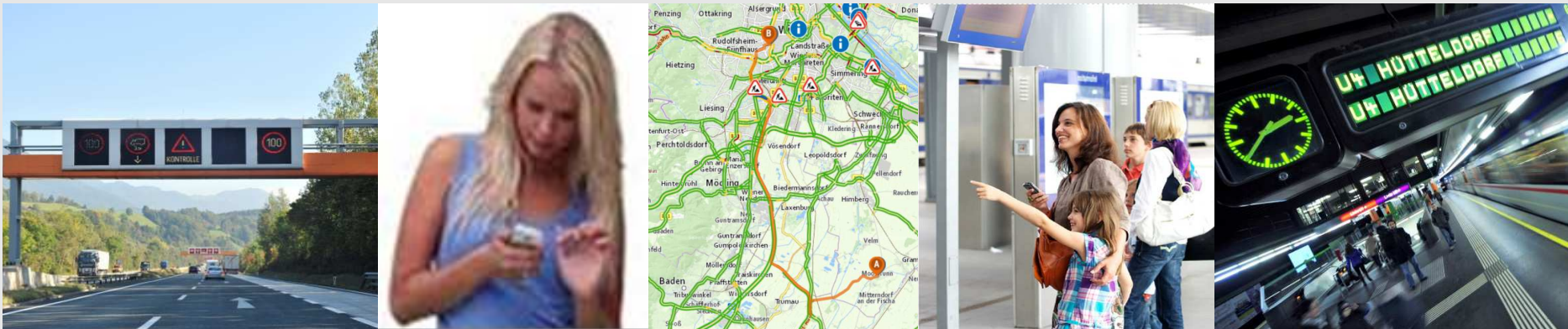


# Kundeninformation als wichtig(st)es Qualitätsmerkmal in der Mobilitäts- bzw. Transportkette

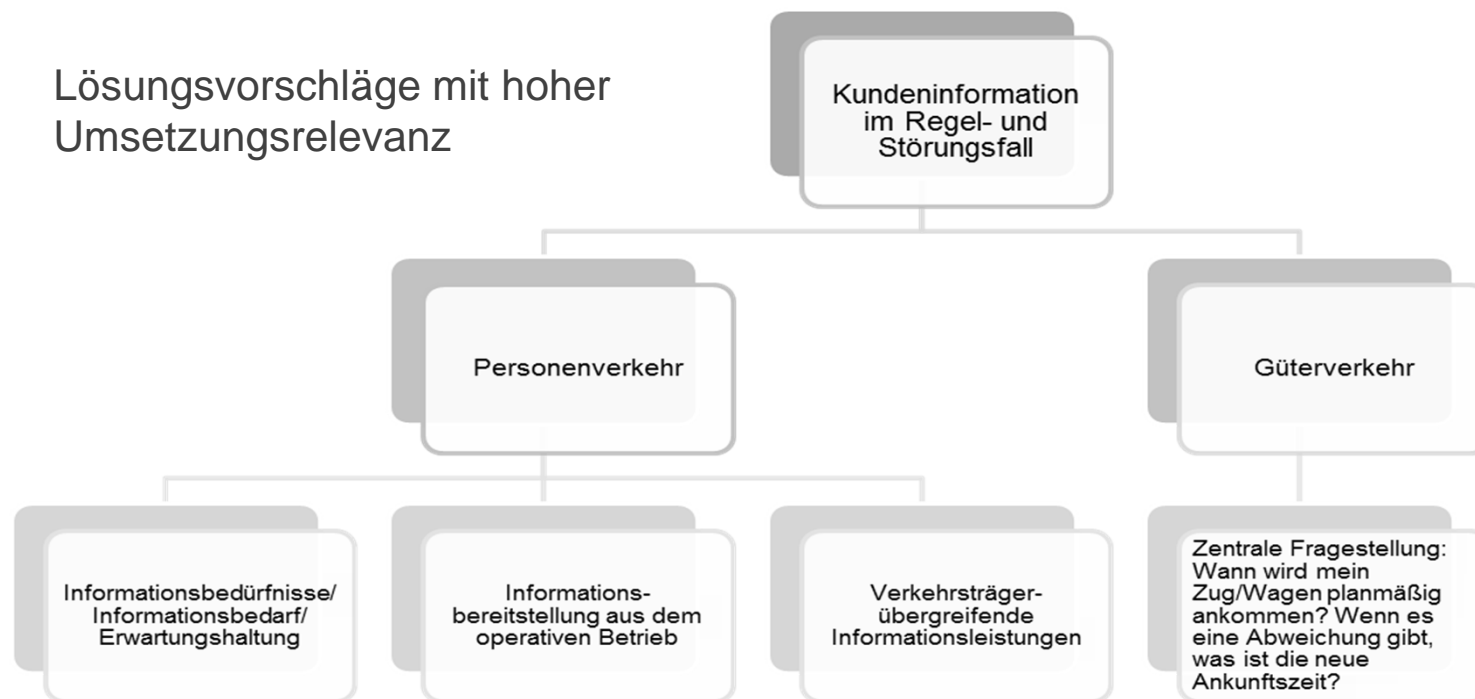
**Arbeitskreis Rail & Road Traffic Management**  
AG 3 Kundeninformation im Regel- und Störfall



Norbert Pausch, Leiter AG 3 Kundeninformation im Regel- u. Störfall

## AG 3 Kundeninformation - Arbeitsstruktur

<b>Kundeninformation</b>	im Personenverkehr und Güterverkehr, im Regel- und Störfall
<b>Zielsetzung</b>	Idealzustand definieren, Verbesserungsansätze, Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Lösungsvorschläge aufzeigen
<b>Focus</b>	Intermodale Informationslösungen
<b>Erfolgskriterium</b>	Lösungsvorschläge mit hoher Umsetzungsrelevanz



## AG 3 Kundeninformation im Personenverkehr

### AP1: Verkehrsmittelwahlverhalten und Informationsbedürfnisse

**Verkehrsmittelwahlverhalten\***



**Informationsleistungen- /services**

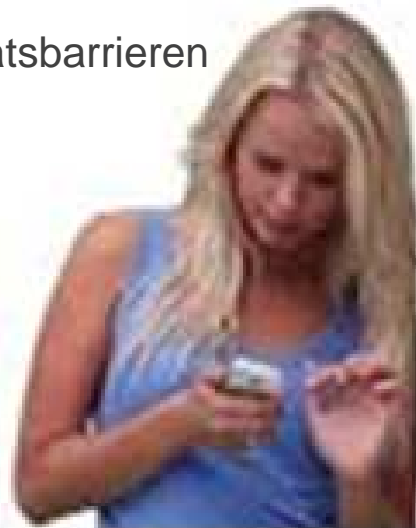
Rationale u. emotionale Faktoren

Entscheidungen überwiegend automatisiert

Emotionale und kognitive Mobilitätsbarrieren



**Fahrzeit ist Teil der Tagesplanung**



Informationen im Regel- und **Störfall**

ausreichend, vollständig

klar, verständlich, richtig

in Echtzeit

rechtzeitig

nicht zu häufig (Überstimulation)

**Orientierung**

**alternative Fahrmöglichkeiten**



\* Wird seit den 1950er Jahren erforscht

## AG 3 Kundeninformation im Personenverkehr

### AP1: Verkehrsmittelwahlverhalten und Informationsbedürfnisse

Verkehrsmittelwahlverhalten  
Mobilität 2030

Informationsservices  
Mobilität 2030

„benutzen statt besitzen“

„klügere Vernetzung von Verkehrsmitteln“

„virtuelle Fuhrparks“



Informationsservices

digital, vernetzt



## AG 3 Kundeninformation im Personenverkehr

### AP1: Informationsbedürfnisse möglichst gut abbilden

Personas (fiktive Personen) repräsentieren typische Anwender der jeweiligen Zielgruppe



**Pendlerin Martina**  
Moosbrunn – Wien  
Westbahnhof



**Pendler Erwin**  
Moosbrunn – Wien  
Westbahnhof

#### Pendler

- Benötigen im Abweichungsfall Informationen vor Eintritt in Mobilitätskette  
- z.B. Informationen über Störung
- Befinden sich Pendler in der Mobilitätskette, brauchen sie im Regelfall kaum Informationen
- Haben ihre bevorzugten Verkehrsmittel bereits gewählt
- Wünschen sich ausreichende und rasche Informationen im Abweichungs- und Störfall, z.B.:  
- Ausmaß der Störung  
- Alternative Reisemöglichkeiten

#### Urlaubsreisende

- Benötigen Informationen vor Eintritt in Mobilitätskette  
- z.B. Verkehrsaufkommen
- Benötigen auch im Regelfall viele Informationen  
- z.B. Reiseroute
- Sind eventuell flexibel in der Wahl des Verkehrsmittels
- Wünschen sich ausreichende Informationen im Abweichungs- und Störfall  
- Ausmaß der Störung  
- Alternative Reiserouten
- Wollen Informationen einmal für eine bestimmte Strecke



**Urlaubsreisender Hans**  
Wien Westbahnhof -  
Sölden

# AG 3 Kundeninformation im Personenverkehr

## AP2: Informationsbereitstellung aus dem operativen Betrieb

### Konzept intermodale Kundeninformation

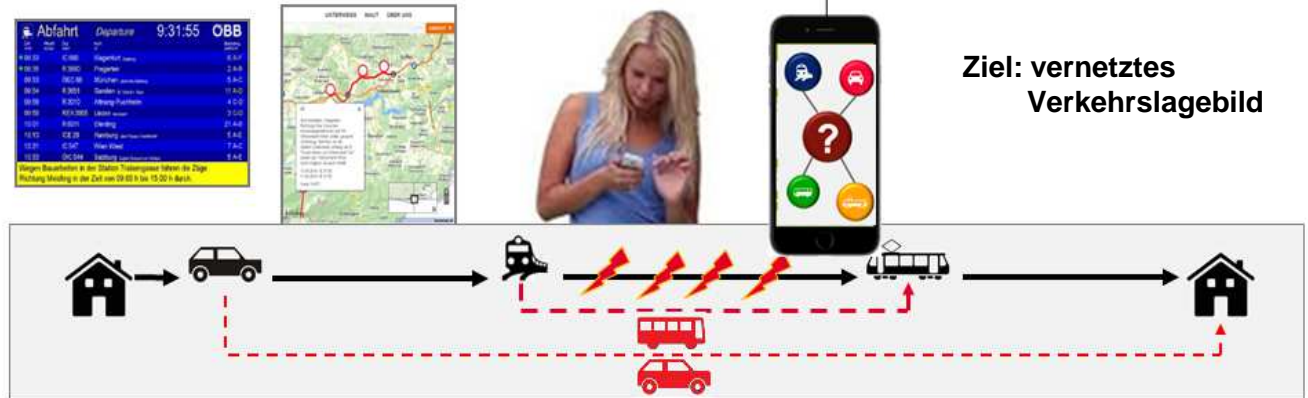
1. Datenverknüpfung
2. Dateninterpretation
3. Maßnahmensetzung
4. Kundeninformation generieren
5. Reise-/Fahrt-Empfehlung
6. Kundeninformation zur Verfügung stellen



### Qualitätskriterien

- Zeitnähe
- Zielgruppenorientierung
- Inhaltliche Konsistenz
- Aktualität
- Individualität der Information
- Technische Möglichkeiten
- Befolgungsrate

### Hohe Qualität schafft Vertrauen



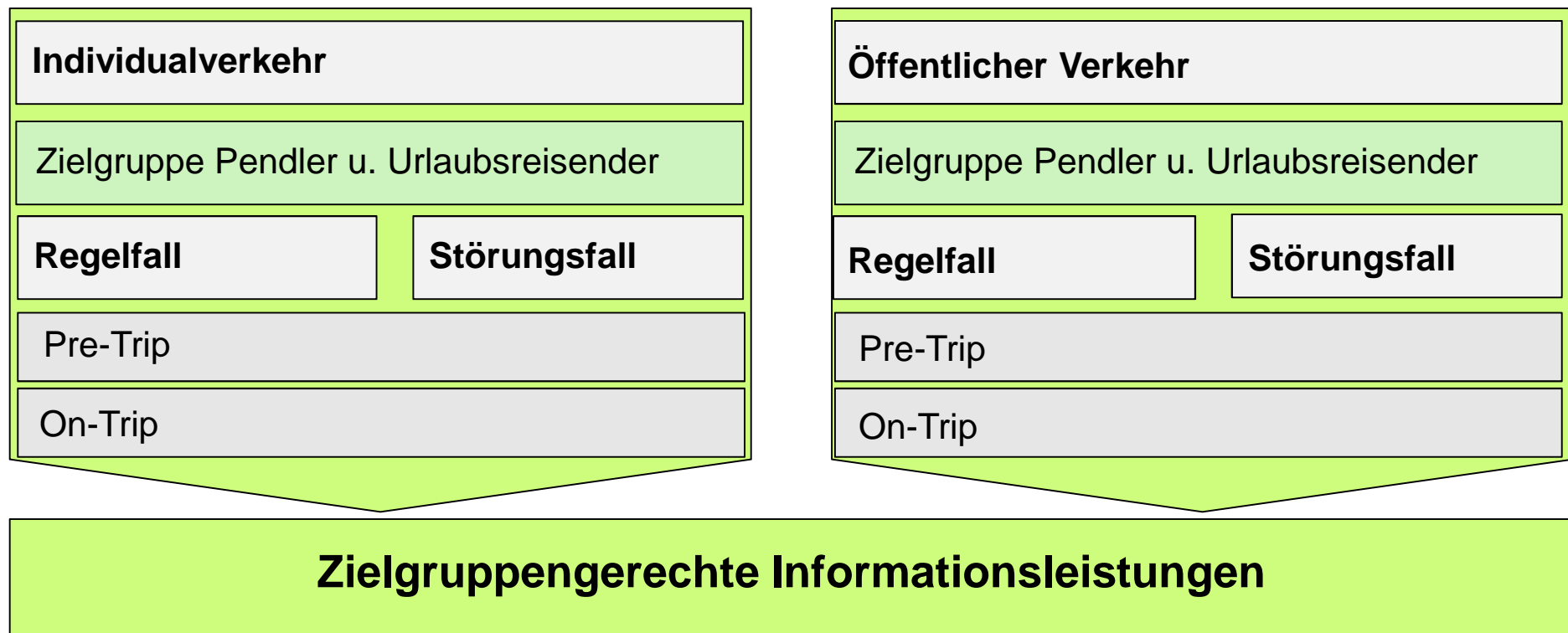
Ziel: vernetztes Verkehrslagebild

Zielbild einer vernetzten Kundeninformation

## AG 3 Kundeninformation im Personenverkehr

### AP3: Verkehrsträgerübergreifende Informationsleistungen

Auf Basis der Erkenntnisse aus AP 1 wurde Zielgruppen spezifisch (Pendler u. Urlaubsreisender) eine detaillierte Übersicht über Bereitstellungskanäle und Informationsleistungen erstellt.



## AG 3 Kundeninformation im Personenverkehr

### Möglichkeit von Informationsservices



**Weckzeit 7.30 Uhr**  
geplant, programmiert

**Weckzeit 7.00 Uhr + Verkehrs-INFO**  
Der Tagesplan kann gehalten werden,  
ggf. über alternative Verkehrslösung

**Push-up**



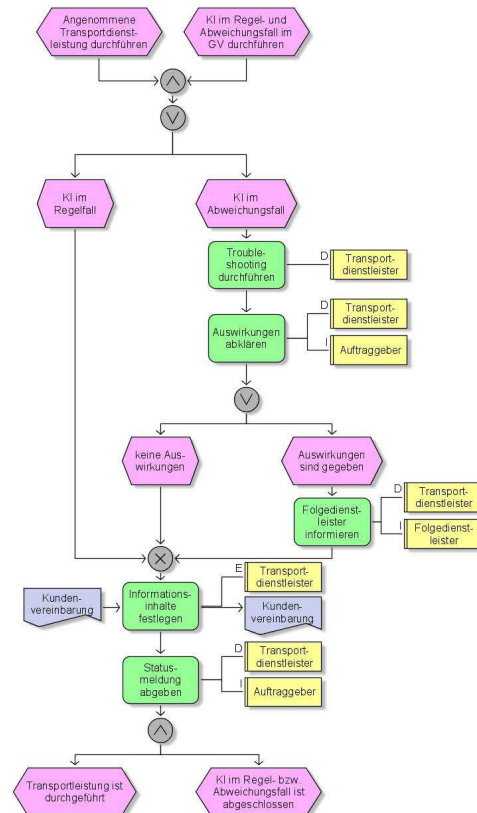
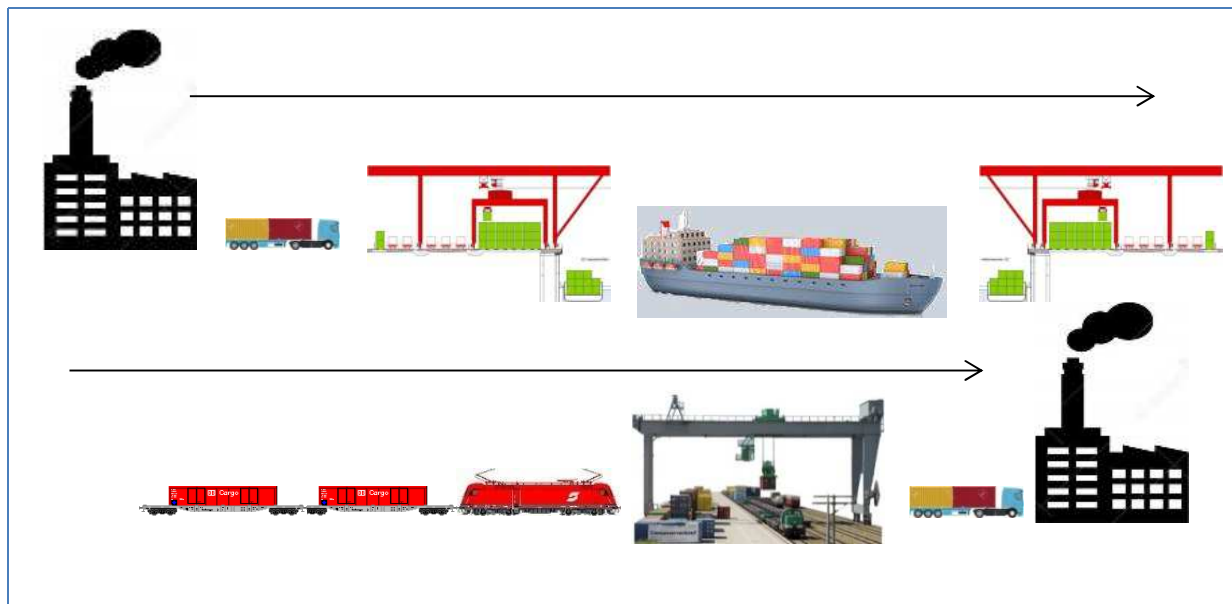
Server



## AG 3 Kundeninformation im Güterverkehr

### AP GV: Informationsleistungen im Güterverkehr

- Wichtiges Qualitätsmerkmal in der Transportkette
- Wirtschaftlicher Faktor
- Komplexer Prozess



Pilotbetrieb Terminal Wien Süd  
 Test der Infokette Straße – Schiene,  
 um eventuelle Schwächen des  
 Prozesses zu identifizieren

# Informationsservices

personalisiert



digitalisiert

