



Themendienst

Die neue Bahn – mit zufriedenen Kunden erfolgreich in die Zukunft

Die Handlungsfelder im Einzelnen:

1. Die DB wird die Pünktlichkeit ihrer Züge deutlich erhöhen

Die Deutsche Bahn wird die Pünktlichkeit ihrer Züge - vor allem im Fernverkehr - deutlich steigern. Dafür werden alle betriebsrelevanten Abläufe im Unternehmen neu aufgesetzt. Übergeordnetes Ziel aller Maßnahmen: Bis 2020 soll die uneingeschränkte Verfügbarkeit der Schienen-Infrastruktur und der Züge gewährleistet sein.

Mithilfe neuer digitaler Technik sowie mobiler Einsatzteams wird die Zahl der technischen Störungen - ob an den Fahrzeugen oder an der Infrastruktur - nachweisbar reduziert. Besonders die Einrichtung neuer dezentraler Wartungs- und Instandhaltungsteams außerhalb der DB-Werke und die konsequentere Nutzung der Werkskapazitäten während der Standzeiten von Zügen soll Ausfälle und Störungen an wichtigen Komponenten, wie Antrieb, Toiletten, Klimaanlage oder Küchengeräten, mittelfristig auf Null reduzieren.

Auch Fahrpläne werden verlässlicher konstruiert. Beispielsweise werden vor hoch belasteten Eisenbahnknoten mehr zeitliche Puffer eingeführt. Eine wichtige Voraussetzung für pünktlichere Züge ist das verbesserte Baumanagement. Dafür werden künftig neben den großen nun auch die kleineren Baumaßnahmen frühzeitig gebündelt. Vorgegebene Fahrplanfenster werden verstärkt genutzt, der sogenannte Sperrzeitenfinder optimiert die Instandhaltungsarbeiten.

Mehr Pünktlichkeit an den zehn wichtigen Knotenbahnhöfen sollen zudem Sonderteams schaffen, die sich ab dem kommenden Jahr ausschließlich um die pünktliche Abfahrt der Züge kümmern. Ab 2016 sind dann entsprechende Mitarbeiter von 5 Uhr bis 21 Uhr im Stellwerk, am Bahnhof und in den Bereitstellungswerken aktiv.

Die Verfügbarkeit des Schienennetzes wird zudem durch neue digitale Fahrplan- und Betriebsabwicklungsverfahren sowie präventive Maßnahmen deutlich erhöht. Mit der neuen Diagnose- und Analyseplattform DIANA werden beispielsweise Weichenausfälle um bis zu 50 Prozent reduziert. So wird ständig der Zustand der Weichen überprüft und mögliche Störungen rechtzeitig prognostiziert. Bis 2020 werden 30.000 Weichen auf den am stärksten genutzten Strecken mit der neuen Technik ausgestattet.

Häufig sind Gegenstände auf Gleisen oder Buntmetalldiebstähle die Ursache für erhebliche Verspätungen. Mittels einer neuen Technologie können Veränderungen an der Infrastruktur zukünftig unmittelbar festgestellt und

Oliver Schumacher
Leiter Kommunikation und
Marketing
Tel. +49 (0)30 297 61030
Fax +49 (0)30 297 61919
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

signifikant schneller als bisher behoben werden. Bis Ende 2019 wird diese auf Glasfaserkabeln basierende Technik im gesamten Netz installiert sein.

Auf die zahlreichen Streckensperrungen der vergangenen zwei Jahre durch unwitterbedingt umgestürzte Bäume reagiert die Bahn mit einer verbesserten Vegetationskontrolle. Dazu wurden die aktuellen Hot Spots identifiziert und der Rückschnitt unter Beachtung der Umweltbelange erweitert. Verspätungen und Ausfälle sollen so ebenfalls deutlich reduziert werden.

Außerdem plant die DB in den kommenden Jahren einen neuen Schlepplokdienst für liegen gebliebene Züge - vergleichbar mit den Diensten im Straßenverkehr. Die Strecken können schneller wieder für andere Züge freigegeben werden, was zu besserer Pünktlichkeit führt.

Dazu sollen auch neue computergesteuerte Fahrassistenzsysteme beitragen: So werden Triebfahrzeugführer ab 2020 mit automatisiert übermittelten Daten in die Lage versetzt, die rund 40.000 täglichen Zugfahrten auch im Fall einer Störung möglichst pünktlich und energiesparend zu absolvieren.

Die vielfältigen Maßnahmen sollen 2016 bereits im Fernverkehr zu einer durchschnittlichen Jahrespünktlichkeit von 80 Prozent führen. Mittelfristiges Ziel bis 2020 ist eine Pünktlichkeit im Fernverkehr von 85 Prozent, im Nahverkehr soll die durchschnittliche Jahrespünktlichkeit mindestens 95 Prozent betragen. Damit verbessert sich die Anschluss-Sicherheit für Kunden auf weit über 90 Prozent.

2. Die DB wird die Informationen für ihre Reisenden schnell und spürbar verbessern

Kunden erwarten schnell verfügbare, widerspruchsfreie und belastbare Informationen für ihre individuelle Reise. Mit dem Aufbau einer neuen technischen Plattform trägt die DB diesem Wunsch Rechnung. Ab 2016 werden alle Kunden rechtzeitig und korrekt über Verspätungen, geänderte Wagenreihungen und nachfolgende Züge informiert - sowohl über die mobilen Apps und digitalen Informationskanäle, wie beispielsweise den DB Navigator oder bahn.de, als auch über die DB-Mitarbeiter in den Zügen oder auf den Bahnhöfen. Auch Infos zu kurzfristigen Gleiswechseln werden 2016 schon deutlich zuverlässiger über alle Kundenschnittstellen verfügbar sein. In den darauf folgenden Jahren werden die Daten dann automatisiert erhoben sowie verarbeitet und damit fehlerfrei vorliegen. Zusätzlich kommen bis Ende 2016 auf allen großen Fernbahnhöfen neue mehrzeilige Gleisanzeiger zum Einsatz, die Informationen für bis zu drei Züge bieten.

Mittelfristig werden Big Data-Analysen die Prognosen zu Abfahrts- und Ankunftszeiten weiter verbessern. Mit dem sogenannten Live-Ticket sollen dem

Oliver Schumacher
Leiter Kommunikation und
Marketing
Tel. +49 (0)30 297 61030
Fax +49 (0)30 297 61919
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Reisenden künftig alle benötigten Infos zu eventuellen Änderungen des Reiseverlaufs – inklusive notwendiger Umbuchungen – über sämtliche digitalen Kundenschnittstellen in Echtzeit zur Verfügung gestellt werden. Dafür baut die Bahn in den kommenden Jahren eine neue Vertriebsplattform auf, die ein proaktives, individualisiertes und konsistentes Kundenmanagement ermöglicht.

Der bereits erfolgreich im bayerischen Nahverkehr eingeführte „Streckenagent“ soll sukzessive auf alle DB-Regionalverkehre ausgerollt werden. Fahrgäste erhalten damit Echtzeit-Informationen über mögliche Störungen oder Umleitungsempfehlungen im sogenannten Push-Verfahren auf ihre Smartphones und können so ihren täglichen Weg zur Arbeit flexibel den Gegebenheiten anpassen.

Zudem soll eine neue Feedback-App für alle Kunden im DB-Personenverkehr entwickelt werden. Eine neuentwickelte Datenbank zur einheitlichen Bearbeitung von Kundenrückmeldungen über den gesamten DB-Personenverkehr soll gewährleisten, dass beispielsweise Beschwerden direkt an die verantwortlichen Stellen im DB-Konzern gelangen, um sofortige Abhilfe zu schaffen.

3. Die DB schafft das größte WLAN-Netz Deutschlands: WLAN@DB

Mit der Installation besserer Empfangstechnik in den ICE-Zügen wird 2016 die Telefon- und Internetnutzung über mobile Geräte deutlich verbessert. Gleichzeitig rüstet die DB ab Ende 2016 die WLAN-Empfangstechnik in den Zügen auf und schafft damit einen kostenlosen und stabilen Zugang für alle ICE-Reisenden. Das bereits in den ICE-Zügen verfügbare kostenlose Infotainment-Portal soll in den kommenden Jahren zur zentralen Plattform für alle Fern- und Nahverkehrszüge sowie für alle Bahnhöfe mit WLAN-Zugang ausgebaut werden. Die dort schon abrufbaren kostenlosen Inhalte reichen von Echtzeit-Informationen zur jeweiligen Reise und den verfügbaren Anschlüssen über das aktuelle Nachrichtenangebot der „Tagesschau“ bis zu Unterhaltungsangeboten, wie der digitalen Ausgabe der DB-Kundenzeitschrift.

Ab Ende 2016 können DB-Kunden frei zugänglich umfangreiche Film- und Musikangebote nutzen. Diese werden ergänzt um eine Film-Datenbank mit aktuellen Blockbustern, die im Pay-per-View-Verfahren abgerufen werden können. Weitere Mehrwertdienste der DB, beispielsweise gastronomische Bestellannahme im Zug, Vorbestellung von Mobilitätsdiensten, aktives Routing oder Indoor-Navigation im Bahnhof, sind ebenso geplant wie die Integration von externen e-Commerce-Angeboten. In den nach und nach dafür ausgebauten Zügen des Fernverkehrs, den Bahnhöfen und - in Absprache mit den Aufgabenträgern - auch im Nahverkehr können sich Reisende künftig mit einem Klick in das bis 2020 größte mobile WLAN-Netz innerhalb Deutschlands begeben und das „WLAN@DB“ übergangslos entlang der gesamten Reisekette

Oliver Schumacher
Leiter Kommunikation und
Marketing
Tel. +49 (0)30 297 61030
Fax +49 (0)30 297 61919
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

nutzen. Mit einem weiteren Klick ist darüber hinaus auch der kontingentierte Internetanschluss im Bahnhof und in den Zügen gewährleistet.

4. Die DB wird den Service in ihren Zügen erheblich ausbauen

Bereits im zweiten Quartal 2016 startet ein großes Sonderprogramm zur kompletten Beseitigung aller Mängel in allen Fernverkehrszügen. Dabei werden neben den regulären Instandhaltungs- und Wartungsarbeiten für einen sicheren Betrieb der Züge auch alle sogenannten Komfortreparaturen in den Bordgastronomiebereichen und Toiletten durchgeführt.

Zur nachhaltigen Stabilisierung dieses verbesserten Qualitätsniveaus tragen unter anderem neue dezentrale Wartungs- und Instandhaltungsteams außerhalb der Werke bei, die die nächtlichen Standzeiten der Züge zur Beseitigung neu auftretender Komfortmängel nutzen. Zudem werden Fernverkehrszüge künftig besser den Werken mit freien Reparaturkapazitäten zugeführt. Ziel ist ein erheblich optimiertes Erscheinungsbild der DB-Zugflotte im Fernverkehr. Auch die Verfügbarkeit von Waren in Speisewagen und Bistros soll durch optimierte Logistikprozesse substantiell erhöht werden.

Für Kunden mit Smartphones und Online-Tickets ist es künftig möglich, sich selbst im Zug anzumelden (Self Check-in). Die Fahrkartenkontrolle kann dadurch entfallen. Die freiwerdenden Ressourcen der Zugbegleiter können so für einen verbesserten Fahrgastservice an Bord genutzt werden. Die Serviceorientierung der DB-Mitarbeiter soll durch Ausbildungs-Kooperationen mit anderen Service-Unternehmen, beispielsweise aus dem Hotel- und Gaststättengewerbe, weiter gestärkt werden.

Auch der Nahverkehr steht bei den Verbesserungen des Produkt- und Serviceangebotes nicht hinten an: Die Verfügbarkeit von Regional- und S-Bahn-Zügen wird ebenfalls durch den Einsatz mobiler Entstörungsteams nachweislich gesteigert. Das WLAN-Angebot im Regionalverkehr wird sukzessive ausgebaut, Sitzplatzreservierungen eingeführt und die Kundeninformation bei Störungen - etwa durch Push-Meldungen auf Handys - modernisiert.

5. Die DB wird Sauberkeit und Komfort an ihren Bahnhöfen massiv erhöhen

Saubere und komfortable Bahnhöfe sind für zufriedene Kunden ebenso unerlässlich wie sichere, pünktliche und komfortable Züge. Bereits im nächsten Jahr wird die DB deshalb die Zuverlässigkeit von Aufzügen und Fahrtreppen an Bahnhöfen in Ballungszentren signifikant auf weit über 90 Prozent steigern. Dies wird durch eine erhebliche Ausweitung der Entstörbereitschaften auf Zweischicht- und Wochenendbetrieb erreicht. Außerdem werden die Anlagen automatisiert in Echtzeit überwacht und die Verfügbarkeit von Ersatzteilen optimiert. Mögliche Störungen werden somit sofort erkannt und kurzfristig behoben. Des Weiteren wird die Sauberkeit der Toiletten merklich erhöht.

Oliver Schumacher
Leiter Kommunikation und
Marketing
Tel. +49 (0)30 297 61030
Fax +49 (0)30 297 61919
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Darüber hinaus investiert die Bahn einen dreistelligen Millionenbetrag, um 31 unterirdische S-Bahn-Stationen mit insgesamt täglich zwei Millionen Fahrgästen umfassend zu renovieren. Davon profitieren vor allem Pendler u. a. in Hamburg, Frankfurt/Main, Stuttgart und München.

All das geht einher mit einem langfristig angelegten Programm zur Verbesserung des Aufenthaltskomforts an bundesweit 21 Umstiegsbahnhöfen. Hier werden die Wartebereiche in Empfangsgebäuden und an Bahnsteigen offener und einladender gestaltet. Hinzu kommt die Ausrüstung mit WLAN und USB-Steckdosen sowie Rundum-Wetterschutz und Infrarotheizung.

In den letzten Jahren hat die Zahl der mobilitätseingeschränkten Reisenden stark zugenommen. Die Bahn stockt deshalb ihr Personal um 40 Mitarbeiter auf, um diesem Kundenkreis das Reisen so angenehm wie möglich zu gestalten. Ziel ist es, dass spätestens bis 2023 alle 50 Fernverkehrsbahnhöfe über stufenfreie Zugänge verfügen.

Mit der sogenannten Stationsoffensive spricht die DB die Kunden an, die außerhalb der Metropolen leben und arbeiten. Gemeinsam mit den Bundesländern sollen rund zwei Millionen Menschen mit bundesweit 350 neuen Haltepunkten für die Bahn gewonnen werden. Das Programm ist bereits mit einem vielversprechenden Piloten gemeinsam mit dem Freistaat Bayern gestartet. Mit elf weiteren Bundesländern hat die Bahn bereits erste Gespräche geführt.

6. Die DB wird den Schienengüterverkehr auf die Erfolgsspur zurückführen

Das Geschäftsmodell von DB Schenker Rail wird gänzlich neu aufgestellt. Das beinhaltet neben einer radikalen Vereinfachung des Produktionssystems zur Verringerung der Störanfälligkeit auch den Vertrieb. Die europäische Ausrichtung wird weiter vorangetrieben, um die Wachstumspotentiale auf den internationalen Korridoren im Netzwerkverbund auszuschöpfen.

Ziel ist es, 95 Prozent Erfüllungsgrad bei den zugesagten Leistungen gegenüber dem Kunden zu erreichen. Für langfristig planbare Verkehre führt DB Schenker Rail ein stabiles Qualitätsnetzwerk mit einem Jahresfahrplan und festgelegten Frequenzen ein. In diesem Kernnetz sind ein Großteil aller heute bestehenden Verkehre abgebildet. Davon unabhängig werden kurzfristige Verkehre natürlich weiterhin organisiert, allerdings abgesichert durch eine Prüfung aller notwendigen Ressourcen und eines konkreten Produktionskonzepts vor Auftragsannahme. Auch hier hat Lieferqualität unbedingte Priorität. Mit der Schaffung durchgehender Verantwortlichkeiten auf den Korridoren sollen künftig die Verkehre aus einer Hand gesteuert und die Produktionsprozesse stabilisiert werden. Auch die flexibleren Einsatzbedingungen für Triebfahrzeugführer sorgen für effizientere Abläufe.

Oliver Schumacher
Leiter Kommunikation und
Marketing
Tel. +49 (0)30 297 61030
Fax +49 (0)30 297 61919
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse



Themendienst

Mit einer erhöhten Netzauslastung, der Rückgewinnung von Marktanteilen, dem Aufbau eines professionellen Ertragsmanagements sowie der Stärkung des europäischen Netzwerks will DB Schenker Rail spätestens ab 2018 rund ein Prozent über dem europäischen Markt wachsen. Damit stellt sich die DB dem Anspruch, mehr Güterverkehr auf die Schiene zu bringen.

7. Die DB sichert Arbeitsplätze durch höhere Flexibilität und führt neue Bonussysteme ein

Um Wettbewerbsnachteile abzubauen, setzt die DB im gesamten Konzern noch stärker auf Flexibilisierung. Schicht- und Einsatzpläne sollen variabler gestaltet werden, um z.B. die Instandhaltung der Züge mit mobilen Teams zu optimieren. Dazu zählt auch eine Flexibilisierung bei Dienstbeginn, Dienstende oder Pausen. Dafür sind bestehende tarifliche Öffnungsklauseln zu nutzen. Ziel ist es, Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen - gerade auch bei Schenker Rail. Gleichzeitig werden Mitarbeiter und Führungskräfte stärker an gemeinsamen Erfolgen teilhaben. Die **variable Vergütung für Führungskräfte** in den Unternehmen des Systemverbunds Bahn einschließlich der Dienstleister ändert sich ab 2016 grundlegend. Kundenzufriedenheit sowie gemeinsame und geschäftsfeldübergreifende Qualitäts- und Serviceziele werden künftig bei der erfolgsabhängigen Vergütung gleichberechtigt neben den wirtschaftlichen Zielen stehen.

8. Die DB erreicht wirtschaftlichen Erfolg nur mit zufriedenen Kunden

Mit dem beschleunigten Innovationskurs und der konsequenten Digitalisierung sowie den großen Investitionen in mehr Qualität und Service will die DB deutlich mehr zufriedene Kunden gewinnen als bisher. Kurzum: Mehr Qualität führt zu mehr Kunden und das wiederum zu mehr wirtschaftlichem Erfolg!

Oliver Schumacher
Leiter Kommunikation und
Marketing
Tel. +49 (0)30 297 61030
Fax +49 (0)30 297 61919
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse