Wichtig ist bei diesen Abläufen, genau den Auslöser und die Durchlaufzeiten für die verschiedenen Stationen festzuhalten. Hierbei unterstützt die ITSM-Software, die jedes Ihrer Anliegen als Ticket speichert. So können Sie sich jederzeit einen Überblick über den Fortschritt dieses Vorgangs verschaffen.

INIT orientiert sich bei allen Betriebsaufgaben an ITIL (Information Technology Infrastructure Library), einer als internationalen Standard anerkannten Sammlung vordefinierter Prozesse, Funktionen und Rollen.



Immer für Sie da: Ihr Betriebsmanager.

Als zentraler Ansprechpartner der INIT steht Ihnen ein Betriebsmanager zur Verfügung. Er behält für Sie stets den Überblick über Ihre betriebliche Situation und arbeitet daran, kontinuierlich die Leistung zu verbessern – stets im Einklang mit den Grundsätzen von ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Innerhalb der INIT vertritt er Ihre Interessen und vermittelt notwendige Informationen von und an Dienstleister.

In regelmäßig stattfindenden Statusmeetings erhalten Sie von Ihrem Betriebsmanager aktuelle Reports, analysieren die gegenwärtige Situation und legen die nächsten Schritte fest.

Auch bei neu auf Sie zukommenden Herausforderungen (vgl. Change-Management) steht Ihnen der Betriebsmanager als IT- und ÖPNV-Fachmann beratend zur Seite, bei tiefergehenden Fragen zusätzlich unterstützt durch die Experten aus den INIT Fachabteilungen.

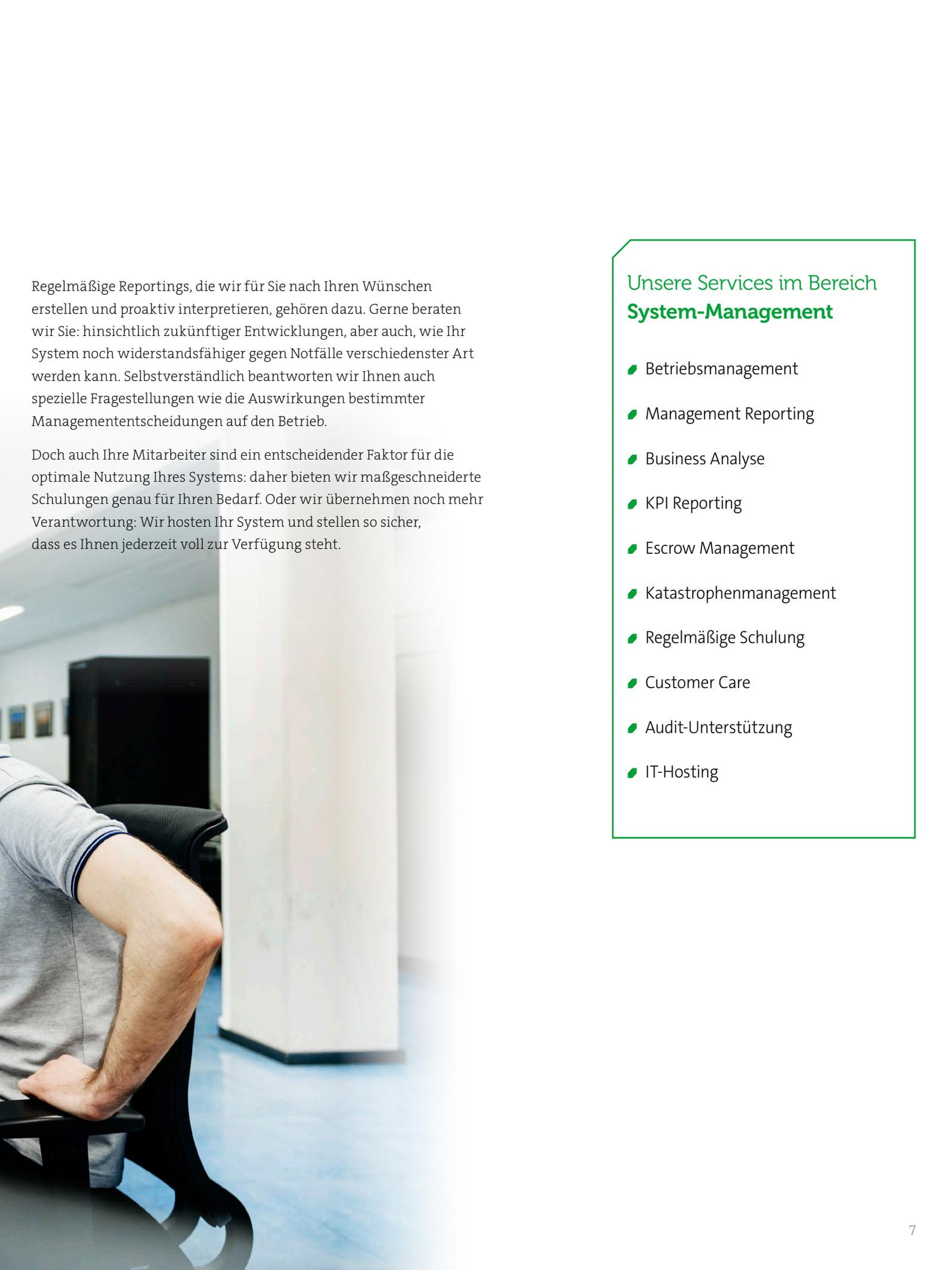


System-Management:

stets das Ganze im Blick.

Beim System-Management haben wir Ihr System als Ganzes im Blick – und stehen Ihnen mithilfe verschiedenster Services zur Seite, die Ihnen erlauben, die Möglichkeiten Ihres Systems voll auszuschöpfen und seine Funktionsfähigkeit laufend zu evaluieren.





Regelmäßige Reportings, die wir für Sie nach Ihren Wünschen erstellen und proaktiv interpretieren, gehören dazu. Gerne beraten wir Sie: hinsichtlich zukünftiger Entwicklungen, aber auch, wie Ihr System noch widerstandsfähiger gegen Notfälle verschiedenster Art werden kann. Selbstverständlich beantworten wir Ihnen auch spezielle Fragestellungen wie die Auswirkungen bestimmter Managemententscheidungen auf den Betrieb.

Doch auch Ihre Mitarbeiter sind ein entscheidender Faktor für die optimale Nutzung Ihres Systems: daher bieten wir maßgeschneiderte Schulungen genau für Ihren Bedarf. Oder wir übernehmen noch mehr Verantwortung: Wir hosten Ihr System und stellen so sicher, dass es Ihnen jederzeit voll zur Verfügung steht.

Unsere Services im Bereich System-Management

- ✔ Betriebsmanagement
- ✔ Management Reporting
- ✔ Business Analyse
- ✔ KPI Reporting
- ✔ Escrow Management
- ✔ Katastrophenmanagement
- ✔ Regelmäßige Schulung
- ✔ Customer Care
- ✔ Audit-Unterstützung
- ✔ IT-Hosting

Administration:

So entlasten wir Sie.

Im Rahmen der Arbeit mit Ihren IT-Systemen fällt eine Vielzahl an Aufgaben für Sie an. Nicht alle davon gehören zum Kerngeschäft und müssen notwendigerweise von Ihren Mitarbeitern erledigt werden. Fokussieren Sie sich auf Ihre Kernaufgaben – den Rest übernehmen wir gerne für Sie.



Wir bedienen Ihr System für Sie – und kümmern uns um die Datenpflege oder verwalten Ihre Tarifdaten und Geräte. Dabei halten wir uns genau an die Prozesse und Aufgaben, die wir im Betriebshandbuch mit Ihnen vereinbart haben.

Unsere Services im Bereich **Administration**

- ✔ Grunddatenpflege
- ✔ Tarifverwaltung
- ✔ Schlüsselverwaltung
- ✔ Finanzmanagement
- ✔ Websitepflege
- ✔ Einzelhändlerverwaltung
- ✔ Zugriffsverwaltung
- ✔ Verbindungsmanagement

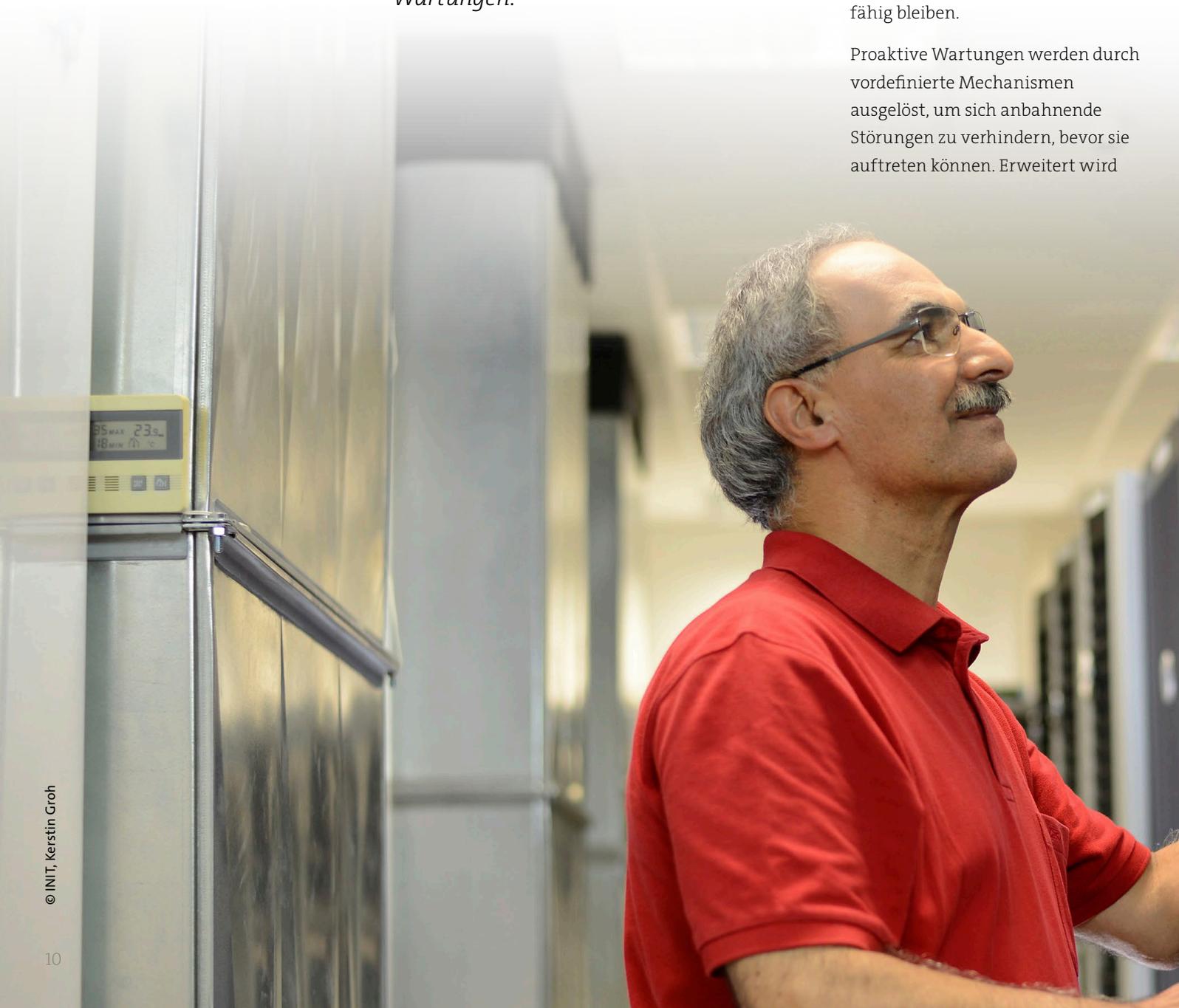
Wartung:

proaktiv Störungen vermeiden.

Über Ihren Wartungsvertrag sind Sie bei auftretenden Störungen geschützt. Noch besser ist es, Störungen gar nicht erst auftreten zu lassen. Der Schlüssel dazu sind geplante und proaktive Wartungen.

Geplante Wartungen sind vor allem bei Geräten sinnvoll, deren massenhafte tägliche Benutzung einen kontinuierlichen Verschleiß zur Folge hat. Sie finden regelmäßig zu festgelegten Terminen statt und sorgen dafür, dass Ihre Geräte trotz hoher Nutzungsfrequenz funktionsfähig bleiben.

Proaktive Wartungen werden durch vordefinierte Mechanismen ausgelöst, um sich anbahnende Störungen zu verhindern, bevor sie auftreten können. Erweitert wird



dieser Service um regelmäßige Prüfungen des Gesamtsystems, welche Störungen aufdecken und diesen vorbeugen können.

Wir bieten Ihnen geplante und regelmäßige Wartungen für die Leitstelle (Arbeitsplätze und Rechenzentrum), aber auch für Komponenten im Fahrzeug und auf der Strecke an. Damit Sie auch für schwerwiegende Ausfälle gewappnet sind, bieten wir Ihnen im Rahmen der Wartung die Entwicklung eines Kontinuitätsplans an.

Sie wünschen Unterstützung bei der Verwaltung von Systemteilen? Auf der Basis gemeinsam vereinbarter Prozesse verwalten wir gerne Position und Status von Geräten auf der Strecke und im Fahrzeug und kümmern uns auch um die Wartung der Geräte. Oder wir kümmern uns um alle vertraglichen Angelegenheiten für Rechenzentren und die Verwaltung der Server.

Unsere Services im Bereich Wartung

- IT-Wartung
- Streckenwartung
- Fahrzeugwartung
- Wartung mobiler Geräte
- Softwareverwaltung
- IT-Verwaltung
- Streckenverwaltung
- Fahrzeugverwaltung
- Verbrauchsmaterialverwaltung
- Verwaltung mobiler Geräte
- Logistik
- Service Management System (SMS)

Asset
Management

Monitoring:

Das Plus an Sicherheit.

Unsere Systeme können noch mehr: Im Bereich Monitoring machen wir uns die intelligenten Systemkomponenten zu Nutze, um permanent den aktuellen Status Ihres Systems zu überwachen. So können Störungen unverzüglich erkannt und automatisch an den Support-Prozess zur Lösung weitergeleitet werden.



Wie immer im Support-Prozess wird auch hier der Vorgang transparent in der ITSM-Software als Ticket festgehalten, was allen Beteiligten immer ein aktuelles Bild ermöglicht.

Um Abläufe so weit wie möglich zu automatisieren, legen wir bereits im Systemdesign unser Augenmerk auf den dafür notwendigen Informationsfluss zwischen den Systemen. Auch hier unterscheiden wir zwischen Monitoring für die Leitstelle und Komponenten im Fahrzeug und auf der Strecke. Welche Möglichkeiten Ihr individuelles System darüber hinaus im Bereich Monitoring bietet, evaluieren wir gerne im direkten Austausch mit Ihnen.

Unsere Services im Bereich Monitoring

- ✔ Softwaremonitoring
- ✔ IT-Monitoring
- ✔ Monitoring der Bankschnittstelle
- ✔ Monitoring von Drittsoftware
- ✔ Sicherheitsmonitoring
- ✔ Streckenmonitoring
- ✔ Fahrzeugmonitoring
- ✔ Monitoring von mobilen Geräten
- ✔ System Monitoring Plattform (SMP)

Change-Management:

Für die Zukunft gewappnet.

Mit dem sich beschleunigenden technologischen Fortschritt und der wachsenden Bedeutung des ÖPNV für die Mobilitätswende kommen auch auf Verkehrsunternehmen immer mehr Anforderungen zu. Ihr System muss sich also laufend weiterentwickeln. Im System-Management behalten wir den Überblick über Ihr System und beraten Sie, wie Sie dieses sinnvoll weiterentwickeln. Im Change-Management gehen wir noch einen Schritt weiter und setzen die beschlossenen Anpassungen für Sie um. Das reicht von der Ausrüstung neuer Fahrzeuge über kleinere Projekte, wie die Einführung einer neuen Schnittstelle bis hin zu massiven Funktionserweiterungen, die das System bereit für die Zukunft machen.

Wir stehen Ihnen als Partner für alle neuen Herausforderungen zur Seite.

Sie haben noch weiteren Bedarf an Unterstützung? Sprechen Sie uns einfach an, wir schnüren gerne ein für Sie maßgeschneidertes Paket.

Unsere Services im Bereich **Change-Management**

- ✔ Software Rollout
- ✔ Regelmäßige Systemanpassungen
- ✔ Release-Planung

*Sie haben Fragen zu einzelnen Services oder unserem Gesamtangebot?
Gerne stehen wir Ihnen unter request-operations@initse.com zur Verfügung.*

Mehr als 1.400 Verkehrsunternehmen weltweit verlassen sich auf unsere umfassenden Lösungen rund um ihre Aufgabenstellungen

- 📌 Planung & Disposition*
- 📌 Ticketing & Fahrgeldmanagement*
- 📌 Betriebssteuerung & Fahrgastinformation*
- 📌 Analyse & Optimierung*

Daneben können Verkehrsunternehmen mit unseren modularen Lösungen auch alle Anforderungen der Elektromobilität meistern und sich mit dem Aufbau einer Mobilitätsplattform zum Mobilitätsbroker ihrer Region entwickeln. Ein exzellentes Paket betrieblicher Services rundet das INIT Angebot ab.

INIT ist weltweit führender Anbieter von integrierten Planungs-, Dispositions-, Telematik- und Ticketinglösungen für Busse und Bahnen. Seit mehr als 40 Jahren unterstützen wir Verkehrsbetriebe dabei, den öffentlichen Personenverkehr attraktiver, leistungsfähiger und effizienter zu gestalten.

INIT Group



sales@initse.com | www.initse.com

init
The Future of Mobility