

Mehrwert durch digitale Anzeigen in der Kundeninformation bei der SBB

Die akkurate Kundeninformation mittels optisch-dynamischen Anzeigen ist auf knapp der Hälfte aller Bahnhöfe der SBB nicht möglich. Insbesondere auf kleineren Bahnhöfen können die Kunden nur über Lautsprecherdurchsagen mit Echtzeitinformationen versorgt werden. Im Rahmen eines Testbetriebs wird aktuell untersucht, wie sich grosse Monitore für eine bessere Kundeninformation einsetzen lassen. Fernziel ist es, die Papieraushänge durch digitale Lösungen zu ersetzen. In dieser Arbeit wird untersucht, ob ein solcher Ersatz sinnvoll ist und welche Inhalte den Kunden dank digitaler Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden können.

Verschiedene Anspruchsgruppen werden um ihre Meinung angefragt und umfassendes Zahlenmaterial zu den vorhandenen Ausstattungen auf den Bahnhöfen ausgewertet. Auch die gesetzlichen Anforderungen an die Kundeninformation werden berücksichtigt.

Mögliche Inhalte werden gesammelt, ihr Kundennutzen bewertet und gewichtet. Um die verschiedenen Informationsbedürfnisse besser abbilden zu können, werden die Bahnhöfe der SBB in drei Typen eingeteilt. Diese Einordnung der Bahnhöfe basiert auf der Anzahl Ein- und Aussteiger pro Tag und der Anzahl Ziele, die direkt erreicht werden können. Es werden insbesondere auch die Umsteigemöglichkeiten auf andere Transportmittel mit einbezogen.

Ausgehend von sechs erarbeiteten Umsetzungsvarianten werden zwei unterschiedliche Bestvarianten zur Umsetzung empfohlen. Für die kleineren Bahnhöfe wird eine Weiterentwicklung eines Abfahrtsmonitors empfohlen, welcher die Papieraushänge ergänzt. Bei den grösseren Bahnhöfen soll eine digitale Stelle als Alternative zu den Papieraushängen installiert werden. Die Lösungen können für sich alleine oder auch kombiniert mit bisherigen Kundeninformationssystemen installiert werden. Basierend auf verschiedenen Rolloutstrategien wird die Region zwischen Genf Flughafen und Lausanne für einen Testbetrieb vorgeschlagen. Da dort grössere Umbauarbeiten mit Auswirkungen auf den Bahnverkehr anstehen, eignet sich diese Region sehr gut für einen Testbetrieb. Dabei sollen die zwei Produkte an den unterschiedlichen Bahnhöfen in der Region «Léman» getestet werden, um ein ganzheitliches Bild zu erhalten und allfällige Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.



Diplomierende
Jan Daniel Jungen
Dario Bai

Dozent
Rolf Bergmaier



Visualisierung der neuen
Informationsstelle