

**Meridian**

Wir sind  transdev

**BOB** Bayerische  
Oberlandbahn

Wir sind  transdev

**BRB** Bayerische  
Regiobahn

Wir sind  transdev



# Herausforderungen bei Meridian, BOB und BRB und digitale Lösungsansätze

Dr. Bernd Rosenbusch

Vorsitzender der Geschäftsführung Bayerische Oberlandbahn GmbH und Bayerische Regiobahn GmbH

Deutscher Nahverkehrstag 2018, 25. April 2018, Koblenz

**Meridian**

Wir sind  transdev

**BOB** Bayerische  
Oberlandbahn

Wir sind  transdev

**BRB** Bayerische  
Regiobahn

Wir sind  transdev

# 1

## Unsere Netze im Blick

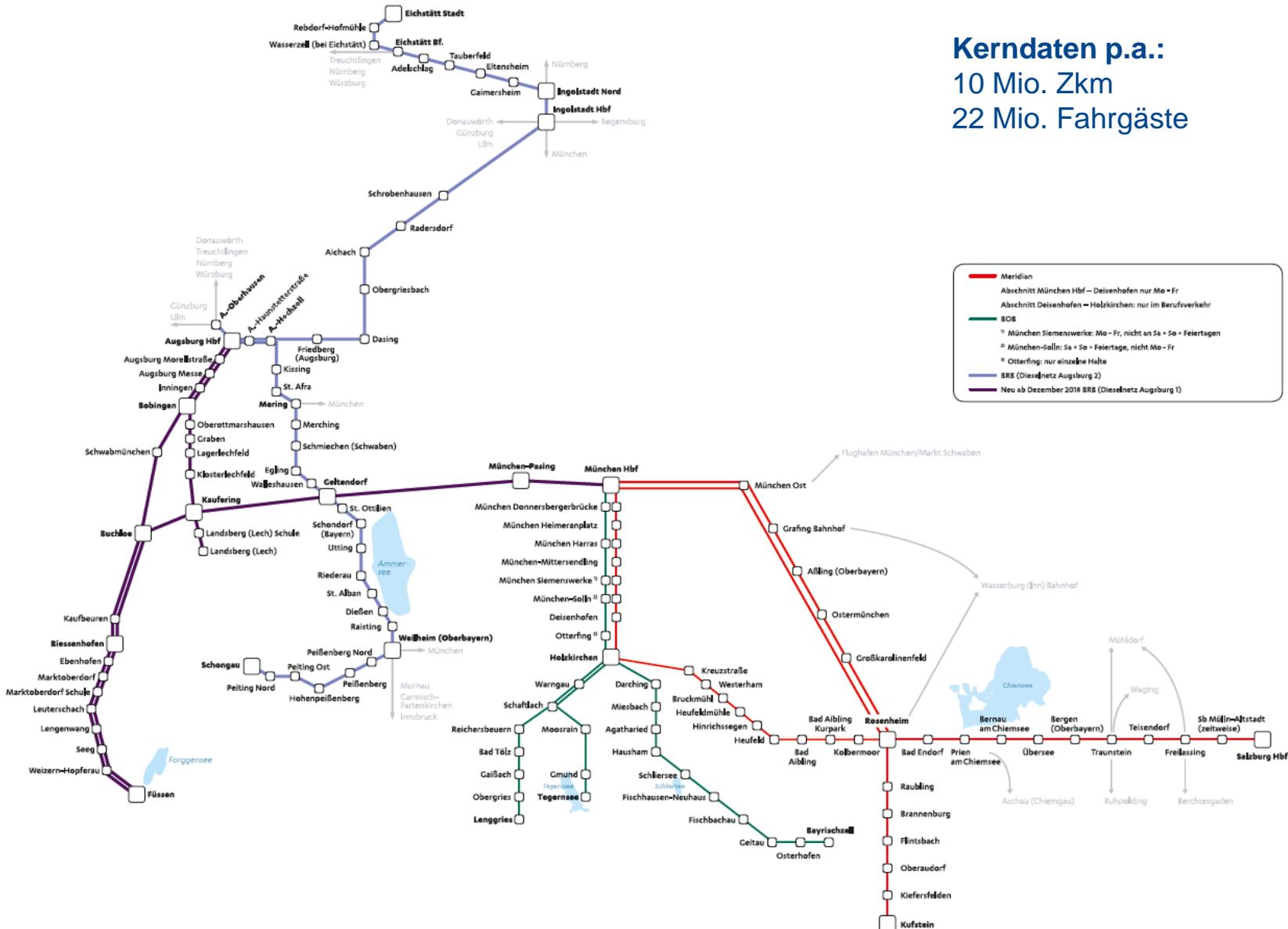
Wachstum der Region, schönste Landschaften und starker Verkehr prägen unsere Netze

---

# Wir bedienen Bayerns schönste Regionen: Willkommen bei der Meridian, BOB und BRB



# Mit den drei Netzen decken wir wesentliche Regionen im Süden Bayerns ab



**Meridian**

Wir sind  transdev

**BOB** Bayerische  
Oberlandbahn

Wir sind  transdev

**BRB** Bayerische  
Regiobahn

Wir sind  transdev

# 2

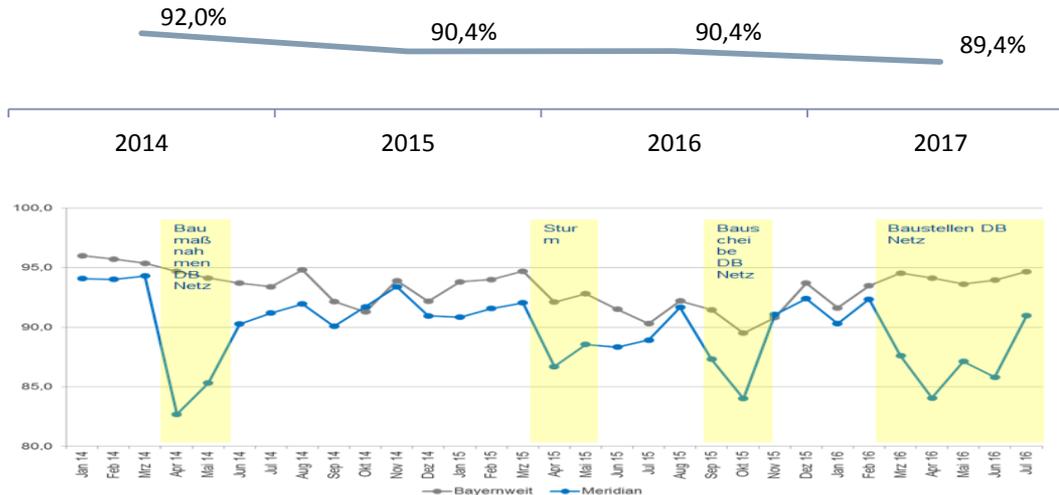
## Die Herausforderung

Warum sich aus Fahrgastsicht bei der Eisenbahn etwas ändern muss

---

# Qualität ist das alles Entscheidende bei der Eisenbahn – Ein Drama am Beispiel Meridian

Jahrespunktlichkeit (pönalisiert)



Pönalefrei bei 96,0%  
Kundenzufriedenheit bei 100%

## Folgen:

- Bei 90% Pünktlichkeit 1,3 Mio. unzufriedene Fahrgäste im Jahr oder 3.500 am Tag oder 178 pro Betriebsstunde oder 2,9 pro Betriebsminute
- Pönale 2017: 1,1 Mio. Euro
- Unzufriedene Mitarbeiter

Betrieb		
Pünktlichkeit		
Wöchentlicher Pünktlichkeitswert	85,2%	
Monatlicher Pünktlichkeitswert	86,3%	
Tagespünktlichkeit		Größere Verspätungen
08.Mai	79,0%	Behörden, Bauarbeiten, Gefährliches Ereignis
09.Mai	89,4%	Bauarbeiten, Weichenstörung, Überholungen
10.Mai	91,2%	Bauarbeiten, Überholungen, Signalstörung
11.Mai	78,2%	BU Störung, Bauarbeiten, Gefährliches Ereignis
12.Mai	83,2%	Bauarbeiten, Personen im Gleis
13.Mai	83,1%	Bauarbeiten, Behörden
13.Mai	83,1%	Bauarbeiten, Behörden
14.Mai	93,8%	Bauarbeiten, Überholungen

## Meridian wird hauptsächlich durch externe Einflüsse beeinträchtigt:

1. Hauptfaktor Baustellen
2. Zahlreiche Infrastrukturstörungen
3. Grenzkontrollen an Güterzügen bei Kufstein
4. Überholung durch Fernverkehr
5. Eigenverschuldet: 0,5% Punkte

Mobil im Herzen Bayerns

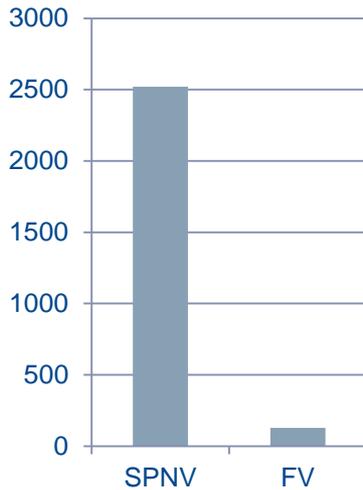
**Meridian**  
Wir sind transdev

**BOB** Bayerische Oberlandbahn  
Wir sind transdev

**BRB** Bayerische Regiobahn  
Wir sind transdev

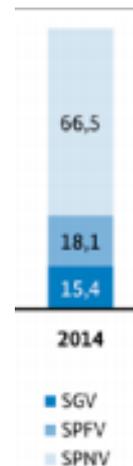
# Im Nahverkehr sind die Fahrgäste – der Nahverkehr finanziert große Teile der Eisenbahn

Fahrgäste in Mio  
2016:



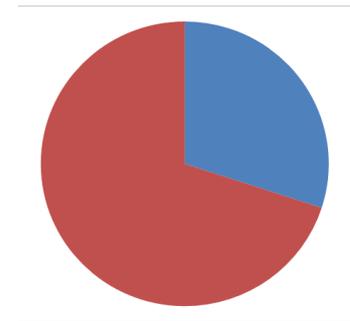
Fv: inkl.  
Zahlreiche  
Pendler wie A-M

Verteilung  
Trasseneinnahmen  
in % 2014:



Quelle: Bundesnetzagentur Bericht 2015

Anteil  
Infrastrukturkosten  
am  
Bestellerentgelt:



**Verkehrswende, Dieselfahrverbote, Stau in Ballungsräumen – alles kann nur bei Stärkung des SPNV verändert werden:**

- Mehr Fahrgäste nur durch mehr Angebot und bessere Qualität im SPNV
- Volle Konzentration auf regionalen Markt – dort entscheidet sich Verkehr der Zukunft!

**Meridian**

Wir sind  transdev

**BOB** Bayerische  
Oberlandbahn

Wir sind  transdev

**BRB** Bayerische  
Regiobahn

Wir sind  transdev

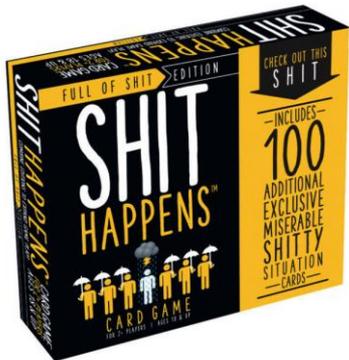
# 3

## Warum Digitalisierung?

Was die Digitalisierung des ÖV nützt

---

# Shit happens – gerade im SPNV. Aber die Auswirkungen müssen wir in den Griff bekommen



## Was der Kunde will:

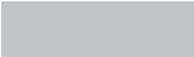
- Von A nach B kommen
- Möglichst pünktlich
- Gut informiert
- Bei Störungen mit Alternativen
- Die günstigste und richtige Fahrkarte
- Kein Warten an kalten Bahnhöfen
- Saubere Züge und ggf. funktionierende Toilette
- Sicherheit im und am Zug
- Wohltemperiert
- Sitzplatz, Parkplatz
- Freundlicher Umgang
- ....

Er will ein Wohlfühlreisen!

# Wo muss Digitalisierung angreifen, wo hilft sie bereits, was fehlt

## Relevante Digitalisierungsstoßrichtungen mit unmittelbarem Endkundenbezug:

Einfacher Zugang	Einfache Reise	„We Care“
Digitaler Verkauf mit Best Preis: <b>Erste Piloten räumlich begrenzt</b>	Auslastungsanzeige der Zugteile: Erste Überlegungen	Laufend aktuelle Information im Störfall: <b>Versagt meistens, betrieblicher Fokus?</b>
Einheitliche Beförderungsbedingungen in der Region, aber kein einheitlicher jedoch additiver Preis – Verbände neu denken: <b>Deutschlandtarif?</b>	WLAN oder Alternativen mit gutem Ergänzungsprogramm – Reisezeit ist Nutzzeit: Erste Umsetzungen	Alternativen im Störfall (andere Verkehrsmittel oder späterer Antritt der Reise etc.): <b>Kaum umgesetzt</b>
P+R Reservierung oder mindestens Auslastungsanzeige der Parkplätze: Erste Piloten	Kontinuierliche Verbesserung durch Kunden nutzen: Erste Piloten	Einfaches Fundsachenmanagement, Beschwerdemanagement etc.: Erste Piloten

 = Hohe Relevanz

# Überdenken: Wo helfen wir dem Kunden am meisten und erreichen so ein Mehr an Fahrgästen?

Thematik	Probleme aus Kundensicht	Analyse	Herangehensweise
<p><b>1 Tarif und Vertrieb</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verständnis Beförderungsbedingungen</li> <li>■ Bedienung Vertrieb</li> <li>■ Sicherheit, richtigen Fahrschein zu haben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Preis an sich ist nicht das Kernproblem</li> <li>■ Der Zugang, also der Vertrieb, ist das Problem</li> <li>■ Gültigkeit Fahrschein muss gewährleistet sein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fokus auf Vereinheitlichung BB</li> <li>■ Additiver Tarif Start-Ziel – damit Verbünde neu denken</li> <li>■ Best Preis-Verkauf</li> <li>■ Kein einheitlicher Tarif nötig, aber einh. BB</li> </ul>
<p><b>2 Information</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Im Störfall allein gelassen</li> <li>■ Wie geht es weiter, wann komme ich an?</li> <li>■ Prozess dauert zu lange</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Störfälle können passieren, wird akzeptiert</li> <li>■ Aber Weiterbeförderung schnell nötig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alternative Reisewege anbieten</li> <li>■ BNV übergreifend denken</li> <li>■ BNV digital bestellen</li> </ul>
<p><b>3 Weitere Themen</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie finde ich meine Fundsache wieder?</li> <li>■ Wo finde ich Platz?</li> <li>■ ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erste Ideen vorhanden</li> <li>■ Vom Kunden denken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fundsachen digital als verloren melden, ggf. gleich finden im Zug</li> <li>■ Anzeigen über Vertriebsapp</li> </ul>

**Meridian**

Wir sind  transdev

**BOB** Bayerische  
Oberlandbahn

Wir sind  transdev

**BRB** Bayerische  
Regiobahn

Wir sind  transdev

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

