

Zeit für einen gemeinsamen Aufbruch

von Peter Schütz, Leiter Projekt Reisendeninformation der Deutschen Bahn AG

Die Nahverkehrsbranche muss in Sachen Reisendeninformation ihr Licht nicht unter den Scheffel stellen. Betrachtet man die Komplexität der Aufgabe, dann wurde in den vergangenen Jahren Beachtliches erreicht. Dynamische Reisendeninformation in Echtzeit, proaktive Benachrichtigung von Kunden, Auskünfte von Haustür zu Haustür, Datenplattformen als Quelle für unterschiedliche Ausgabemedien, Apps für die reisebegleitende Information – all das ist heute Stand der Technik. Und doch zeichnet sich immer deutlicher ab, dass wir als Branche hinter unseren Möglichkeiten und den Erwartungen unserer Kunden zurückbleiben.

Ärgernis für die Kunden

Versetzen wir uns in die Situation unserer Reisenden: Noch immer ist es an der Tagesordnung, dass die Betriebsstörung der U-Bahn-Linie zum Bahnhof nicht angezeigt wird, der Stadtbus den Umsteigern aus dem Regionalexpress vor der Nase wegfährt oder Reisende vergeblich nach Echtzeitinformationen zu ihrer Regionalbahn suchen. Obwohl wir alle wis-

Standpunkt



„Obwohl wir alle wissen, dass es nicht so sein dürfte, informieren unsere Systeme allzu oft nicht verkehrsmittel- und unternehmensübergreifend, nicht widerspruchsfrei und mit sehr unterschiedlicher Daten- und Prognosequalität.“

sen, dass es so nicht sein dürfte, informieren unsere Systeme allzu oft nicht verkehrsmittel- und unternehmensübergreifend, nicht widerspruchsfrei und mit sehr unterschiedlicher Daten- und Prognosequalität.

Für unsere Kunden ist diese Inkonsistenz nicht nachvollziehbar, und die fehlende Einfachheit stellt zunehmend ein Ärgernis dar, das wir beseitigen müssen. Gleichzeitig erlebt

der Reisende im Individualverkehr, wie leicht ihm über das Navigationssystem im Auto Fahrzeitverlängerungen durch Staus berechnet werden, ihm Umleitungen angeboten und voraussichtliche Fahrzeiten ständig neu berechnet werden – das setzt den Maßstab der Kundenerwartung. Denn es interessiert die Kunden kaum, mit welchem Unternehmen sie gerade unterwegs sind und wo eine Verbundgrenze verläuft. Der Reisende möchte in der Metropole A genauso zuverlässig informiert werden wie im Ballungsraum B und auf dem Weg dazwischen.

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Intermodale Reisendeninformation ist eine Herausforderung für uns alle. Wir sind davon überzeugt, dass wir sie gemeinsam im Schulterschluss mit der Branche stemmen können. Neben dem Datenaustausch untereinander müssen wir dazu auch gemeinsam an einer sehr guten Datenqualität arbeiten, zu der jedes Verkehrsunternehmen beiträgt. So wird eine partnerschaftliche Zusammenarbeit die Grundlage für ein gutes Reiseerlebnis. ■