



Themendienst

Einfacher, verlässlicher, komfortabler: Verbesserte Reisendeninformation am Bahnhof

Neue Stimme, bessere Anzeigen, einheitliche Informationen

(Berlin, Oktober 2019) Bahnhöfe sind die Visitenkarten der Deutschen Bahn (DB): Neben einem sauberen und sicheren Ambiente, verschiedenen Einkaufsmöglichkeiten sowie Gastronomiebetrieben erwarten die Kundinnen und Kunden einen umfassenden Service rund um ihre Reise – angefangen bei der genauen Information über den aktuellen Zugverkehr.

Für die Zufriedenheit der Reisenden ist die Information am Bahnhof zentral.

Die DB kümmert sich in einem konzernweiten IT-Projekt darum, die Information der Reisenden maßgeblich zu verbessern. Neu ist die zentrale Quelle für die Reisendeninformation („RI-Plattform“), die verlässliche Auskünfte gewährleistet. Sie ermöglicht als modernes IT-System die zeitgemäße Verarbeitung aller Zug- und Haltdaten für alle Informationskanäle.

Ziel ist die Ausgabe widerspruchsfreier Angaben zum Zugverkehr auf allen Informationskanälen in Echtzeit. Dies bedeutet eine umfassende, schnelle und einheitliche Information auf den Anzeigetafeln im Bahnhof, Zuganzeigern auf den Bahnsteigen, an der DB Information, auf www.bahn.de oder im DB Navigator.

Neue Reisendeninformation am Bahnhof

Was verbessert sich?

- Sichtbar am Bahnhof wird die verbesserte Reisendeninformation vor allem durch eine übersichtlichere Gestaltung der Anzeigen im Empfangsgebäude, an den Bahnsteigzugängen und auf den Bahnsteigen. Beispiele sind die Darstellung der detaillierten Wagenreihung, der verstärkte Einsatz von Piktogrammen zur internationalen Verständlichkeit oder die Abfahrtsprognose bei Verspätungen, die nicht mehr mit „circa 10 Minuten später“, sondern mit der neuen Abfahrtszeit dargestellt wird. Auf Infotafeln kündigt ein sogenannter „Abfahrtsalarm“ visuell die baldige Zugabfahrt an, so dass Reisende sich rechtzeitig auf den Weg zum Gleis machen können. Die bestehenden LCD-Anzeiger brauchen deshalb nicht erneuert zu werden, ein neues Betriebssystem ermöglicht den weiteren Einsatz.
- Reisende können außerdem bald Unterschiede bei den Ansagen am Bahnhof bemerken: Die neu genutzte Text-to-Speech-Technologie ermöglicht flüssigere Texte und eine höhere Flexibilität bei Ansagen am Bahnhof. Die Technologie bildet aus einzelnen Lauten Wörter und Sätze. Wörter müssen somit nicht mehr als Ganzes aufgezeichnet



Themendienst

werden. Das ermöglicht individuelle, situations- und standortspezifische Ansagen. Auch die Stimme selbst ist neu.

- Zusätzlich zu einer besseren Aufbereitung der Informationen auf bestehenden Anzeigern, Monitoren und Tafeln erneuert die DB sukzessive auch das Portfolio an Medien der Reisendeninformation. Die neue Generation ermöglicht eine flexiblere und vielfältigere Visualisierung. Erste Geräte sind seit 2018 an einzelnen Bahnhöfen zu sehen; ihre Anzahl wird weiter zunehmen.

Neue Reisendeninformation an rund 60 Bahnhöfen

Die DB hat bis Ende September 2019 rund 60 Bahnhöfe in Sachsen, Bayern und Niedersachsen auf die neuen Anzeiger umgestellt. Dem ging eine erfolgreiche technische Pilotierung im Bahnhof Plauen (Vogtl) seit August 2018 voraus.

In den Folgejahren werden alle Bahnhöfe auf eine Reisendeninformation mit RI-Plattform umgestellt werden.

Stimme am Bahnhof von Mitarbeitern, Kundenbeirat und Fachabteilungen ausgewählt

DB-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten genauso wie Kundenvertreter die neue Stimme am Bahnhof mit auswählen. Im ersten Schritt galt es, aus Hörproben von zwölf professionellen Sprecherinnen und Sprechern eine Vorauswahl zu treffen. Die sechs vorausgewählten Hörproben wurden in einem nächsten Schritt in einem Akustiklabor in Frankfurt am Main mit unterschiedlichsten Störgeräuschen eines Bahnhofs hinterlegt und von einer 24-köpfigen Fachjury (u. a. Mitglieder des Kundenbeirats und verschiedene DB-Fachabteilungen) bewertet.

Ende dieses Jahres wird die neue Stimme voraussichtlich an ersten Bahnhöfen in Deutschland zu hören sein.

Gut informiert auch an kleinen Bahnhöfen

An kleinen Bahnhöfen informiert der Dynamische Schriftanzeiger (DSA) die Fahrgäste über Abweichungen wie Zugverspätungen oder Ausfälle und die Uhrzeit. Seit einigen Monaten zeigen die meisten DSA auch die planmäßigen Abfahrtszeiten von Zügen an. Fahrgäste erhalten so Informationen über ihre Verbindung auf einen Blick. Sie brauchen dann nicht mehr auf den Aushangfahrplan für die planmäßigen Züge zu schauen.

Zurzeit sind alle DSA mit Ausnahme von Sachsen, Thüringen und Sachsen-Anhalt – hier soll zunächst die Pilotphase der oben beschriebenen neuen RI-Plattform abgeschlossen werden – mit dieser neuen Funktion ausgestattet. Die DSA haben eine einzeilige LED-Laufschrift und Lautsprecher.



Themendienst

Die App DB Navigator – Persönlicher Reisebegleiter und Generalschlüssel für den Öffentlichen Nahverkehr

Von der Auskunft bis zur Ankunft, vom Stadtbus bis zum ICE, auf der Reise von Tür zu Tür – der DB Navigator ist der persönliche Reisebegleiter für die Fahrgäste im Nah- und Fernverkehr. Dass er beliebt ist, beweisen die Nutzerzahlen: Pro Tag werden durchschnittlich 2,6 Millionen mobile Reiseauskünfte abgerufen. Pro Monat kaufen Bahnfahrer fast 4 Millionen Handy-Tickets.

Funktionen wie die Reiseauskunft und das Handy-Ticket werden ergänzt um Services, die das Reisen entspannter machen: So können Kunden beispielsweise Echtzeitinformationen abrufen, sich die aktuelle Wagenreihung eines Zuges anzeigen lassen oder die BahnCard als Handy-Ticket laden. Fahrgäste, die gerne ungestört reisen, können sich mit dem neuen digitalen Service Komfort Check-in selbst im ICE einchecken. Dadurch entfällt die Ticketkontrolle.

Gleichzeitig entwickelt sich die App immer mehr zum Generalschlüssel für den Öffentlichen Nahverkehr: Mittlerweile sind bereits 32 Verbünde integriert. Dadurch können bereits 90 Prozent der Einwohner in Verbundgebieten erreicht werden und ihre Verbundtickets in einer App kaufen.