



SBB verbessert Kundeninformation mit Belegungsprognose im Zug

#Digitalisierung #Innovation #Fahrplan und Angebot

Reisende können sich ab sofort noch besser über das Angebot an freien Plätzen im Zug informieren. Seit dem 28. Mai bietet die SBB auf der App SBB Mobile eine wagenscharfe Belegungsprognose an. Die SBB vereinheitlicht zudem die Kundeninformation im Bahnhof und bei geplanten Bauarbeiten.



Seit dem 28. Mai 2019 wird auf SBB Mobile eine Belegungsprognose für die einzelnen Wagen einer SBB-Verbindung angezeigt. Mit Hilfe der sogenannten «wagenscharfen Belegungsprognose» erkennen Reisende, in welchen Wagen sie einsteigen müssen, damit sie laut Prognose noch freie Plätze finden. Die Auslastungsanzeige der einzelnen Wagen kann auf SBB Mobile entweder bei den Verbindungsdetails mittels Swipe oder in der Fahrtinfo über das Menu abgerufen werden. Diese neue Funktion ist für die meisten Züge der SBB verfügbar.

Die wagenscharfe Auslastungsanzeige ist eine Prognose, welche basierend auf den Frequenzerhebungen erstellt wird. Dabei werden auch zusätzliche Faktoren wie zum Beispiel Ferien- und Feiertage an Start- und Zielort oder das Wetter berücksichtigt. Die erstellten Prognosen werden dann laufend mit den neu gemessenen Passagierfrequenzen abgeglichen. Dadurch kann das Prognosesystem dazulernen, auf Veränderungen im Passagierverhalten reagieren und für die zukünftigen Züge noch verbessert werden.

Die erwartete Auslastung wird pro Wagen mit den aus dem Online-Fahrplan bekannten Piktogrammen angezeigt und unterscheidet zwischen einem weiss ausgefüllten Piktogramm für eine tiefe bis mittlere Belegung bis zu drei roten Piktogrammen für eine sehr hohe Belegung. Die Kundinnen und Kunden können somit vor der Abfahrt des Zuges an dem Ort auf dem Perron auf den Einstieg warten, an welchem laut der Prognose freie Sitzplätze gefunden werden können. Die wagenscharfe Belegungsprognose steht jeweils am Betriebstag zur Verfügung. Die Informationen werden zudem ab Ende Mai auch auf den neuen, aus zwei Bildschirmen bestehenden Perronanzeigern angezeigt.

Einheitliche Kundeninformation bei geplanten Bauarbeiten

Die Kundinnen und Kunden der SBB werden zudem bei geplanten Baustellen einheitlicher informiert. So werden neu sowohl in den digitalen Kanälen als auch am Bahnhof über Lautsprecherdurchsagen und auf den Perronanzeigen die geänderten beziehungsweise die effektiven Abfahrts- und Ankunftszeiten angezeigt. Bisher wurde am Bahnhof die «Kursbuchzeit» und eine Verspätung kommuniziert wogegen auf SBB Mobile und im Online-Fahrplan die geänderten Abfahrtszeiten zur Anwendung kamen.

Das Ziel dieser vereinheitlichten Kundeninformation ist eine klare Kommunikation über alle Kanäle und eine verlässliche und konsistente Information während der ganzen Dauer einer geplanten Baustelle. Damit sollen Unsicherheiten bei den Kunden aufgrund der bisherigen unterschiedlichen Angaben am Bahnhof und auf SBB Mobile/Online-Fahrplan eliminiert werden.

Um sicherzustellen, dass die Kundinnen und Kunden frühzeitig über geplante Baustellen informiert werden, schaltet die SBB im Bahnhof auf den Generalanzeigern sowie Abfahrtsmonitoren eine Woche vor den Bauarbeiten und während der Bauarbeiten einen Hinweis. Gleichzeitig informiert die SBB wie bisher in den Onlinekanälen mit dem Baustellensymbol.



Für den vollen funktionsumfang gehen Sie bitte auf die Onlineversion dieses Artikels