

Medienmitteilung

RhB: modernes Infosystem für ihre Kunden

Chur, 30. Mai 2007 – Die Rhätische Bahn (RhB) installiert ein modernes Kundeninformationssystem auf ihren Bahnhöfen. Damit erhalten die Fahrgäste Auskünfte über die nächsten Verbindungen, allfällige betriebliche Unregelmässigkeiten und über interessante Reisangebote. Das Kundeninformationssystem wird ab November 2007 zunächst in einer ersten Etappe auf der Strecke Klosters – Chur – Rhäzüns realisiert. Die RhB schafft zudem 96 neue Billettautomaten für rund 4 Mio. Franken an.

Das Bedürfnis nach raschen und aktuellen Informationen ist auch bei den Benutzern des öffentlichen Verkehrs in den letzten Jahren stark gestiegen. Die Dienstleistung des öV beschränkt sich nicht mehr nur auf die Beförderung - eine schnelle und sachgerechte Information ist für den heutigen Fahrgast ein selbstverständlicher Leistungsbestandteil des Angebotes.

Das Netz der Rhätischen Bahn umfasst rund 100 kommerzielle Bahnhöfe und Haltestellen. Damit der Fahrgast sich an den Bahnhöfen und zu einem späteren Zeitpunkt auch in den Zügen durch ein modernes und kundengerechtes System über das ihm zur Verfügung stehende Reiseangebot, aktuelle Zugverbindungen und allfällige betriebliche Unregelmässigkeiten informieren kann, baut die RhB ein netzweites Informationssystem auf. Der Auftrag zur Realisierung des neuen Kundeninformationssystems ist der Firma PSI Transcom GmbH, Berlin, erteilt worden.

Das Kundeninformationssystem ist in verschiedenen Ausbaustufen, je nach Wichtigkeit und Grösse des Bahnhofes, modulartig konzipiert. Hierzu gehört die Ausrüstung der Bahnsteige mit einem modularen System von Stelen und einer Infosäule. Für die Kundeninformation werden auf Stationen mit grösserem Personenaufkommen Bildschirme (32"-TFT-Anzeiger) eingesetzt, die neben den Abfahrtszeiten weitere aktuelle Informationen beinhalten. Damit wird der RhB erstmals ermöglicht, die Anzeiger für zusätzliche Kunden- und

Marketingaktivitäten einzusetzen. In der ersten Bauphase wird das Informationssystem ab November 2007 auf der Strecke Klosters – Chur – Rhäzüns installiert, danach soll basierend auf den gewonnenen Erfahrungen etappenweise das ganze RhB-Netz damit ausgerüstet werden. Die RhB rechnet für die netzweite Umsetzung mit Kosten von rund 10 Mio. Franken.

Durch die Anwendung moderner Web-Technologien können neben Videos auch aktuelle Nachrichten sowie touristische Informationen kundenfreundlich angezeigt werden. So können zum Beispiel auch das aktuelle Kinoprogramm oder regionale Ausflugstipps angezeigt werden. Betriebliche Informationen, insbesondere Mitteilungen aus den Leitstellen, haben jedoch immer Priorität. Dieses innovative Informationssystem steigert zusätzlich die Attraktivität des Angebots der RhB, sowohl im Pendler- als auch im Tourismusmarkt.

In die Säulen des neuen Informationssystems werden auch ein Kundentelefon (Gegensprechanlage) und auf einzelnen Stationen eine Bedarfshalttaste (Halt auf Verlangen-Funktion) integriert. Zusätzlich verfügen die mit Bildschirmen ausgerüsteten Infosäulen eine Text-to-Speech-Funktion, die dem Fahrgast die angezeigten Informationen auch vorliest, womit eine Anforderung des Behindertengleichstellungsgesetzes erfüllt wird.

Das neue Informationssystem ermöglicht auch für die Betriebsüberwachung eine effizientere und professionellere Disposition des Zugverkehrs. Ergänzend zum neuen Infosystem werden auf den grösseren Bahnhöfen so genannte elektronische Überkopf- und Generalanzeiger installiert, welche den Fahrgästen nähere Angaben wie zum Beispiel nächste Zugsabfahrten, Zugart, Halteorte, Zielbahnhof oder Standort der Fahrklassen vermitteln können.

Neue Billettautomaten

Im Oktober 2006 hat die RhB den Auftrag für die Lieferung von 96 zeitgemässen Billettautomaten für ihre Bahnhöfe und Haltestellen der Höft & Wessel, Hannover, vergeben. Das Gesamtinvestitionsvolumen beträgt rund 4 Mio. Franken. Der Zuschlagsentscheid wurde beim Verwaltungsgericht des Kantons Graubünden und dem Bundesgericht angefochten, so dass die Installation um rund 7 Monaten verzögert wurde. Nun kann der Vertrag gestützt auf eine vom Bundesgericht ergangene Verfügung mit der berücksichtigten Anbieterin in den nächsten Tagen unterzeichnet werden, womit eine gestaffelte Inbetriebnahme der neuen Automaten im 2008 möglich ist. Jeder Billettautomat ist mit Münz- und Kreditkartenannahme ausgerüstet. Die grösseren Bahnhöfe werden zusätzlich mit Notenannahme ausgerüstet.

Auskunftspersonen

Für ergänzende Auskünfte stehen folgende RhB-Repräsentanten zur Verfügung:

- Christian Florin, Leiter Infrastruktur (Auskünfte betr. Kundeninformationssystem)
- Thomas Baumgartner, Leiter Produktion (Auskünfte betr. Billettautomaten)

Sie können über die Medienstelle der Rhätischen Bahn (Tel. 081 288 63 66) kontaktiert werden.