

## Themendienst

### S-Bahn Hamburg: Die neue Betriebs- und Servicezentrale

#### Betriebsführung und Kundeninformation • Rund 90 Mitarbeiter im Einsatz

(Hamburg, August 2015) Mit rund 1.200 Zugfahrten befördert die S-Bahn Hamburg GmbH auf sechs Linien werktäglich rund 700.000 Fahrgäste.

Die neue Betriebs- und Servicezentrale (BSZ) in Hammerbrook ist hierbei das „Herz“ der Hamburger S-Bahn. Rund 90 Mitarbeiter arbeiten hier rund um die Uhr im Schichtdienst. In der neuen Betriebs- und Servicezentrale (BSZ) laufen alle wichtigen Informationen über den aktuellen S-Bahn-Betrieb zusammen. Diese Informationen werden seit Inbetriebnahme im November 2013 aus dem computergesteuerten Informations- und Meldesystem (IMS), dem Videoüberwachungssystem, dem Notruf- und Informationssystem, dem digitalen GSM-R Funk automatisch aufgenommen. Alle wichtigen Informationen werden auf großen Bildschirmen den Mitarbeitern übersichtlich dargestellt.

In der neuen BSZ wird einerseits die Steuerung des Fahrgastinformationssystems mit 254 Zuganzeigern auf den Bahnsteigen und 27 Voranzeigern in den Zugangsbereichen der Stationen und andererseits die automatische Zuglaufverfolgung überwacht. Die aktuelle Betriebslage wird den Fahrdienstleitern auf allen 17 Stellwerken zur örtlichen Zugdisposition zur Verfügung gestellt.

In der BSZ werden außerdem die Ursachen bei Verspätungen analysiert und durch Disposition die Verspätungen reduziert. Für alle Mitarbeiter und von allen Arbeitsplätzen in der Betriebszentrale einsehbar wird auf mehreren Großbildschirmen wahlweise das Übersichtsbild der aktuellen Betriebslage des Innenstadtnetzes der S-Bahn Hamburg oder - frei selektierbar - ein Auszug der Bilder der mehr als 1.200 Videokameras gezeigt. Zur Positionsbestimmung sind alle Züge mit Sendern ausgestattet, die den Standort eines jeweiligen Zuges zusätzlich zur Stellwerksanzeige ständig darstellen. Da dem System die Zugnummer und der Fahrplan bekannt sind, können so unverzüglich Abweichungen vom Fahrplan sowohl auf den S-Bahn internen Systemen als auch im Reisendeninformationssystem im Internet (unter [www.bahn.de](http://www.bahn.de)) und bei den Leitstellen der Hochbahn und weiteren Busgesellschaften zur Anschlusskoordination dargestellt werden.

Bei Unregelmäßigkeiten im betrieblichen Ablauf werden so zeitnahe Entscheidungen von den Mitarbeitern der BSZ über zu treffende Maßnahmen ermöglicht und Fahrplanabweichungen so gering wie möglich gehalten. Auch die damit zusammenhängende Information der Fahrgäste wird zentral über die Betriebs- und Servicezentrale gesteuert.

Egbert Meyer-Lovis  
Sprecher  
Hamburg/Schleswig-Holstein  
Niedersachsen/Bremen  
Tel. +49 (0) 40 3918-4498  
Fax +49 (0) 69 265-36474  
[presse.h@deutschebahn.com](mailto:presse.h@deutschebahn.com)  
[www.deutschebahn.com/presse](http://www.deutschebahn.com/presse)

## Themendienst

Folgende Bereiche gehören zu der Betriebs- und Servicezentrale:

- Der **Netzkoordinator** ist als Leiter der Betriebs- und Servicezentrale verantwortlich für den reibungslosen Ablauf innerhalb der einzelnen Schnittstellen. Bei Konfliktfällen obliegt ihm die Entscheidung zur weiteren Betriebsführung.
- Die **Notfalleitstelle** informiert bei Betriebsstörungen externe und interne Einsatz- und Rettungskräfte, wie beispielsweise die Bundespolizei, die Rettungsleitstelle der Feuerwehr und das Notfallmanagement der S-Bahn. So können unverzüglich Maßnahmen zur Sicherheit der Fahrgäste und Einsatzkräfte eingeleitet werden. Darüber hinaus werden in der Notfalleitstelle alle Unregelmäßigkeiten im S-Bahnbetrieb dokumentiert und den zuständigen Stellen zur Behebung zur Verfügung gestellt.
- Die **Transportleitung** überwacht kontinuierlich den Zugverkehr. Hier werden im Falle von Unregelmäßigkeiten die S-Bahnen und die Triebfahrzeugführer disponiert. Ziel ist es, eine möglichst hohe Qualität des S-Bahnverkehrs zu gewährleisten. Bei Störungen im S-Bahnverkehr werden hier die sogenannten Ersatzmaßnahmen, wie Busverkehre eingeleitet. Außerdem informieren sie die dezentralen operativen Stellen, wie z. B. die Örtlichen Aufsichten, damit auch hier eine zeitnahe Information der Fahrgäste erfolgen kann.
- Die **Zug- und Bereichsdisponenten** überwachen anhand der IMS-Anzeigen den Soll-Ist-Verlauf der Zugfahrten im S-Bahn-Verkehr. So erkennen sie frühzeitig Konflikte im Zugverkehr. Bei Streckensperrungen vereinbaren sie mit der Transportleitung und den Fahrdienstleitern auf den Stellwerken betriebliche Maßnahmen. Darüber hinaus messen die Disponenten mittels des IMS die Verspätungen.
- Im **ServiceCenter** werden die S-Bahn-Stationen durch das computergesteuerte Serviceleitsystem (NISRail) und das Zentrale Aufsichtssystem (ZAS) durch Kameras überwacht. Alle fahrgastrelevanten Einrichtungen wie Fahrtreppen, Aufzüge, Fahrausweisautomaten und Informations- und Notrufsäulen werden über das ServiceCenter videotechnisch erfasst. Neben der Videoüberwachung wird hier rund um die Uhr die Fahrgastinformation zentral durchgeführt. Mit ihren technischen Systemen kann das ServiceCenter die Fahrgäste mit Fahrgastinformationen versorgen. Bei Unregelmäßigkeiten können automatische Lautsprecherdurchsagen gestartet werden.

Die individuelle Kundenbetreuung erfolgt über die Informations- und Notrufsäulen. Insgesamt befinden sich 157 Säulen auf allen Stationen, die direkt mit der Servicezentrale verbunden sind. Rund 12.000 Fahrgäste im Monat nutzen überwiegend zu Informationszwecken diesen Service.

Egbert Meyer-Lovis  
Sprecher  
Hamburg/Schleswig-Holstein  
Niedersachsen/Bremen  
Tel. +49 (0) 40 3918-4498  
Fax +49 (0) 69 265-36531  
presse.h@deutschebahn.com  
www.deutschebahn.com/presse