

## Service für Behindertentransport

Der Verein BTW Behinderten Transport Winterthur betreibt einen Taxiservice in und um Winterthur und befördert Personen mit körperlichen und geistigen Einschränkungen in speziell dafür ausgelegten Fahrzeugen.

Das Ziel dieser Bachelorarbeit war die Entwicklung eines neuen Service für den BTW, der die wichtigsten Probleme der Kunden und Mitarbeitenden des bestehenden Services des Vereins adressiert. Es wurden mehrere Interviews mit den Stakeholdern des Vereins durchgeführt, um die Bedürfnisse zu erfassen, den bisherigen Service zu verstehen und daraus das Service-Konzept des neuen Services zu erarbeiten.

Aktuell werden für die Verwaltung von Fahrten, Fahrzeugen, Kunden und Fahrern Microsoft Excel und eine Microsoft Access Datenbank eingesetzt. Die Disposition plant Fahrten, bietet Fahrer auf, verwaltet diese sowie die Kunden und Fahrzeuge. Die Zuweisung von Kunden zu Fahrzeugen und Fahrer ist nicht trivial und von mehreren Variablen abhängig, sodass die Zuteilungen aufwendig von Hand mit Bleistift in einer Papier-Agenda ausgeführt werden.

Das Wissen über die Arbeitsabläufe ist auf wenige Personen verteilt und für neue Mitarbeiter schwer zu erarbeiten. Der Unterhalt des bestehenden Services wird allein vom Präsidenten des Vereins erledigt. Damit trägt er einen grossen Teil des Wissens. Bei einem Ausfall eines Wissensträgers ist die Gefahr hoch, dass Teile des Transportservice nicht mehr gewährleistet werden können.

Basierend auf der Analyse des bestehenden Services und der Bedürfnisse der Mitarbeitenden wurde ein neues Service-Konzept entwickelt, das in erster Linie die Arbeit der Disposition vereinfacht, da hier der grösste Handlungsbedarf identifiziert worden war.

Das Service-Konzept wurde sodann als Web-Applikation umgesetzt. Dazu wurden als Erstes die Anforderungen dafür aus dem neuen Service-Konzept abgeleitet. Der neue Service soll das Planen von Fahrten sowie Erstellen und Verwalten von Fahrern, Fahrzeugen und Kunden vereinfachen. Hauptziel der Software-Lösung war es, möglichst viele der Arbeitsabläufe der Disposition zu automatisieren.

Der Service wurde iterativ in engem Austausch mit den Mitarbeitenden der Disposition implementiert. Erste User-Tests haben den Nutzen der neuen Applikation belegt und noch weitere Möglichkeiten für zukünftige Automatisierungen aufgezeigt.

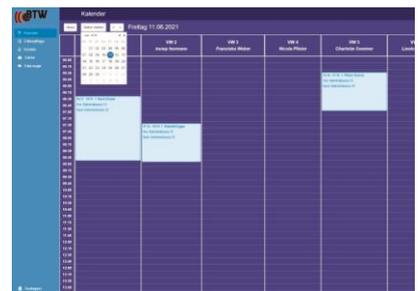


### Diplomierende

Oliver Gelmi  
Adrian Schmid

### Dozierende

Hans-Peter Hutter  
Stephan Roth



Ansicht Kalender: Tagesansicht mit allen geplanten Fahrten und ausgeklapptem Date-Picker.



Modal: Anpassen einer Fahrt.