

Prototyp der DB Information 4.0

Ihr erster Anlaufpunkt im Bahnhof

Die neue DB Information wird mit einem Open-Innovation-Ansatz im agilen Modus entwickelt. Dabei wurden bisher sieben Generationen schneller Prototypen erstellt, die jeweils mit den relevanten Stakeholdergruppen wie Kunden, Verbänden und Mitarbeitern erprobt wurden. Auf diese Weise wird die Neuentwicklung konsequent an den Anforderungen der verschiedenen Nutzergruppen ausgerichtet. Auch am Prototypen auf dem Bahnhof Südkreuz werden ab Ende Oktober unterschiedliche Themen wie Warteschlangenbildung, Auffindbarkeit und Informationsbereitstellung über drei verschiedene Ebenen getestet. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen dann in den deutschlandweiten Rollout ab 2017 ein.

Künftig wird die DB Information 4.0 unsere Reisenden nicht ausschließlich über den persönlichen Kontakt informieren, sondern auf drei Informationsebenen: Informationen über große Infoscreens, Informationen über Selbstbedienungsterminals in Eigenregie und schließlich Informationen über die persönliche Beratung.

Auf dem großen Infoscreen erhalten Reisende aktuelle Informationen zu Baustellen, zu alternativen Anschlüssen und zur Orientierung im Bahnhof – gesteuert durch den Mitarbeiter vor Ort.

Am Selbstbedienungsterminal können sich Reisende bei Bedarf ohne Wartezeiten selbst helfen. So können hier beispielsweise Verspätungsbescheinigungen ausgedruckt oder Einstiegshilfen für mobilitätseingeschränkte Reisende beauftragt werden.

In der persönlichen Beratung wird dem Kunden bei allen Anliegen weitergeholfen und umfangreiche Information zur Verfügung gestellt.

Neues auf einen Blick:

- Produktentwicklung mittels agiler Methoden und open Innovation
- Informationen „aus der Ferne“ über einen großen Infoscreen
- Selbstbedienungs-Terminals, um sich „selbst zu helfen“
- Zeitgemäßes Design, um Wiedererkennbarkeit, Auffindbarkeit und Markenbild zu stärken

Daten und Fakten:

- Agile Produktentwicklung unter Einbezug aller Stakeholder
- 7. Generation der DB Information 4.0 mittels Rapid Prototypings in Form von Mockups aus Pappe
- Bau von über 100 DB Informationen bis 2020

Ansprechpartner:

- Kai-Henning Wagner
kai-henning.wagner
@deutschebahn.com