

Defekte und Verschmutzungen einfach per SBB Mobile App melden

**Ab sofort können Kundinnen und Kunden Defekte und Verschmutzungen in Zügen oder an Bahnhöfen schnell und bequem via Smartphone melden.**

Text: Medienstelle SBB | Fotos: SBB/CFF/FFS

Und zwar mit der neuen Funktion «Repair and Clean» in der SBB Mobile App. Dadurch werden Dienstleistungsmängel schneller erkannt und beseitigt. Die Kundschaft profitiert von mehr Qualität und Sauberkeit.

Seit Juni 2017 können Kundinnen und Kunden die Funktion «Repair and Clean» in der SBB Mobile Preview-App testen. Der Test hat gezeigt: Nutzerinnen und Nutzer schätzen die Funktion sehr. Deshalb führt die SBB «Repair and Clean» per Mitte März 2018 definitiv in der SBB Mobile App ein. Ausserordentliche Verschmutzungen und Sachmängel am Bahnhof oder im Zug können mit wenigen Klicks gemeldet werden. Dabei kann es sich um unterschiedliche Mängel handeln wie etwa um defekte WCs, Rolltreppen oder Aufzüge, Störungen an Billettautomaten oder an Abfahrtsanzeigen. Kundinnen und Kunden finden die Funktion «Repair and Clean» durch zweimaliges Wischen nach links im Kachel-Menü am oberen Rand der SBB Mobile App. Um auf die Funktion zugreifen zu können, müssen diese mit dem Swisspass eingeloggt sein.

### **Objektidentifikation per Handykamera**

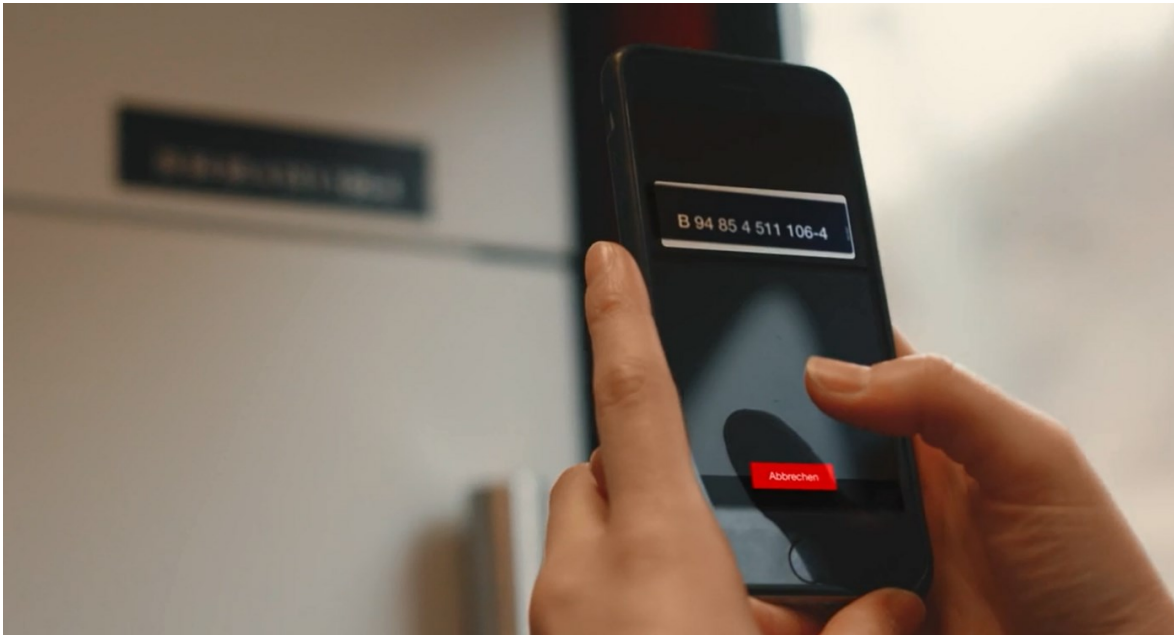


Bild mit Wagennummer

Die optische Erkennung von Nummern an Billettautomaten und Zugwagen über die Handykamera erhöht die Genauigkeit der Meldung und verkürzt die Zeit bis zur Behebung des Mangels. Die Meldungen werden vom SBB Kundendialog geprüft und an die zuständige Stelle weitergeleitet. Kundinnen und Kunden erhalten sogleich eine automatische Empfangsbestätigung ihrer Meldung per E-Mail. Die Behebung des gemeldeten Mangels wird anschliessend sofort eingeleitet. Damit profitieren Kundinnen und Kunden von einwandfreien Geräten sowie sauberen Bahnhöfen und Zügen.

So einfach funktioniert es:



Scanne diesen  
QR Code um das  
Video online  
schauen zu  
können.