

Optimale Kundeninformation nach Einführung eines Flügelzugkonzeptes bei der Rhätischen Bahn

Die Rhätische Bahn (RhB) setzt ab dem Fahrplanwechsel 2018 auf der Strecke Landquart – Davos / Scuol / St. Moritz Flügelzüge ein. Die Züge fahren von Landquart zusammengekoppelt bis nach Klosters Platz, wo sie getrennt werden und einzeln weiterfahren. Eine Herausforderung für die RhB ist dabei die Kundeninformation. Da der Zug getrennt wird und in zwei verschiedene Richtungen fährt, müssen die Reisenden in den richtigen Zugteil einsteigen. Das Ziel der RhB ist, dass kein Kunde an einen falschen Ort fährt. Dieses Ziel verlangt ein neues, durchgehendes und konsistentes Kundeninformationskonzept. Das Konzept soll alle Passagiergruppen an allen Punkten der Reisekette korrekt informieren.

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit wurden zwei Konzepte für die Kundeninformation entwickelt. Diese bestehen aus Ideen, welche in einer Kreativphase entwickelt und anschliessend mithilfe von verschiedenen Kriterien bewertet wurden. Anhand dieser Bewertung konnten die besten Ideen zu durchgehenden Konzepten zusammengestellt werden. Neben der Bewertung wurde ein Excel-basiertes Instrument entwickelt, mit dessen Hilfe Kunden-Kommunikationskonzepte erarbeitet und bewertet werden können.

Das Konzept «Visionär» ist zukunftsorientiert und kompatibel mit weiteren Bündelungssystemen. Das Konzept «Standard» baut auf der bisherigen Kundeninformation auf, was eine einfache Implementierung ermöglicht. Für die RhB empfiehlt sich das Konzept «Standard», da dafür keine grossen Umbauten an den Bahnhöfen anstehen und die Reisenden die Art der Kundeninformation gewohnt sind. Das Konzept «Visionär» eignet sich bei einem Ausbau der Flügelzüge auf das ganze System oder auch systemübergreifend. Wie sich die Flügelzüge in Zukunft entwickeln, bleibt offen. So können sich die Anforderungen an die Kundeninformation verändern. Deshalb bietet das Konzept «Visionär» Raum für weiterführende Ideen.



Diplomierende
Stefan Brunner
Simon Gempertli

Dozent
Raimond Matthias Wüst



Neue RTZ-Komposition (Bild: RhB).



Beispiel einer
Kundeninformationsanzeige im Zug.