



Interaktiv und in Echtzeit: Bessere Kundeninformation am Bahnhof

Die SBB platziert bis voraussichtlich Mitte 2023 an insgesamt 500 kleinen und mittelgrossen Bahnhöfen neue Bildschirme: Auf diesen Displays werden alle reiserelevanten Bahninformationen zum Fahrplan und zu Störungen interaktiv sowie in Echtzeit gebündelt.

© 09.09.2020 | ↻ 09.09.2020 | Text: Ramon Gander

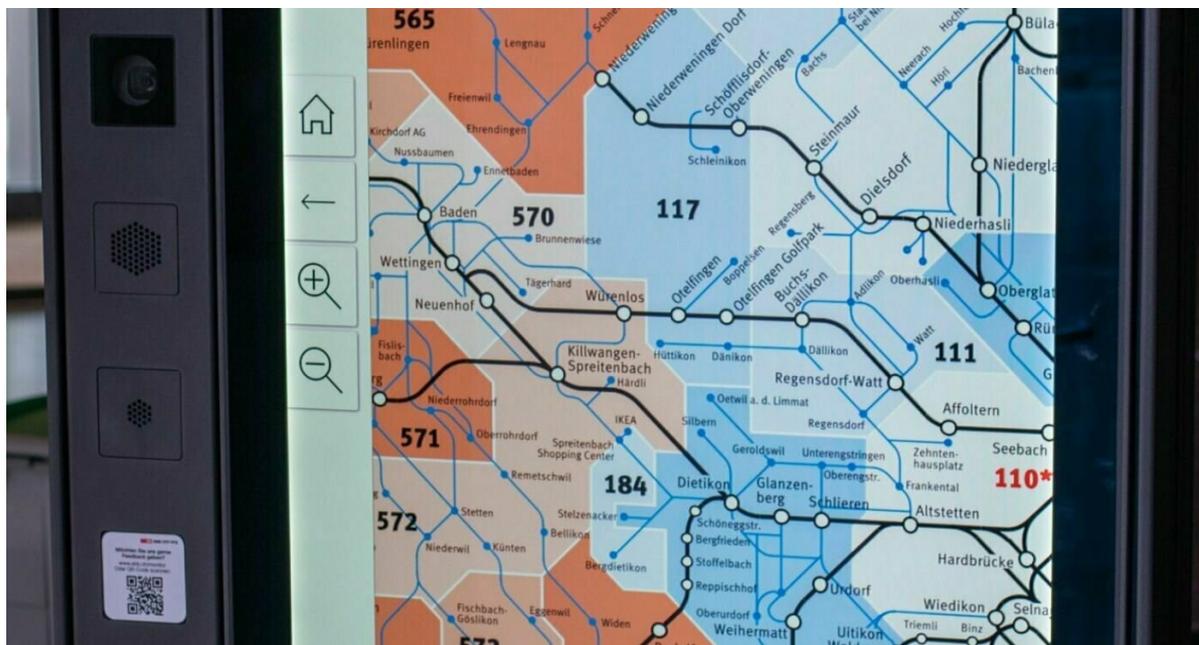
Gerade bei besonderen Ereignissen und im Störfall möchten die Kundinnen und Kunden schnell und umfassend über ihre Reise informiert werden. Die SBB verbessert deshalb die Kundeninformation laufend: In den letzten Jahren wurden sowohl die Funktionalitäten der SBB Mobile App weiterentwickelt als auch die Informationsmöglichkeiten an den Bahnhöfen. Und nun steht der nächste grosse Schritt an: Mit neuen, interaktiven Bildschirmen, im Fachjargon «Smart Information Displays» (SID) genannt, sollen die Reisenden noch besser über ihre Reise informiert werden.

Ausgedehnte Pilotphase dauerte bis Ende 2020

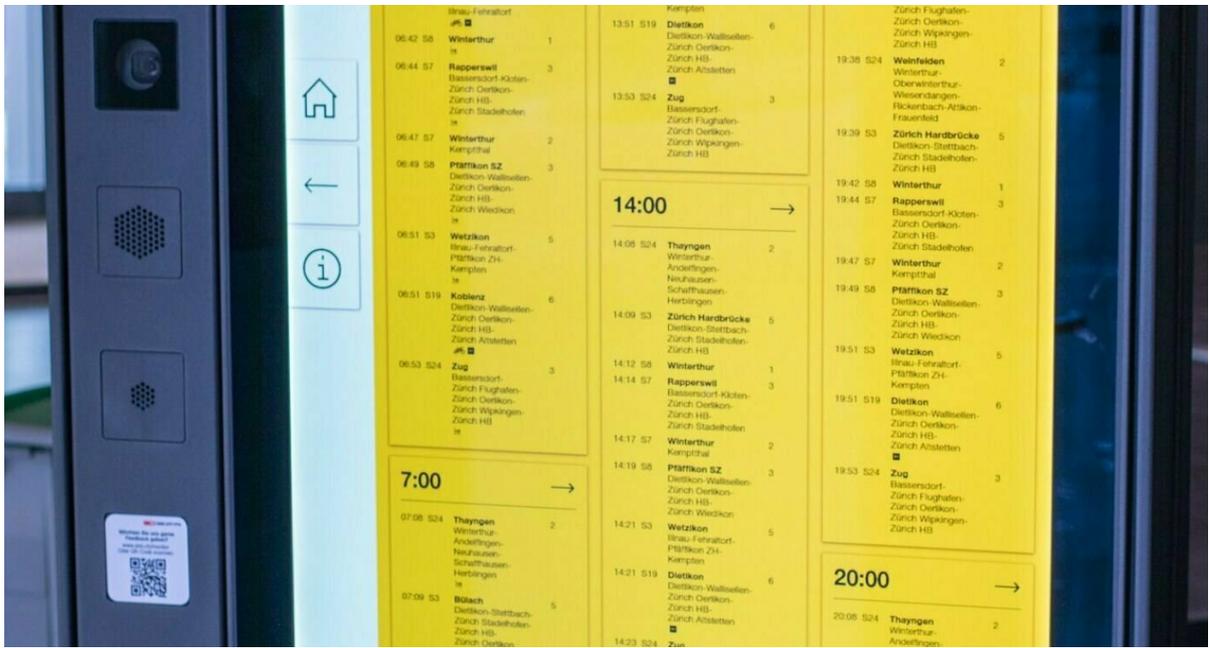
Die ersten dieser interaktiven Bildschirme wurden an den drei Testbahnhöfen Suhr, Effretikon und Düringen montiert. Im Laufe des Jahres 2020 wurde ein ausgedehnter Pilotversuch an rund 50 weiteren Bahnhöfen in allen drei Sprachregionen durchgeführt, zwischen Anfang 2021 und bis voraussichtlich Mitte 2023 wird nach und nach ein Grossteil der kleinen und mittelgrossen Bahnhöfe mit den interaktiven Bildschirmen ausgerüstet. Denn an diesen Bahnhöfen sind die Möglichkeiten, die Kundinnen und Kunden in Echtzeit und sowohl akustisch als auch optisch mit bahnrelevanten Informationen zu versorgen, bisher eingeschränkter als an grösseren Bahnhöfen. Diese Funktionen sind insbesondere für Menschen mit einer Seh- oder Hörbehinderung relevant.

Alle Informationen zentral an einem Ort – Displays werden regelmässig desinfiziert.

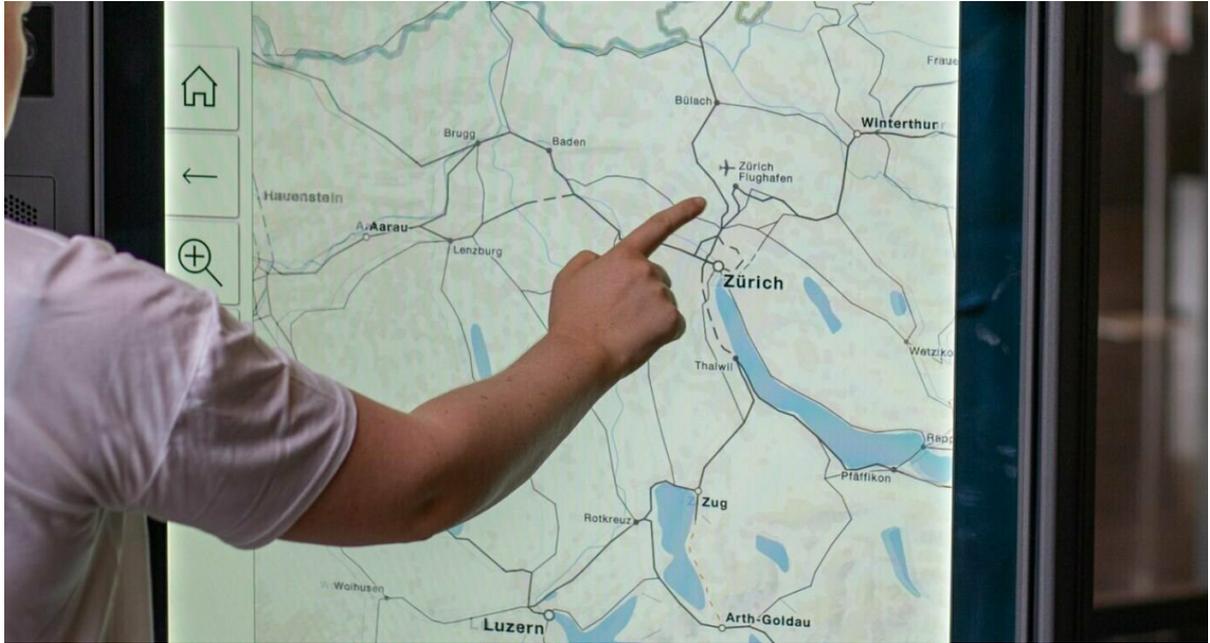
Die interaktiven Bildschirme bündeln die bahnrelevanten Kundeninformationen am Bahnhof: So etwa das gelbe Abfahrtsplakat, Bahnersatz- oder Liniennetzpläne. Bei besonderen Situationen – beispielsweise Fahrplanänderungen aufgrund von Baustellen – können die Kundinnen und Kunden besser und in Echtzeit informiert werden. Zudem sind die Informationen interaktiv aufbereitet: Dank einer Touchscreen-Funktion können zusätzliche Detailinformationen aufgerufen werden, etwa zur Wagenformation. Die Displays werden – analog den Billettautomaten – je nach Nutzungsintensität am jeweiligen Standort mehrmals täglich mit einem desinfizierenden Putzmittel gereinigt. Die wichtigsten Kundeninformationen werden ohne Berührung des Bildschirms zur Verfügung gestellt. Lediglich für weiterführende Informationen braucht es eine Berührung des Bildschirms. Und sollte der interaktive Bildschirm einmal die Verbindung zum Netz verlieren, wird standardmässig das gelbe Abfahrtsplakat digital angezeigt.



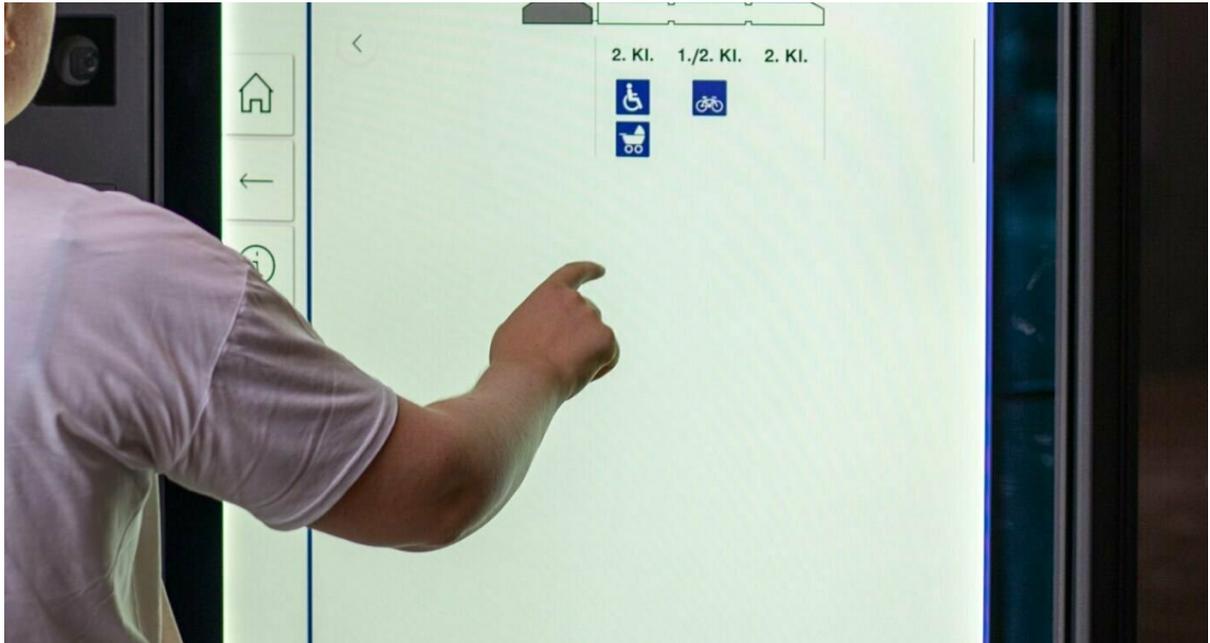
Auf dem Bildschirm wird ein Liniennetzplan dargestellt



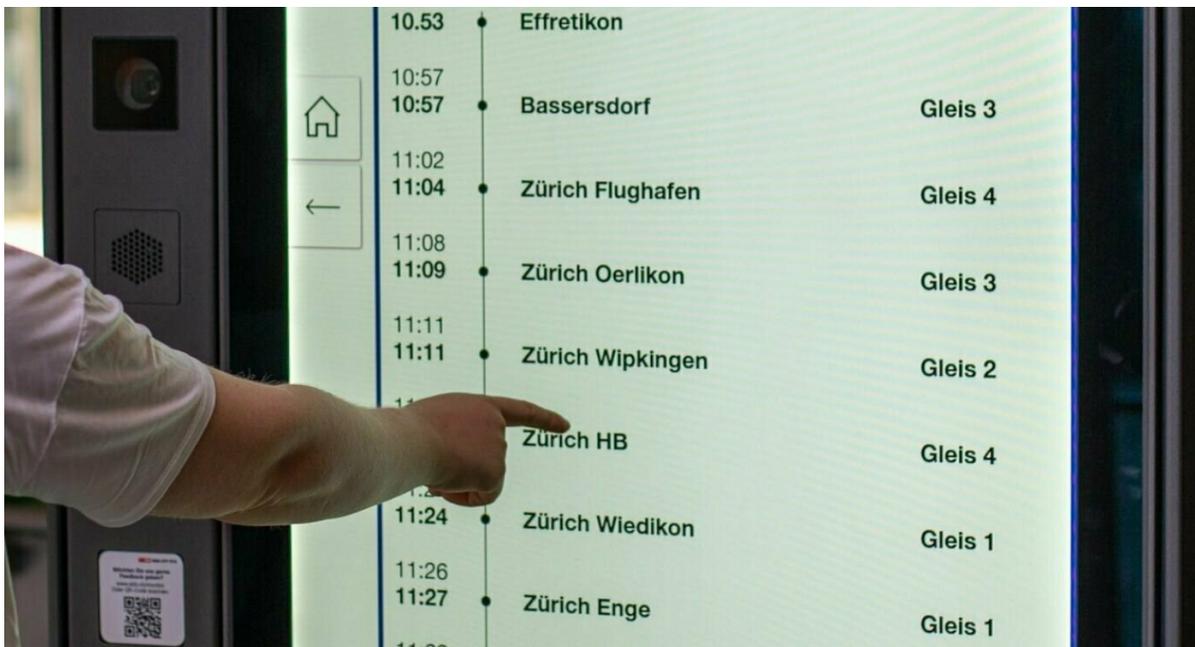
Auf dem Bildschirm ist das gelbe Abfahrtsplakat ersichtlich



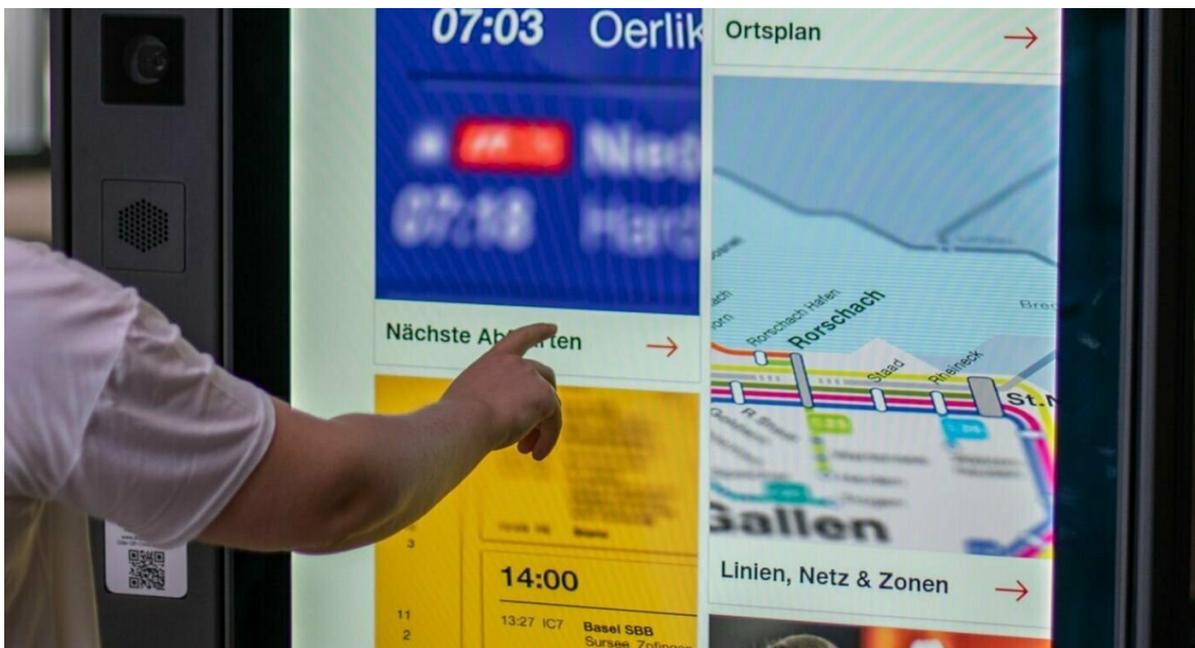
Ein Mensch zeigt mit dem Finger auf die Schweizer Karte auf dem Bildschirm



Auf dem Bildschirm ist die Wagenformation ersichtlich



Der Bildschirm zeigt die nächsten Haltestellen einer Verbindung



Auf dem Startbildschirm des SID sind die Hauptmenüs zu sehen, dazu gehören etwa der Liniennetzplan oder die nächsten Abfahrten.



Auf dem Bildschirm sind die nächsten Abfahrten publiziert

Kundenrückmeldungen sind willkommen

Die Inhalte und Funktionalitäten wurden bereits im Vorfeld mit Kundinnen und Kunden erprobt. Während der Pilotphase werden nun weitere Erfahrungen gesammelt. Und auch während des Rollouts wird der SID laufend basierend auf den Kundenbedürfnissen weiterentwickelt. Die Kundinnen und Kunden werden auch künftig eng und aktiv in die Weiterentwicklung der Funktionalitäten dieses interaktiven Bildschirms eingebunden. In der Anfangsphase wird an den Geräten auf eine Umfrage hingewiesen, somit können die Kundinnen und Kunden laufend Rückmeldungen zum Produkt geben. Die Umfrage ist via QR-Code, die auf den SID angebracht sind, zugänglich.

Facts & Figures

- Je nach Standort und lokalen Bedürfnissen werden unterschiedliche SID eingesetzt. Zum Start des Rollouts werden Bahnhöfe mit 46-Zoll-Displays und 55-Zoll-Displays (einseitig und doppelseitig ausgerüstet).
- Die SID in Suhr geben den Kundinnen und Kunden ab dem 9. September 2020 unter anderem Auskunft über den aktuellen Bahnersatz der Linie S28.
- Im Rahmen des erweiterten Pilots werden bis Ende 2020 an rund weiteren 50 Bahnhöfen in allen Spracheregionen SID installiert.
- Ab 2021 folgt der grossflächige, schweizweite Rollout. Bis voraussichtlich Mitte 2023 sollen sich die Reisenden an rund 500 Bahnhöfen schweizweit an etwa 1000 SID-Geräten über ihre Reise informieren können. Die Kosten betragen insgesamt rund 50 Millionen Franken. Die Kosten umfassen neben der Hardware-Beschaffung und der Entwicklung der interaktiven Inhalte auch die Bau- und Montagekosten.