

Kurzfassung

Die vorliegende Bachelor-Thesis beschäftigt sich mit Übermittlung von Fahrgastinformationen im Schienenpersonennahverkehr in Störungsfällen und wie diese zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beitragen können. Ziel der Thesis ist es, zunächst zu ermitteln, wo aktuell Probleme in der Übermittlung von Fahrgastinformationen bestehen, um anschließend Lösungsansätze generieren zu können.

Da seit der Liberalisierung des deutschen Eisenbahnmarktes zunehmend mehr nichtbundeseigene Eisenbahnverkehrsunternehmen auch in der Schienenpersonennahverkehrsbranche tätig sind, ist eine ausschließlich interne Kommunikation von Fahrgastinformationen im Konzern Deutsche Bahn nicht mehr möglich. In der Folge müssen Informationen unternehmensübergreifend ausgetauscht werden. Gerade zwischen NE-EVU und den Konzerntöchtern der Deutschen Bahn AG kommt es jedoch regelmäßig zu Kommunikationsproblemen bei der Übermittlung von fahrgastrelevanten Informationen im Störfall, die das Reisen der Fahrgäste erschweren und die Kundenzufriedenheit gefährden können.

Am Beispiel der Linien RE 7 (Rhein-Münsterland-Express) und RB 48 (Rhein-Wupper-Bahn) des privaten Eisenbahnverkehrsunternehmens National Express Rail GmbH wird zunächst eine Auswertung der an National Express schriftlich und telefonisch eingegangenen Kundenanfragen durchgeführt, was die Fahrgäste aktuell mit Blick auf das Thema Fahrgastinformation Probleme zu beanstanden haben. Durch eine anschließende qualitative Umfrage im laufenden Betrieb in den Zügen von National Express soll überprüft werden, ob die Ergebnisse der Auswertung tatsächlich ein reales Bild der aktuellen Situation darstellen können und ob ggf. weitere, noch nicht genannte Probleme vorliegen.

Zusätzlich werden durch Ortsbegehungen die Fahrgastinformationssysteme sowohl an den Bahnhöfen und Haltepunkten an der Strecke als auch in den Zügen überprüft.

Nach einer Auswertung der derzeitigen Situation werden mögliche Lösungswege erarbeitet, indem einerseits Informationsprozesse analysiert und optimiert werden und andererseits Experten zu den ermittelten Problemen befragt werden.

Abschließend werden weitere mögliche Informationskanäle betrachtet, ob sie zur Übermittlung von Fahrgastinformationen geeignet sind und wie diese zur Steigerung der Kundenzufriedenheit im Störfall beitragen können.

Abstract

In this bachelor thesis, the transmission of passenger information in cases of malfunctions in regional train transport and how this affects the customer satisfaction is being discussed. First, the main objective of this thesis is to analyse where the problems with the transmission of passenger information lie and so as subsequently the aim to find suitable solutions.

As, since the liberalisation of the German rail market, there has been an increased number of non-governmental railway undertakings including the regional rail transport, it has been made impossible for the group of the Deutsche Bahn to only use internal communication of passenger information. Hereinafter, the information must be shared not only within the company but in between the railway undertakings that are involved. Especially, among the non-governmental railway undertakings and the subsidiaries of the Deutsche Bahn AG, communication problems in the process of transmitting the relevant information for passengers in case of malfunction are often noticed, so the journey of the customers may be impeded and the satisfaction may be decreased.

At the beginning, through the examples of the line RE 7 (Rhein-Münsterland-Express) and the RB 48 (Rhein-Wupper-Bahn) of the private railway undertaking National Express Rail GmbH an evaluation of the written and telephone inquiries has been created. The focus has been laid on the opinions of the passengers concerning the flow of information. Subsequently, a qualitative survey has been conducted whether the results of the evaluation are showing a realistic image and if there are additions of the problems necessary.

Furthermore, local inspections of the railway stations and the trains have been made to analyse the current situation.

After all the evaluations considered, an analysis of the possible solutions can be presented. This part includes the analysis and optimisation of the information processes also as interviews with experts on the following results.

At the outcome of this thesis, other possible information channels are being considered, including if they are suitable for transmitting passenger information and how they can contribute to the customer satisfaction.