Themendienst

Einfacher, verlässlicher, komfortabler: Bessere Reisendeninformation am Bahnhof

DB rüstet um auf moderne, digitale Informationsplattform: Neue Stimme, detailliertere Anzeigen, bessere Informationen

(Berlin, September 2020) Die DB modernisiert die Reisendeninformation. Bis Ende 2022 profitieren alle Kunden von verbesserten Informationen am Bahnhof.

Neue Reisendeninformation am Bahnhof

Was verbessert sich?

- Kunden profitieren von übersichtlicheren Anzeigen im Bahnhofsgebäude, an den Bahnsteigzugängen und auf den Bahnsteigen. So wird die Wagenreihung anhand eines stilisierten Zuges dargestellt, Piktogramme machen Details auch international verständlich und Abfahrtsprognosen bei Verspätungen werden mit der neuen Abfahrtszeit angezeigt und nicht mehr mit „circa 10 Minuten später“. Auf Infotafeln kündigt der sogenannte „Abfahrtsalarm“ visuell die baldige Zugabfahrt an. Für Reisende das Zeichen, sich rechtzeitig auf den Weg zum Gleis zu machen.
- Bestehende LCD-Anzeiger bleiben bestehen. Ein neues Betriebssystem gewährleistet den weiteren Einsatz. Zusätzlich wird sukzessive auch eine neue Generation von Anzeigern am Bahnhof eingesetzt. Zu sehen sind entsprechende Modell u.a. in Sachsen und Baden-Württemberg.
- 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. Eine Software bildet aus einzelnen Lauten Wörter und Sätze. Wörter müssen somit nicht mehr als Ganzes aufgezeichnet werden. Das ermöglicht individuelle, situations- und standortspezifische Ansagen. Auch die Stimme selbst ist neu.

Regionen auf dem Vormarsch

Die DB setzt die Umstellung auf die neue Reisendeninformation fort. Zum Ende des Sommers 2020 sind nun über 160 Bahnhöfe in sechs Bundesländern auf die neuen Systeme umgestellt. Bis 2022 werden alle rund 900 großen Bahnhöfe umgestellt.

An kleinen Bahnhöfen informiert der Dynamische Schriftanzeiger (DSA) die Fahrgäste über Abweichungen wie Zugverspätungen oder Ausfälle und die Uhrzeit. Über eine einzeilige LED-Laufschrift und Lautsprecher geben die

Katharina Junge
Leiterin Kommunikation
Personenbahnhöfe, Sicherheit und Großprojekte
Tel. +49(0) 30 297-62721
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse
twitter.com/DB_Presse

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher

meisten DSA seit einigen Monaten auch die planmäßigen Abfahrtszeiten von Zügen an.

Neue Stimme am Bahnhof von Mitarbeitern, Kundenbeirat und Fachabteilungen ausgewählt

Eine 24-köpfige Fachjury aus DB-Mitarbeitern und Kundenvertretern hat in einem zweistufigen Auswahlprozess die neue Stimme der Bahnhöfe ausgewählt. Endgültig entscheidend war die Verständlichkeit: Akustikexperten unterlegten in einem Labor in Frankfurt am Main die Stimmen mit unterschiedlichsten Störgeräuschen eines Bahnhofs und bewerteten nach Klarheit.

Die Wahl fiel auf den Profisprecher Heiko Grauel. Seit Anfang 2020 ist die neue Stimme an ersten Bahnhöfen in Deutschland zu hören. Inzwischen sind es ca. 120 Bahnhöfe in Deutschland, an denen mit Text-to-Speech und der neuen Stimme die Reisenden akustisch informiert werden.

Die App DB Navigator – Deutschlands Nummer 1 unter den Reise-Apps 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. Mit rund 100 Millionen Zugriffen und fast 4 Millionen Ticketkäufen pro Monat ist der DB Navigator außerdem Deutschlands Nummer 1 unter den Reise-Apps.

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 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 36 Verbünde integriert. Dadurch können über 90 Prozent der Einwohner in Verbundgebieten erreicht werden und ihre Verbundtickets in einer App kaufen.

Katharina Junge
Leiterin Kommunikation
Personenbahnhöfe, Sicherheit und Großprojekte
Tel. +49(0) 30 297-62721
presse@deutschebahn.com
www.deutschebahn.com/presse
twitter.com/DB_Presse

Herausgeber: Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2, 10785 Berlin, Deutschland
Verantwortlich für den Inhalt:
Leiter Kommunikation und Marketing Oliver Schumacher