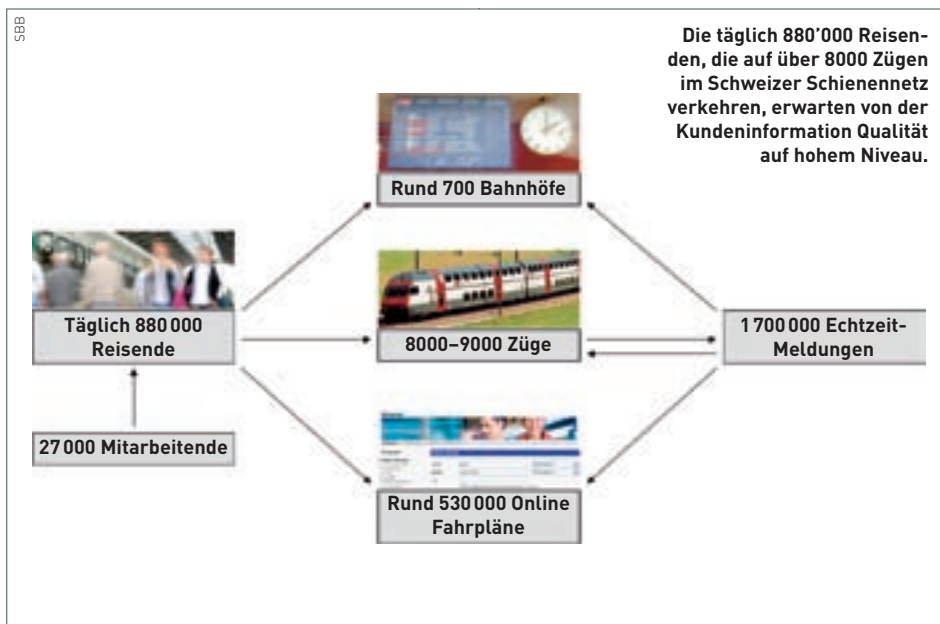


Bahnreisende gut informiert unterwegs

In einem ausgeklügelten und stark frequentierten Bahnsystem ist eine exakte und gezielte Kundeninformation ein Muss. Die täglich 880'000 Reisenden, die auf über 8000 Zügen im permanent sehr stark ausgelasteten Schweizer Schienennetz verkehren, erwarten von der Kundeninformation Qualität auf hohem Niveau.



Im Regelfall werden die SBB diesen Anforderungen gerecht. Im Ernstfall, beispielsweise bei einer Störung, sind die Mitarbeitenden der Kundeninformation besonders gefordert, da sie innert kürzester Zeit eine Vielzahl manueller Eingriffe im System vornehmen müssen. Die Kunden wollen handlungsfähig bleiben und müssen daher rechtzeitig, verbindlich und im Ereignisfall persönlich über ihre Weiterreise sowie die alternativen Informationsmöglichkeiten informiert werden.

Noch Verbesserungspotenzial

Der bis heute erreichte Stand der Kundeninformation ist im internationalen Vergleich auf hohem Niveau angesiedelt. Bei der Kundeninformation im Störfall haben die SBB allerdings noch Verbesserungspotenzial. Die gezielten Investitionen der letzten Jahre zur Verbesserung der Kundeninformation im Störfall zeigen aber bereits Wirkung. Die Erhöhung des Automatisierungsgrades mit dem Kundeninformationssystem CUS und die verstärkte persönliche Betreuung der Reisenden durch Kundenlenker und Kundenbetreuer im Störfall führen bereits heute zu einer deutlichen Qualitätssteigerung.

Viele weitere Massnahmen zur Optimierung der Kundeninformation haben die SBB definiert: So werden beispielsweise interne Prozesse im Störungsmanagement

weiter optimiert. Die Kunden sollen zukünftig über Alternativen zur Infobeschaffung informiert werden und die Mitarbeitenden der Kundeninformation zusätzliche Schulungen erhalten.

Das Kundeninformationssystem CUS

Wie versorgt man die Fahrgäste mit den wichtigsten notwendigen Reiseinformationen? Ein Team von kundenorientierten Akteuren entwickelt ein «Werkzeug» namens CUS. Das CUS-Backbone-System nimmt die Daten der Quellsysteme (Syfa, ProSurf, Iltis) auf und verarbeitet diese weiter. Die aufbereiteten Daten werden an die Ausgabe- und Leitsysteme verschiedenster Technologien an den Bahnhöfen, in den Zügen, den Trams und Bussen örtlicher Verkehrsbetriebe sowie auch an mobile Endgeräte ausgegeben. Die Kundeninformationsdaten anderer Infrastrukturanbieter (wie RhB, BLS, RBS) sind integriert. Für den Kunden heisst das nichts anderes, als rasch, sicher und bequem an den Zielort zu gelangen und dabei stets die bestätigende (im Ereignisfall die leitende) Information zu erhalten. Unabhängig davon, ob er nun mit SBB, BLS oder Postauto an sein Ziel rollen wird.

Nach über drei Jahren CUS Rollout sind bis heute 603 Bahnhöfe produktiv. Es werden 1437 Lautsprechergruppen angesteuert und 1838 Anzeiger mit den richtigen Kunden-

informationen bedient. Im vierten Quartal 2009 werden die SBB die Einführung von CUS/KIB 4.0 voraussichtlich abschliessen. Anton Fluri, Leiter Projekte bei der Betriebsführung, Kundeninformation, ist des Lobes voll über die neue Techniklösung, welche die Kundeninformations-Spezialisten bei ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Er spricht von einem grossen Erfolg für die Kundeninformation, der nur dank des Pioniergeists und des grossen Engagements der beteiligten Mitarbeiter möglich war: «Heute sind wir in der Lage, die aktuelle Verkehrslage und Anschlussituation an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im öffentlichen Verkehr und auch direkt den Reisenden mitzuteilen. Im Gegensatz zu vielen europäischen Bahnen sind die SBB bei der Kundeninformation nicht mehr im Pilotstadium. Sie verfügen bereits heute über ein landesweit produktives Informationssystem. Auch wenn der Informationsfluss teilweise noch verbesserungsfähig ist, werden mit den laufenden Modernisierungen an den Bahnhöfen, in den Zügen und auch bei den beteiligten Tram- und Busbetrieben täglich mehr Reisende von diesem Fortschritt in der Kundeninformation profitieren.»

Aus dem Alltag der Spezialisten

CUS bezieht aus verschiedenen Systemen Datenlisten aller Gattungen. Diese haben eines gemeinsam: Sie sind ellenlang und mit kleinsten Zahlen oder Textfragmenten gefüllt. «Trotz Automatisierung müssen wir sicherstellen, dass die Anwender bestens ausgebildet sind», erklärt Felix Märki, CUS Konfigurations-Manager der SBB Kundeninformation in Bern.

«Das System muss verstanden werden und alle an der Kundeninformation beteiligten Nutzer wissen, wie sie die Automatismen nutzen bzw. auch manuell übersteuern können, wenn es einmal notwendig wird. Durch CUS wird schweizweit eine solide, durchgängig einheitliche Kundeninformation gewährleistet. Der Nutzen für die Reisenden liegt auf der Hand: Sie werden immer gleich informiert; egal, wann und auf welchem Bahnhof sie sich befinden», begeistert sich Felix Märki für die Vorteile der Kundeninformation mit CUS.

Florian Mösch, Leiter Info Assistenten in der Betriebsleitzentrale Basel, ist überzeugt:

«Die einheitliche Kundeninformation sorgt bei den Reisenden für mehr Sicherheit.» Er freut sich, dass mit CUS trotz des hohen Automatisierungsgrads kurzfristige, manuell eingegebene Anschlussänderungen möglich sind. «Da CUS die Daten nach Eingabe sofort verarbeitet, werden die Änderungen in besserer Qualität kommuniziert, was vor allem im Störfall von grosser Bedeutung ist. Wir können so verhindern, dass die Reisenden abweichende Informationen erhalten. Wir verbessern dadurch die Kundenzufriedenheit», sagt Florian Mösch.

Kundeninformation im Störfall

Der Informationsaustausch über die elektronischen Systeme für die Kundeninformation wird immer wichtiger: Hinter den Kulissen braucht es aber Menschen, die dank eingespielter Prozesse über die Divisionen hinweg miteinander kommunizieren.

Ein ganz gewöhnlicher Abend im Sommer. Die Disponenten in der Betriebsleitzentrale (BLZ) Zürich stellen sich auf die Überwachung des Feierabendverkehrs im Grossraum Zürich ein. Sie überwachen den Bahnverkehr und koordinieren die notwendigen betrieblichen Massnahmen im Störfall. Um 18.30 Uhr unterbricht ein Defekt an einer Weiche in Zürich Flughafen den gewohnten Betriebsablauf an diesem Abend. Züge dürfen den Abschnitt aus Sicherheitsgründen nur noch im Schrittempo befahren. Das «Betriebliche Linien Knotenteam BLKT» der Betriebsführung rückt aus, um die Situation einzuschätzen und die BLZ über die Fahrbarkeit zu informieren sowie die vor Ort nötigen Massnahmen einzuleiten. Alle Beteiligten werden von der BLZ über die Konsequenzen verständigt bzw. nötige Entscheide mit ihnen abgesprochen. Diese Entscheide und Informationen bilden die Basis für die Kundeninformation und die Kundenlenkung.

Voraussetzung dafür ist aber, dass sich die

an der Bahnproduktion beteiligten Bereiche Infrastruktur Betriebsführung (I-BF), Personenverkehr Operating (P-OP) und Personenverkehr Verkehrsmanagement (P-VM) optimal zusammen abstimmen. Klare Anordnungen und definierte Checklisten ermöglichen es allen Partnern, ihre Arbeiten auf die Bedürfnisse der Kunden am Bahnhof und im Zug auszurichten.

Automatischer Datenaustausch

Im Regelfall läuft der Kundeninformationsprozess am Bahnhof dank des Kundeninformationssystems CUS automatisiert ab. Dazu holt CUS die relevanten Informationen aus diversen Quellsystemen, bereitet diese kundengerecht auf und stellt sie auf den verschiedenen Ausgabe-Portalen wie den Bildschirmen an den Bahnhöfen, auf www.sbb.ch, SBB Mobile und den mobilen Geräten der Zugsbegleiter zur Verfügung. Im Störfall häufen sich die Update-Meldungen aus dem System: So werden zum Beispiel während einer grösseren Störung 8000 zusätzliche Meldungen durch das Kundeninformationssystem verschickt. Diese enthalten Angaben zu Gleisänderungen, Verspätungen und Zugausfällen – Informationen, die alle kundengerecht aufbereitet und kommuniziert werden müssen. Dies ist die Aufgabe der Info-Assistentinnen und Assistenten in der BLZ, die den Überblick bewahren und die laufende Information der Bahnreisenden über die optischen Ausgabegeräte und die Lautsprecher im Bahnhof sicherstellen.

Menschen für Menschen


Im Operation Center Personenverkehr (OCP) des Personenverkehrs in Bern sind zu diesem Zeitpunkt bereits erste Informationen von der BLZ in Zürich eingetroffen. Nach einer ersten Einschätzung gehen die Mitarbeitenden von 5 bis 10 Minuten Verspätung im Zugverkehr aus. Nun gilt

es, die Information über alle Kanäle zu den Kunden sicherzustellen. Voraussetzung ist die Einhaltung der betrieblichen Konzepte. Die BLZ informiert dazu ihre Partner beim Personenverkehr über ein elektronisches Informationstool. Mitarbeiter der Division Personenverkehr erstellen nebst der automatisch generierten Information erste Bahnverkehrsinformationsmeldungen für die Verkehrsredaktion Viasuisse, informiert das Zugpersonal der betroffenen Züge mittels SMS und stellt die Information im Internet für Kunden sicher.

Einheitliche Information dank gemeinsamer Standards

Die Bereiche Kundeninformation der Betriebsführung und des Personenverkehrs definieren einheitliche Standards und schaffen so die Voraussetzung für eine einheitliche Information gegenüber den Reisenden, am Bahnhof wie auch im Zug. Dank der Standards können Informationen unabhängig von den verschiedenen Geschäftsbereichen einheitlich weitergegeben werden. Im grössten Regionalverkehrsnetz der Schweiz, der S-Bahn Zürich, stellt die Betriebsleitzentrale den Informationsfluss zu den Kunden im Zug sicher. Da auch automatisierte Daten über Displayanzeigen in die S-Bahnen übertragen werden, ist die Abstimmung der Inhalte von Lautsprecherdurchsagen durch die Info-Assistenten in der Betriebsleitzentrale und den automatisierten Systemen besonders wichtig.

Anpassungen im Minutentakt

Am Beispiel der Störung in Zürich Flughafen wird deutlich, wie wichtig die enge Abstimmung aller Partner im täglichen Geschehen ist. Demgegenüber steht der Anspruch der Kunden, möglichst sofort und detailliert informiert zu werden. Die Ansprüche der Kundschaft steigen mit zunehmender Selbstinformation laufend. Gerade in der «Chaosphase» zu Beginn einer Störung ändert sich die Lage jedoch im Minutentakt und eine Einschätzung der Lage setzt viel Erfahrung der Mitarbeitenden voraus. So nahmen im Fall von Zürich Flughafen die Verspätungen laufend zu. Informationsmeldungen mussten laufend angepasst werden. Trotz aller technischen Hilfsmittel bleiben deshalb die Mitarbeitenden die wichtigsten Akteure innerhalb der Kundeninformation. 

Romeo Bruhin, Infrastruktur
Betriebsführung, Kundeninformation
romeo.bruhin@sbb.ch

Info: SBB Infrastruktur Kommunikation
3000 Bern 65, www.sbb.ch

Die Services der Kundeninformation

- SBB Online Fahrplan mit Echtzeitinformationen: www.sbb.ch
- «SBB NaviGo» – der öV-Routenplaner für unterwegs: Erstellen und speichern von beliebig vielen Fahrplänen direkt auf dem Mobiltelefon. «SBB NaviGo» mit Echtzeitinformation, adressgenauen Fusswegbeschreibungen und Kartenunterstützung: <http://personenverkehr.sbb.ch/index/produkt-themen/navigo.htm>
- Mit dem «SBB Online-Fahrplan» können beliebig viele Fahrpläne direkt auf dem iPhone oder iPhone touch: mit Echtzeitinformation, Tür-zu-Tür-Reiseinformationen und GPS-Unterstützung erstellt werden: <http://personenverkehr.sbb.ch/index/produkt-themen/iphone.htm>
- Der SMS-Alarm ist ein Dienst der SBB, mit dem die Pendler Fahrtinformationen häufig gefahrener Strecken kostenlos abonnieren können. Sie erhalten Verspätungsmeldungen per SMS auf ihr Mobiltelefon: http://mct.sbb.ch/mct/reisezeit/fahrplantipps/fahrplantipps_smsalarm.htm
- Mit MIKU (Mobiles Informationstool für Kundenkontakte) konnte die Kundeninformation im Ernstfall massiv verbessert werden. Die Kundenbetreuer bedienen die Reisenden vor und während des Umsteigens mit den gewünschten Informationen. Auch die Zugsbegleiter können über ihre ZPGII (Zugsbegleitergeräte II) auf diese Informationen zugreifen.