



Aus der kontinuierlichen Steigerung des Kostendeckungsgrades um 3,3 Prozent im Vorjahresvergleich auf 60,0 Prozent ist ersichtlich, dass dabei auch die wirtschaftliche Effizienz gegeben ist. Die Verkehrserlöse stiegen im Vorjahresvergleich um 3,6 Mio. DM auf 131,6 Mio. DM an. Zu diesem guten Ergebnis trugen zahlreiche Marketingmaßnahmen bei.

DVB AG richtete neues MobilitätsZentrum ein

Mit der Eröffnung des ersten Dresdner MobilitätsZentrums Anfang März konnte der Service für unsere Fahrgäste deutlich verbessert werden. Mitten in der Dresdner Innenstadt entstand ein alle Belange umfassendes Kunden-

büro, das die Bereiche Abonnement, erhöhtes Beförderungsentgelt, Tourismus sowie das CarSharing-Management vereint. Das integrierte CallCenter nahm Anfang April seine Arbeit auf und trägt erheblich dazu bei, die Kommunikation mit den Kunden zu fördern. Dass die erweiterten Dienstleistungen des Servicetelefons angenommen werden, belegen die 90.000 Anrufe, die seit der Inbetriebnahme am 12. April 2000 im CallCenter eingegangen sind.



Fahrplanauskunft übers Handy

Eine neue Qualität bei der Fahrgastinformation bietet die DVB AG ihren Kunden in Form der gemeinsam mit dem Fraunhofer Institut für Verkehrs- und Infrastruktursysteme im Rahmen des Forschungsprojektes *intermobil Region Dresden* entwickelten Fahrplanauskunft per Handy. Obwohl der neue Infoservice erst am 18. Dezember 2000 offiziell vorgestellt wurde, konnten im Monat Dezember bereits 12.400 Anfragen von 3.100 Nutzern registriert werden, die sich eine Verbindungs- oder Haltestellenauskunft per SMS (SMS = Short Message Service) oder via WAP-Technologie (WAP = Wireless Application Protocol) auf ihr Handy senden ließen.

Auch unsere Internetseite stößt auf reges Interesse bei den Kunden. Neben Auskünften zum Fahrplan, Linienänderungen, Liniennetz und Tarifen können die Internetbesucher Informationen über das Unternehmen, die Angebote unserer Tochtergesellschaften und vieles andere mehr abrufen. Im Jahr 2000 besuchten über 109.000 Personen die Internetseiten der DVB AG.

ermierte
en 2000.