

SBB CFF FFS KIB - Kundeninformation am Bahnhof

«Gleis 17 Einfahrt des InterRegio nach Baden Aarau Olten Bern Abfahrt 15 Uhr 06. 1. Klasse Sektoren A und C, 2. Klasse Sektoren A B und C», tönt die vertraute Stimme im HB Zürich. In Sekundenbruchteilen entnehmen Sie für sich die wichtigsten Informationen aus dem komplexen Bahnbetrieb. Informiert sein ist ein wichtiges Kundenbedürfnis. An über 680 Bahnhöfen in der Schweiz werden täglich automatisch generierte Ausgaben über Lautsprecher und Anzeigetafeln wiedergegeben. Doch wie funktioniert diese Automatisierung? Welchen Nutzen haben SBB und die Bahnbenützer von diesem System, das sich kurz KIB (Kundeninformation am Bahnhof) nennt?

Bedürfnisse der SBB.

Die SBB legte auf den Schienen der Zeit eine echte Erfolgsstory zurück. Der Fortbewegungsdrang des Menschen, ob in der Freizeit oder im hektischen Berufsalltag, ist ungebremst und verlangt von den Bahnen viel mehr ab, als Personen von A nach B zu transportieren. **Über 322 Millionen Fahrgäste in einem Jahr** vertrauen auf sicher, sauber, pünktlich, schweizerisch. Kunden erwarten viel: Sie wollen gut aufgehoben und gut informiert sein, sie wollen gut ankommen.

Genau für diese Bedürfnisse wurden mit dem KIB-System (Kundeninformation am Bahnhof) neue Weichen gestellt: «Die richtige Information, am richtigen Platz, zur richtigen Zeit auf die richtige Art» lautet die Vision der SBB.

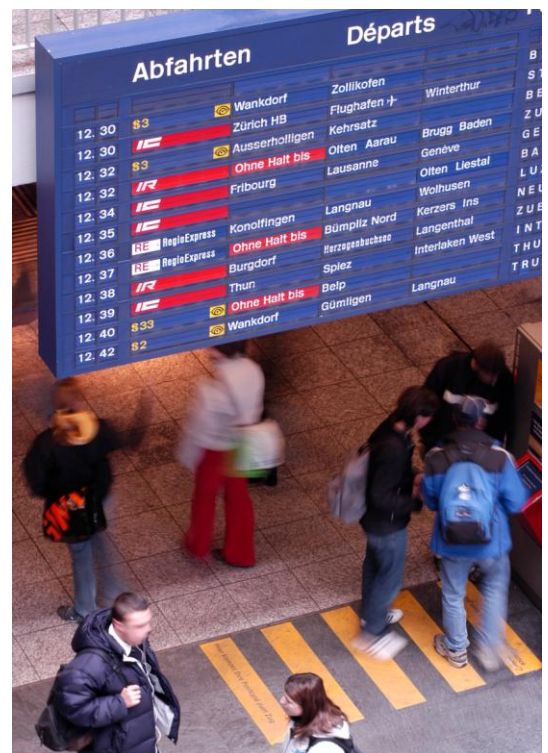
Für eine optimale Kundeninformation am Bahnhof bedeutet dies:

- Aufgrund der grossen Menge an Information, die täglich schweizweit publiziert werden muss, ist ein hoher Automatisierungsgrad notwendig.
- Der Umfang der möglichen betrieblichen Situationen, über die informiert werden soll, benötigt ein hohes Mass an Flexibilität und Konfigurierbarkeit.
- Eine grosse Anzahl unterschiedlichster Medien, sprich Lautsprecher und Anzeigertypen, müssen angesteuert werden können.
- Um lokales Wissen, besonders im Störfall, in die Ausgaben einfliessen lassen zu können, ist ein mächtiges, aber übersichtliches Benutzerinterface notwendig.

SBB hat im Voraus eine übergreifende Plattform geschaffen, mit dem Ziel, eine schweizweit einheitliche Kundeninformation über verschiedenste Kanäle anbieten zu können. Für die Bahnreisenden hat die Kundeninformation am Bahnhof (KIB) zentrale Bedeutung.

Unsere Lösung.

Die Ingenieure von Intrasoft haben die Herausforderung angenommen und die KIB-Lösung konzipiert, entwickelt und bis zur Produktionsreife gebracht. Auch in der Betriebsphase des Systems ist Intrasoft für die Wartung ein zuverlässiger Partner der SBB.



© Foto SBB



**Anton Fluri –
Leiter Projekte SBB
Kundeninformation**

«Heute können wir schweizweit, die aktuelle Verkehrslage und Anschlusssituation an die Mitarbeitenden im öffentlichen Verkehr und auch direkt an unsere Kunden mitteilen. Täglich profitieren mehr Reisende von diesem Fortschritt.»

Auf der einen Seite wurde mit CUS, einem zentralen Informations-provider, eine Infrastruktur aufgebaut, die Fahrpläne, Verspätungsprognosen und die effektive Betriebsituation in einer einheitlichen Form zur Verfügung stellen kann. Auf der anderen Seite sind inzwischen auch kleinere Bahnhöfe mit Ausgabemedien wie Lautsprecher und Anzeiger ausgestattet. Es brauchte also noch das Verbindungsstück, um die Information am Bahnhof in der richtigen Form zur richtigen Zeit am richtigen Ort auszugeben: KIB – Kundeninformation am Bahnhof.

Das Client-Server-System KIB ist verantwortlich, die vorliegenden betrieblichen Informationen in mediengerechte Inhalte zu verpacken und diese zu publizieren. Keine leichte Aufgabe, doch durch KIB gelöst:

- Ein umfangreiches Regelwerk bestimmt die Situation, in der sich jeder einzelne Zug befindet: Fährt er fahrplangemäss, oder hat er Verspätung? Ändert das Gleis, oder fällt er gar aus? Jede Situation bedarf anderer Ausgaben.
- Sind die Ausgaben für einen Zug bestimmt, werden die optischen und akustischen Inhalte zusammengestellt:

Optisch: Abhängig von der Art des Anzeigers – modernes LCD-Display oder Fallblattanzeiger – müssen die korrekten Texte oder Paletten für Zeit, Zuggattung, Via, Ziel und weitere Informationen ausgewählt werden. Ein flexibles Regelwerk beurteilt und priorisiert die Informationen und trifft die optimale Wahl.

Akustisch: Aus einer Auswahl von 30'000 MP3-Dateien können über 300 verschiedene Sätze in 4 Sprachen zu beliebigen Ausgaben zusammengesetzt werden. Ein umfangreiches Regelwerk bestimmt die Sätze, die eine vorgegebene Situation beschreiben und füllt die Lücken mit Informationen des Zuges.

- Eine ausgeklügelte Zeitsteuerung gibt die vorbereiteten Ausgaben zeitgerecht an die Ausgabemedien weiter.

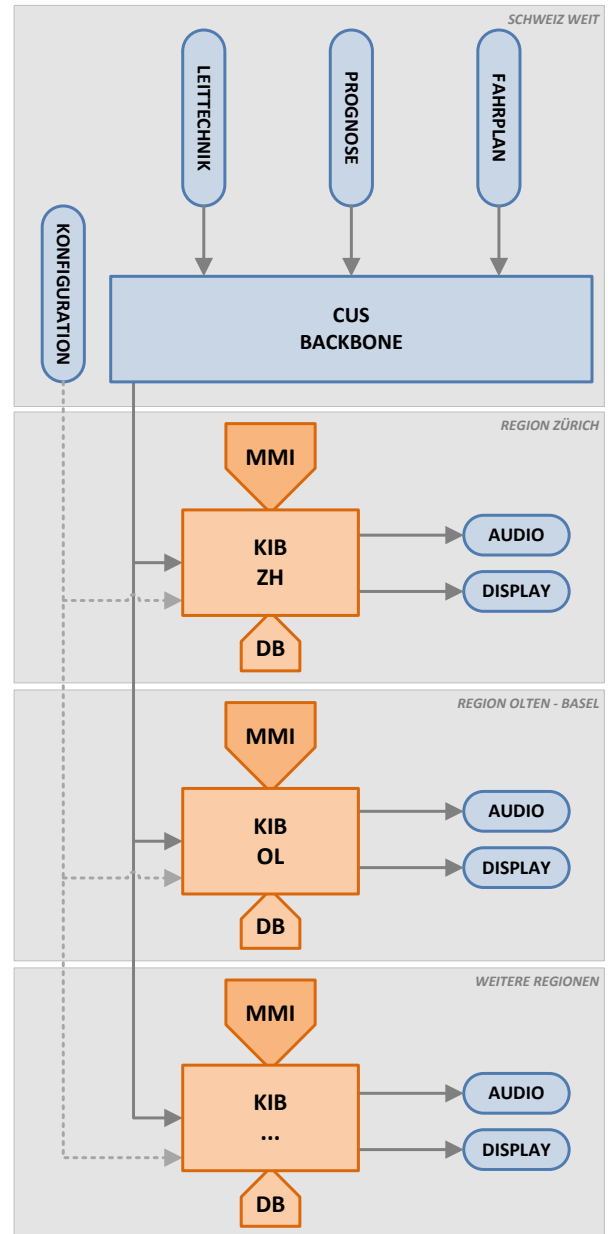
Grundsätzlich funktioniert die Kundeninformation am Bahnhof so voll automatisiert. Über einen Client (MMI) kann der Zustand des Betriebs und des Systems überwacht werden. Dabei sind planerische und betriebliche Eingriffe jederzeit möglich.

Der Nutzen für die SBB und ihre Kunden.

Intrasoft liefert bereits seit 10 Jahren Kundeninformationssysteme an die SBB. Mit KIB war es nun erstmals möglich auch den komplexen Betrieb des Hauptbahnhofs Zürich erfolgreich zu automatisieren und damit ein flächendeckendes System für die Kundeninformation in Betrieb zu nehmen.

Das System KIB garantiert eine schweizweit einheitliche, weitgehend automatisierte, hochwertige Kundeninformation am Bahnhof.

Informierte Kunden sind zufriedene Kunden, gerade dann, wenn der Bahnbetrieb mal nicht rund läuft. KIB macht's möglich.



Die individuellen Lösungen von Intrasoft sind eine Investition, die sich auch für Sie auszahlen wird. Fragen Sie uns an.

Intrasoft AG

Schachenweidstrasse 46
CH-6030 Ebikon

Telefon +41 41 429 08 80
Fax +41 41 429 08 88
E-Mail info@intrasoft.ch
Internet www.intrasoft.ch