

Entwicklung eines Premiumzug-Angebots für internationale Verbindungen der SBB AG

Die Eröffnungen des Ceneri Basistunnels und des Gotthard Basistunnels ermöglichen kürzere Bahnreisezeiten zwischen Zürich und Mailand. Die Schweizerische Bundesbahnen (SBB) wollen diese Chance ergreifen, um mit einem „Premiumzug“ ein neues Produkt auf dieser Linie anzubieten. Dabei stellt sich die Frage, ob eine Reisezeitverkürzung alleine das neue Angebot ausreichend attraktiv macht oder ob weitere Massnahmen für den Erfolg nötig sind. Ziel der Arbeit ist die Entwicklung eines Produktdesigns für die Premiumzüge der SBB.

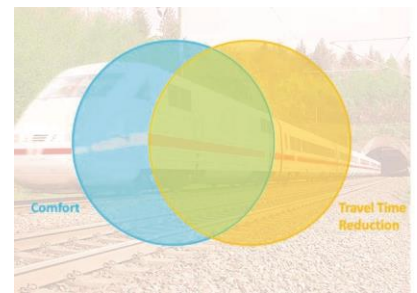
Die Grundlage für die Gestaltung des Produkts basiert auf einer vertieften Recherche in Fachliteratur und in den Medien. Dabei wurden weltweit Angeboten identifiziert, welche eine kürzere Reisezeit aufweisen oder eine höhere Komfortqualität bieten als herkömmliche Züge. Die einzelnen Dienstleistungen der untersuchten Produkte wurden gegenübergestellt, um herauszufinden, was ein Premiumzug der SBB anbieten muss. Hierfür wurde eine Methodik entwickelt, welche den Kundennutzen den Kosten für den Betreiber gegenüberstellt.

Die Fachliteratur zeigt auf, dass sich bei Reisezeitverkürzungen der Modal-Split zu Gunsten der Bahn verändert. Die wichtigsten Einflussfaktoren auf die Fahrgastentwicklung sind Wirtschaftslage und prozentuelle Reisezeitverkürzung. Durch ein attraktives Angebot an Bord kann zudem die empfundene Reisezeit verkürzt werden. Mehr Komfort und ein besseres und schnelleres Produkt bedeuten höhere Chancen, die anderen Verkehrsträger erfolgreich zu konkurrenzieren. Das in der Arbeit vorgestellte Premiumzugkonzept besteht aus modernen Fahrzeugen und bietet zwei Klassen an. Es vereint unterschiedliche Angebotsselemente, welche das Reisen zum Erlebnis machen. So werden in der ersten Klasse Mahlzeiten am Platz serviert. Tablets können gemietet werden, um sich interaktiv zu beschäftigen. Reisende können Entspannungspakete kaufen oder an Animationen während der Fahrt teilnehmen. In der ersten Klasse stehen den Reisenden Abteile für Sitzungen zur Verfügung, in der zweiten Klasse dienen Abteile zur Abtrennung der Familien. Der Premiumzug bietet ebenfalls Mobilitätsoptionen für den Vor- und Nachlauf an. So ist das Nahverkehrsticket im Fahrschein integriert oder kann im Bordrestaurant gekauft werden. Wer nach der Ankunft am Bahnhof komfortabler reisen will, kann ein Taxi reservieren. Eine Besonderheit ist, dass alle diese Angebotsselemente bei der Buchung vorreserviert werden können.



Diplomand
Camille Burg

Dozent
Thomas Sauter-Servaes



Es existieren zwei verschiedene Ansatzpunkte für die Gestaltung von „Premiumzügen“: die Verkürzung der empfundenen oder der realen Reisezeit. Das vorgestellte Premiumzugkonzept kombiniert beide Ansätze.



Ein Premiumzug ist ein System, das aus einer Reisezeitverkürzung gegenüber dem konventionellen Zug besteht, einem besonderen Angebot, das mehr Komfort anbietet und de facto moderne Fahrzeuge.