



Beginn einer Bildergalerie

-

□

Wenn's im Bahnhof anders klingt – der ÖV bekommt eine neue Stimme

#Bahnhöfe #Digitalisierung #Kundeninformation

Sie ist vertraut und begegnet den meisten Bahnreisenden tagtäglich: die Stimme der Bahnhofsdurchsagen. Was wir uns gewohnt sind, wird nun abgelöst. Ab September 2020 rollen die SBB und die BLS die neue ÖV-Stimme aus. Der Projektleiter Roman Zimmerer erklärt im Interview die Hintergründe.



-
-
- [Bahn & Mobilität](#)
-
- [Wenn's im Bahnhof anders klingt – der ÖV bekommt eine neue Stimme](#)

20.08.2020 | 21.08.2020 | Text: [Patrizia Biagini](#) | Fotos: Anouk Ilg

Wenn's im Bahnhof anders klingt – der ÖV bekommt eine neue Stimme

Sie ist vertraut und begegnet den meisten Bahnreisenden tagtäglich: die Stimme der Bahnhofsdurchsagen. Was wir uns gewohnt sind, wird nun abgelöst. Ab September 2020 rollen die SBB und die BLS die neue ÖV-Stimme aus. Der Projektleiter Roman Zimmerer erklärt im Interview die Hintergründe.

20.08.2020 | 21.08.2020 | Text: [Patrizia Biagini](#) | Fotos: Anouk Ilg

-
-
-
-
-
-
-

- [Download als PDF](#)

Beginn einer Bildergalerie

-

Warum gibt es überhaupt neue Stimmen für die Bahnhofsdurchsagen?

Die Software, welche die Durchsagen, General- und Perronanzeiger in den Bahnhöfen steuert, ist in die Jahre gekommen und musste deshalb ersetzt werden. Um die Qualität zu verbessern, entschieden sich die SBB und die BLS dafür, die Elemente für die Durchsagen neu aufzunehmen. Sprecherinnen und Sprecher konnten sich bewerben. Eine Fachjury bewertete die Stimmproben und entschied sich schliesslich für die Stimmen, die ab September 2020 an den Bahnhöfen von SBB und BLS zu hören sind.

Nach welchen Kriterien ist die Auswahl der ÖV-Stimmen erfolgt?

Wie alle öffentlichen Ausschreibungen basierte auch die Auswahl der neuen ÖV-Stimmen auf den Vorgaben des Beschaffungsrechts. So standen einerseits stimmlich-qualitative, andererseits auch preisliche und technische Kriterien im Vordergrund.

□
sbb cff ffs

Diese Stimme wird in den Bahnhöfen von SBB und BLS bald standardmässig zu hören sein.
Your browser does not support the audio element.

Wie kommt die neue ÖV-Stimme an?

1. Toll, ich freue mich auf etwas Abwechslung!
14.8%
2. Die alte Stimme hat mir besser gefallen.
67.6%
3. Die Stimme ist mir egal; Hauptsache ich erhalte die richtigen Informationen.
17.6%

Es haben 7175 Personen an der Umfrage teilgenommen.

Wie funktionieren diese neuen Stimmen?

Künftig basiert die ÖV-Stimme auf neuen digital produzierten Aufnahmen menschlicher Stimmen. Damit können aus einzelnen digital vorproduzierten Wörtern und Wortfragmenten beliebige Sätze generiert werden. Im Gegensatz zu den heute verwendeten und nach Bedarf zusammengefügt Audio-Sequenzen sorgt die neue moderne Text-to-Speech (TTS) Lösung so für besser verständliche Durchsagen sowie einen natürlicheren Sprachrhythmus und erlaubt flexiblere Durchsagen.

Was war deine grösste Herausforderung bei diesem Projekt?

Das bisherige System ist über die letzten 20 Jahre hinweg gewachsen und dadurch hochkomplex geworden. Das neue System ist im Hintergrund noch immer komplex, in der Bedienung jedoch einfacher. Eine zweite grosse Herausforderung ist es, dass die Einführung reibungslos verläuft und die Kunden den Wechsel im besten Fall gar nicht bemerken.

Beginn einer Bildergalerie

• □

Roman Zimmerer, Business-Projektleiter Kundeninformationssystem Bahnhof (KIB) [\(Lightbox öffnen\) Klicken, um zu vergrössern](#)

Welche Rolle spielt die Digitalisierung bei den neuen Durchsagen?

Unsere Vision ist es, dass wir die Reisenden zeitnah, persönlich und empathisch an den Bahnhöfen der Schweiz informieren. Dies gelingt nur mit einem Mix aus Automation und manuellem menschlichen Eingreifen. Das heisst: Wir verlassen uns in der Regel auf die Daten in unseren Quellsystemen. Von Hand ergänzen wir nur noch in Einzelfällen. Die Kollegen, die das System bedienen, können sich somit besser auf die laufende Situation konzentrieren und bei Bedarf Zusatzinformationen für die Kunden in der Durchsage anreichern.

Die Stimme ist also echt, wird aber vom Computer zusammengesetzt und gesteuert?

Richtig. Dank des neuen Systems sind wir in der Lage, mit der vorhandenen Bibliothek einer Sprache alle möglichen Durchsagen zu generieren, ohne dass wir bei Neuerungen zuerst in ein Sprachstudio müssen. Dies hilft uns vor allem auch bei Durchsagen, die zeitkritisch sind und schnell zur Verfügung stehen müssen. Ein aktuelles Beispiel dafür sind beispielsweise die Durchsagen zur Maskenpflicht im öffentlichen Verkehr.







Informationen zum Text

Themen

- [#Bahnhöfe](#)
- [#Digitalisierung](#)
- [#Kundeninformation](#)

Hot Links

[Reisehinweise – die wichtigsten Infos.](#)

- 
- 
- 
- 
- 
- 

Das könnte Sie auch noch interessieren:

-

[Coronavirus: Sicher reisen dank Maskenpflicht](#)

[Seit dem 8. Juni gilt wieder weitgehend der reguläre Fahrplan. Ebenfalls werden Services wie Bahngastronomie, Gruppenreservierungen und Gepäcktransport wieder angeboten. Vom 6. Juli an gilt im öffentlichen Verkehr die Maskentragpflicht. Wer die Schutzmassnahmen befolgt, reist sicher.](#)

-

[Schritt für Schritt zu klimafreundlichen Bahnhöfen](#)

[Der Klimawandel hat stark an politischer Bedeutung gewonnen. Die globale Gemeinschaft strebt eine CO2-Neutralität bis 2050 an. Die SBB will mit der Reduktion von CO2-Emissionen ihrer Bahnhöfe als Vorbild vorausgehen. Sie hat in diesem Jahr 30 weitere Bahnhöfe auf alternative Energien umgestellt.](#)

-

[Die Personenunterführung im Bahnhof Basel SBB geht wieder in Betrieb](#)

[Ab Freitag, 14. August 2020, geht die frühere Personenunterführung im Bahnhof Basel SBB wieder in Betrieb. Via dieser gelangen die Reisenden zu den Hauptverkehrszeiten ab den Gleisen 5 bis 12 im raschen Einbahnverkehr Richtung Stadtzentrum. Das Ziel ist mehr Platz auf der Passerelle.](#)

-

[Leicht reisen leicht gemacht: 5 Tipps zum Reisen ohne Gepäck](#)

[Ob Stadtbummel oder Geschäftstermin: Wer auf einer Reise einen Zwischenstopp einlegt, ist froh, wenn er Gepäck einstellen oder direkt ans Ziel senden kann. Was wo möglich ist und für wen sich was eignet – die Optionen im Überblick.](#)

-

[SBB Inclusive gewinnt den Preis «Canne Blanche»!](#)

[Die SBB hat mit der neuen mobilen App «SBB Inclusive» den Preis «Canne Blanche» des Schweizerischen Zentralvereins für das Blindenwesen \(SZBLIND\) gewonnen.](#)

-

[«Gemeinsam kommen wir weiter»](#)

[Bei der SBB arbeiten 15 000 Menschen, die unter 30 oder über 50 Jahre alt sind. Piraveen Rajah und Rolf Steiger sind zwei von ihnen. Die beiden Instandhaltungstechniker erzählen von den Vorzügen, wenn verschiedene Generationen zusammenarbeiten.](#)



Kontakt und zusätzliche Informationen

Kontakt



[Kontakt](#)

Haben Sie Fragen? Wir helfen Ihnen gerne. Bitte lesen Sie auch unsere Erklärung zum [Datenschutz](#).

Bahnverkehrsinformationen



Informationen über die aktuelle Betriebslage und Störungen auf dem Schweizer Schienennetz und über wichtige Behinderungen und Streiks im Ausland.

[Aktuelle Hinweise](#)

Newsletter & Social Media



Jeden Monat über Angebote und Neuigkeiten informiert sein.

[Newsletter abonnieren](#)

-
-
-
-

Über die SBB



- [Unternehmen](#)
- [SBB Immobilien](#)
- [SBB Cargo](#)
- [Jobs & Karriere](#)
- [Medien & Dossiers](#)
- [Zahlen & Fakten](#)

- [Impressum](#)

Anmelden

[X](#)

Benutzername

Passwort