

12. DEUTSCHER NAHVERKEHRSTAG



Was der Kunde braucht – durchgängige Echtzeitdaten

Peter Schütz, Deutsche Bahn AG

24. bis 26. April in Koblenz

www.deutschernahverkehrstag.de

Reisendeninformation der DB AG hat sich seit 2000 ständig weiterentwickelt – Digitalisierung ist Treiber für Veränderungen



Mobile
Produkte
für DB-
Mitarbeiter

**Betrieb von RIS als
deutschlandweite
Datendrehscheibe**

**Automatisierte
Generierung
von Reisenden-
information**

**Performerter
Betrieb
zentraler
RI-
Komponenten**

Lösungen
für
Information
im Zug

**KPI-gesteuerte
laufende
Qualitäts-
verbesserung**

Personas und Customer Journeys dienen als Mittel, die Bedürfnisse der Reisenden an Information zu konkretisieren



Personas & Customer Journeys:



- Werden bei der **Produktentwicklung** eingesetzt
- Berücksichtigen **Bedürfnisse aller Nutzergruppen** bei Ideenentwicklung
- Helfen, sich **in die Kunden zu versetzen**
- Werden **durch echte Menschen verprobt**

Wir sind dabei, die Qualität wie z.B. bei Gleiswechseln mithilfe systemischer und prozessualer Verbesserungen zu erhöhen



Vergleich Q4 2015 und Q1 2018

Top 10 Bahnhöfe

96%

71%

Top 50 Bahnhöfe

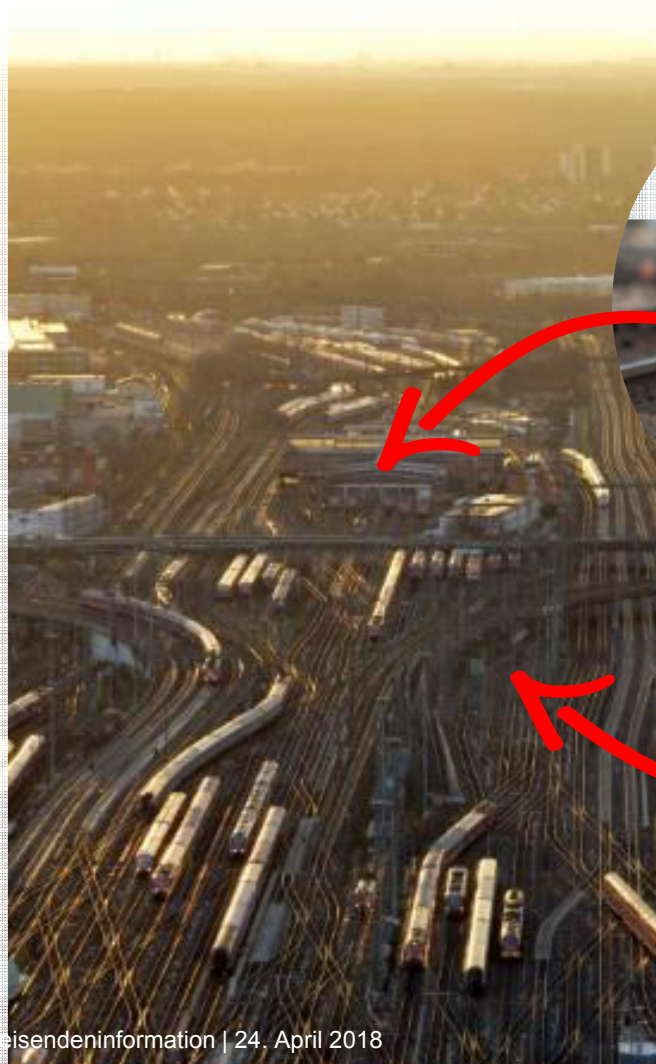
94%

64%

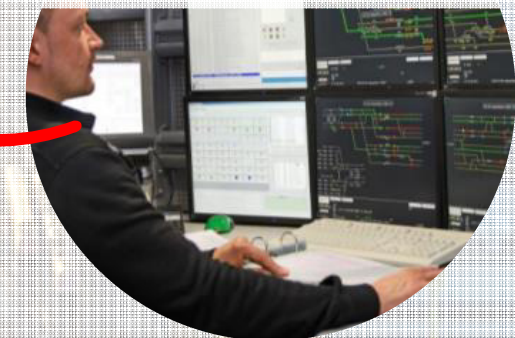
Alle Bahnhöfe

86%

43%



Dispositiver Gleiswechsel



Konsistente Reisendeninformation über alle Ausgabekanäle hinweg senkt die Zugangsbarrieren zum ÖV

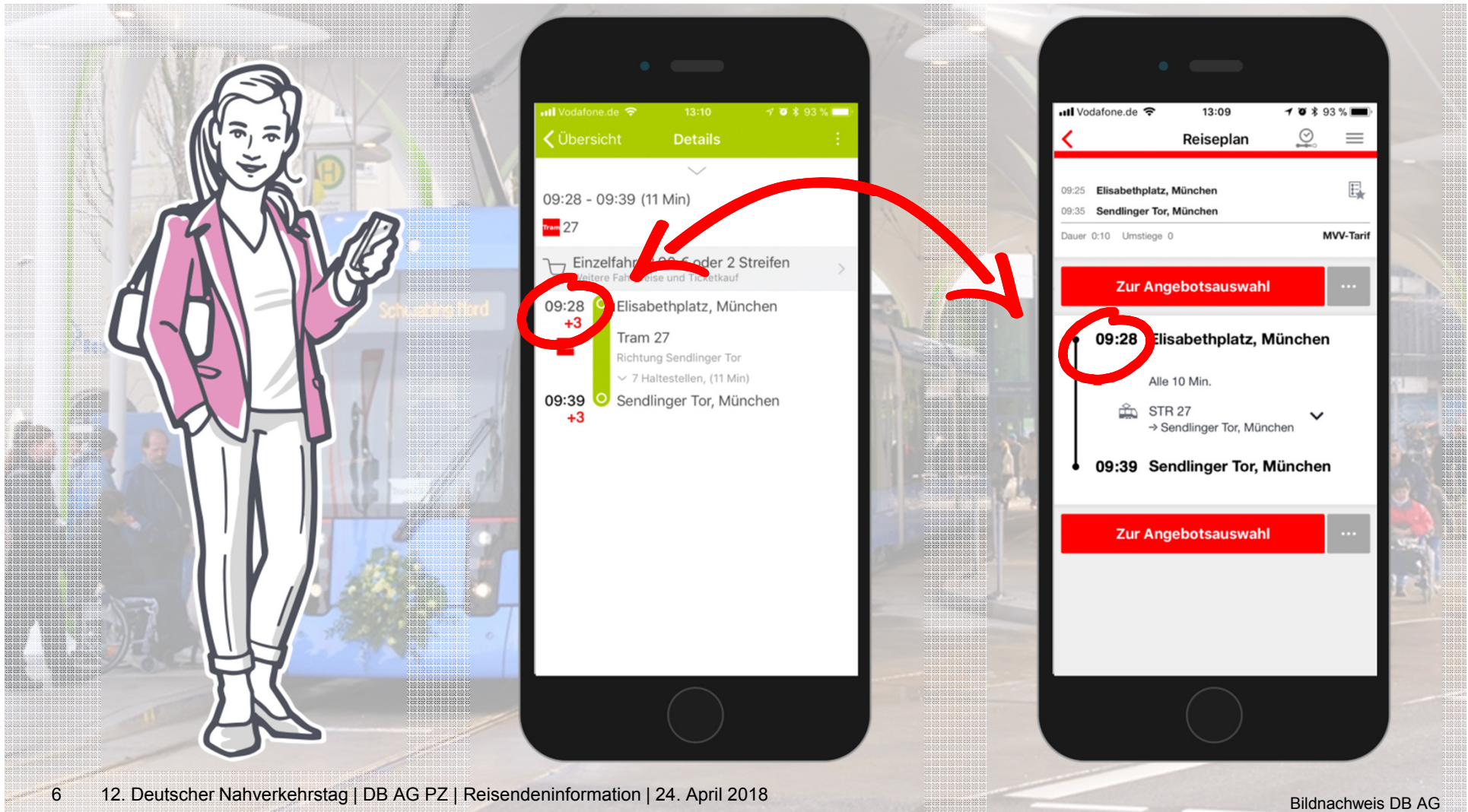


Datenzugang für alle
Branchenteilnehmer ermöglichen

Konsistente Daten für alle
Branchenteilnehmer bereitstellen

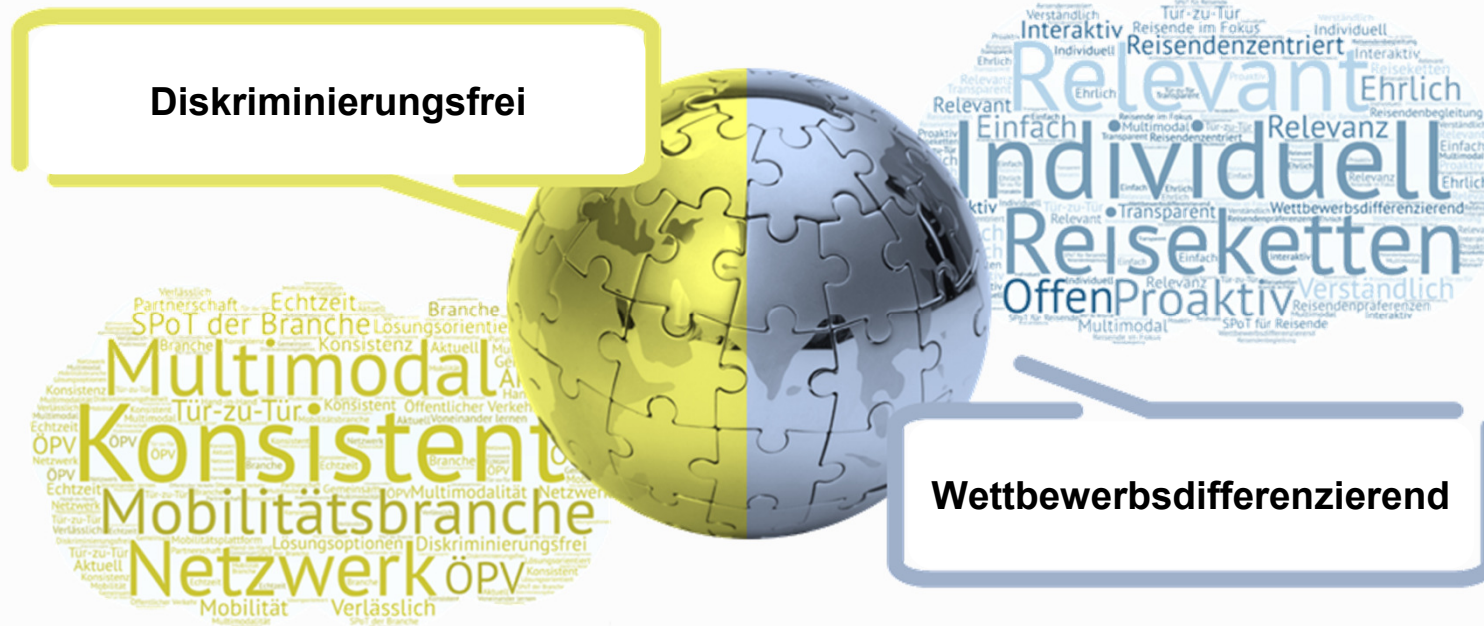
Wettbewerbsdifferenzierung in der
Kundenschnittstelle realisieren

Heutige Informationsqualität erfüllt Anforderungen der Reisenden noch nicht; Mangel an Konsistenz und Vollständigkeit



Der Grundstein für eine Branchenlösung wurde Anfang 2018 gelegt: Trennung der Systeme

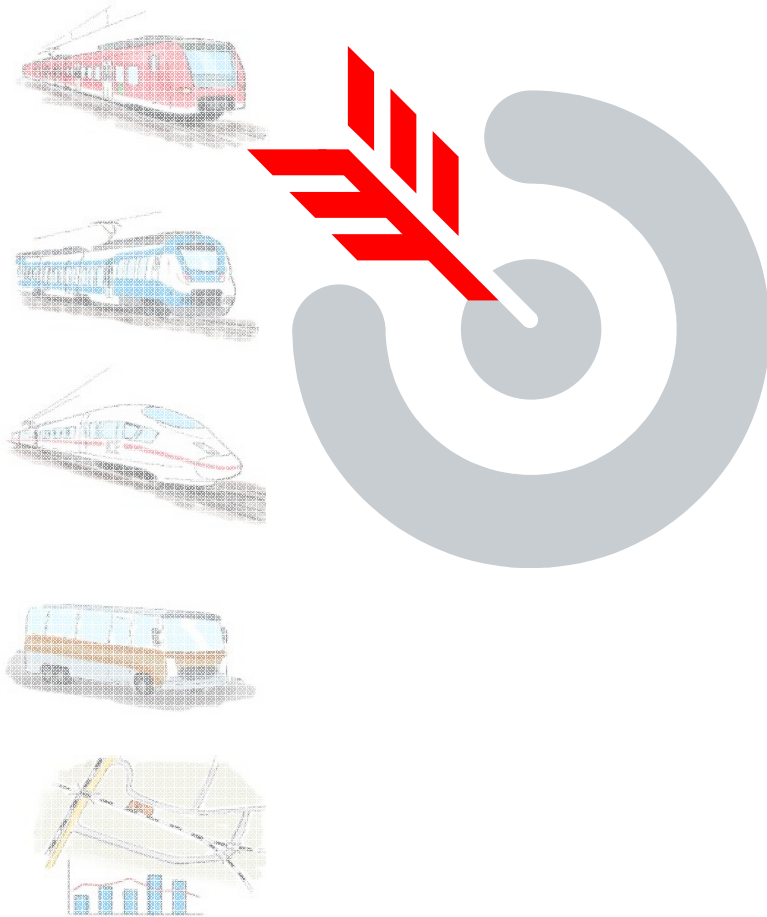
Diskriminierungsfrei



Wettbewerbsdifferenzierend

Seit Januar 2018 klare Trennung der Reisendeninformation in **diskriminierungsfreie Branchenlösung** und **wettbewerbsdifferenzierende Zusatzdienste**

Durch die Datenplattform erreichen wir unser Ziel: durchgängige, konsistente Reisendeninformation



- 1 **Branchenweite Bereitstellung** qualitativ hochwertiger und vollständiger **Daten**
- 2 **Standardisierte** Zugriffe auf Daten und Services der Plattform durch die Branche
- 3 **Konsistente Reisendeninformation** über alle Ausgabekanäle hinweg

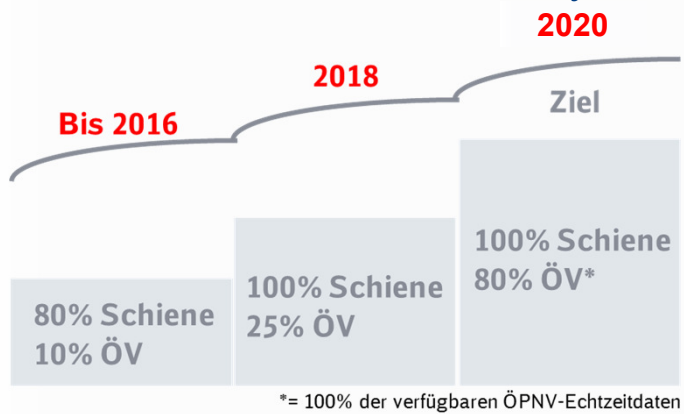


Ermöglichen einer **multimodalen Reisendenbegleitung**

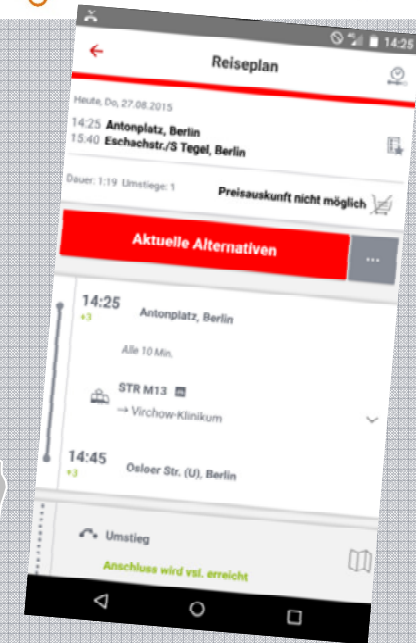
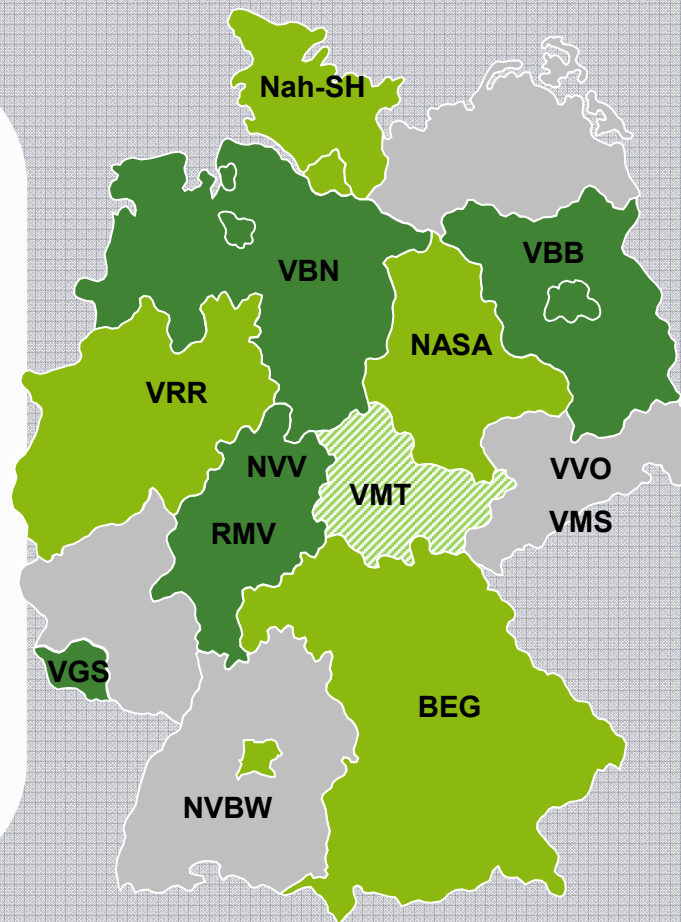
Die Datenverfügbarkeit in der Plattform auch für öV-Echtzeitdaten verbessert, aber für Vollständigkeit wird eine Branchenlösung benötigt



DB Reisendeninformationssystem



- Ziel 2018: 100% Echtzeitdaten im Schienenersatzverkehr
- Ziel 2020: 100% der verfügbaren ÖPNV-Echtzeitdaten



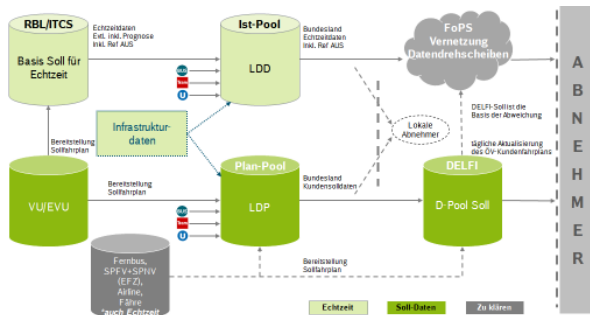
Legende:

- 100% Datenübernahme
- Drehscheibe produktiv, Datenübernahme im Hochlauf
- Anbindungsprojekt läuft; derzeit keine Aktivitäten

Die Branche hat die Weichen für die Zukunft gestellt: Fachliches Zielbild und Data-Governance- Prinzipien 2017 vereinbart



„FACHLICHES ZIELBILD“



Sollfahrplandaten ÖV & SPV:
DELFI mit Datenaufbereitung Schiene
von DB¹



Echtzeitdaten SPV & ÖV:
Geeignete Quelle wird ermittelt



„DATA GOVERNANCE“

DATA GOVERNANCE – Überblick



**Einrichtung eines
Qualitätsgremiums**



**Geregelte Nutzungs-
rechte an Daten**



**Keine kommerzielle
Nutzung**

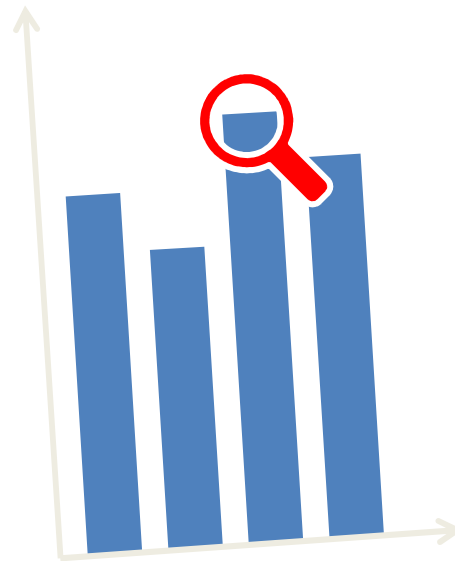


1) DB Vertrieb als Unterlieferant für SPV

Branchenweite Bereitstellung vollständiger,
qualitativ hochwertiger Daten ist die
Voraussetzung für den Erfolg



Qualität



Wege zur Umsetzung

- **Vereinfachter Datenaustausch** durch Standardisierung und verbesserte Qualität
- **Mehr Transparenz** durch gemeinsames Monitoring der Qualität
- **Automatisierte Prüfroutinen** für die Einhaltung der definierten Qualität innerhalb der Branche

Wenn alle mitmachen, ist der Erfolg gesichert

Jetzt gilt es, die Vision konsequent umzusetzen,
denn am Ende verfolgen wir alle das
gleiche Ziel...



**Konsistente und
vollständige
Reisendeninformation**



Fragen, Feedback, Anregungen?

Backup

Ziel der Reisendeninformation ist es, die Reisenden individuell, einfach und lösungsorientiert während ihrer gesamten Reise zu begleiten. Ganz wichtig dabei ist eine qualitativ hochwertige Verfügbarkeit der Echtzeitdaten: Diese müssen aktuell, verlässlich und konsistent verfügbar sein.

Dabei stehen die Bedürfnisse der Kunden im Mittelpunkt. Aber oft werden schon Grundbedürfnisse des Reisenden an die Information nur unzureichend erfüllt. Deshalb ist die korrekte Bereitstellung der Daten eine Aufgabe für alle Betreiber im SPV und öV. Wie an diesem Thema gearbeitet wird und wie für Datenkonsistenz über die vielfältigen Informationskanäle gesorgt werden kann - darüber möchten wir auf dem Nahverkehrstag gerne mit den Teilnehmern diskutieren.

- Die Bedürfnisse der Reisenden nach Informationen unterscheiden sich - Persona und Customer Journey dienen als Werkzeug, die Bedürfnisse zu konkretisieren
- Die heutige Informationsqualität erfüllt die Anforderungen der Reisenden an eine verlässliche, konsistente, aktuelle und lösungsorientierte Begleitung noch nicht
- Zur Verbesserung der Informationsqualität und damit zur Stärkung des öffentlichen Verkehrs in Deutschland ist eine enge Zusammenarbeit in der Branche erforderlich