



Location Based Services an Bahnhöfen

Pain Points an Bahnhöfen und Ziele der Challenge

Pain Points für die Reisenden und Besucher an Bahnhöfen

Auf die Kundenzufriedenheit der Reisenden und Besucher am Bahnhof wirken folgende Themen maßgeblich ein:

- Baulicher Zustand der Anlagen (z.B. Bahnsteigausstattung, Bodenbelag, Wände / Decken)
- Sauberkeit im Bahnhof
- Ausstattung
- Gastronomie und Geschäfte
- Sicherheit

In diesen Bereichen besteht aktuell eine verhältnismäßig geringe Zufriedenheit bei den Bahnstutzern:

- Pünktlichkeit der Züge
- Baulicher Zustand und Erscheinungsbild des Bahnhofes
- Sauberkeit im Bahnhof
- Informationen bei Unregelmäßigkeiten (Zugverspätung, Gleiswechsel, Änderung der Wagenreihung)
- Informationen zum regulären, pünktlichen Zugverkehr (Elektronische Anzeigen, DB Information, Servicepersonal am Bahnhof, DB Navigator oder DB Bahnhof live)
- Ausstattung des Bahnhofes (WCs, stufenfreie Erreichbarkeit der Bahnsteige, Wartebereiche, Sitzgelegenheiten)

Auszug negativer Google Maps Rezensionen für Berlin Hauptbahnhof

★ ★ ★ ★ vor einem Monat

Schlechteste Großbahnhof in Deutschland IMHO

- 1) Immer kalt in Berlin Hbf (also viel kälter als andere Bahnhöfe)
- 2) Absolut unübersichtlich - bin schon öfters mal da, aber finde nie auf Anhieb meine Bahngleis. Also schlechte Design aber auch sehr schlechtes Beschilderung.

★ ★ ★ ★ vor 4 Monaten

Man könnte meinen, dass so ein riesen Bahnhof die Möglichkeit bietet vor der Reise entspannt einen Kaffee zu trinken. Es gibt zwar diverse Angebote, aber fast ausschließlich zum mitnehmen. Das ist mehr als Schade.

👍 Gefällt mir ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 6 Monaten

Großer Bahnhof, leider zu wenig Toiletten für so viele Reisende.
Die Toiletten müssten besser verteilt sein.
Schade auch die Sache mit den Schließfächern....Für Neulinge Preisgestaltung sehr merkwürdig.... Ungern wieder mit der Deutschen Bahn...

👍 4 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 6 Monaten

Gibt nicht mal Geldautomaten, irgendwie wirkt alles wie un den 90ern hängen geblieben. Die Planer sind offenkundig nicht aus einer Großstadt...

👍 3 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 5 Monaten

Geht so. Warschau Hbf ist schöner, besser ausgeschildert und sauberer

★ ★ ★ ★ vor 9 Monaten

Schlecht beschilderte Zufahrt zum Parkhaus (aus Richtung Nordbahnhof kommend)! Parkgebühren noch angemessen, da die ersten 15Min. Gratis-danach 2,50€. Teils fragwürdige Personengruppen vor dem Bahnhof. Im Inneren oft unübersichtlich und dunkel! Wenig sichtbares Personal, dadurch geringeres Sicherheitsgefühl(besonders mit Kind)! Auffallend ist, die höhere Fehlerhaftigkeit der Wagenstandsanzeiger! Ich starte, wenn möglich, meine Reise vom besseren Ostbahnhof.

👍 Gefällt mir ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 6 Monaten

Obwohl dieser Bahnhof über zahlreiche Fahrstühle verfügt, kann er nicht als barrierefrei bezeichnet werden. Bei Fahrplanänderungen entsteht das Problem einer großen Unübersichtlichkeit, Reisende suchen verzweifelt nach dem Bahnsteig, wo ihr Zug abfährt. Manche Züge fahren tief im Untergeschoss ab, wo es Bahnsteige gibt, die eilige Bahnreisende nicht auf Anhieb finden, weshalb oft eine hektische Sucherei beginnt. Für Rollstuhlfahrer kann das ein unüberwindliches Hindernis darstellen. An der Information bilden sich nicht selten lange Warteschlangen, so dass sich der eilige Fahrgast dort für eine Auskunft gar nicht erst anstellen möchte. Die oberen Bahnsteige sind übersichtlicher. Eine große Anzeigetafel für alle Züge fehlt in der großen Bahnhofshalle.

👍 3 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 2 Monaten

Der Berliner Hauptbahnhof!!
Man sollte dort nur mit öffentlichen Verkehrsmitteln Anreisen... Für Autos kaum zugänglich, seit 3 Jahren wird in der Verbindungsstr. gebaut. Möchte man den anderen von 2 Eingängen Anfahren muss ein Riesen Umweg in Kauf genommen werden!! Und letztendlich ist die Einfahrt dennoch Verboten. Eine Schande für unsere Hauptstadt. Der Bhf an sich bietet viele Shopping Möglichkeiten. Allerdings sind die Preise bis ins Bodenlose überzogen...

👍 1 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 6 Monaten

Für ein Hauptstadt Bahnhof ist er in der Nacht viel zu dunkel. Der Vorplatz ist schlecht beleuchtet. Es fehlen Deckenlampen am Vorplatz Dach um eine sichere Atmosphäre zu schaffen. Ja der Fußboden ist sauber, aber die Tragesäulen haben so eine Staubschicht das es für einen Pullover reicht. Nichts für Schwindelfreie Menschen.
Wenn man mit offenen Augen durch den Bahnhof läuft, sieht man das im Bahnhof überall Vermessungspunkte angebracht sind. Die überwachen ob sich der Bahnhof verschiebt. Auch die Haupttragesäulen sind überwacht.

👍 5 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 8 Monaten

Mir ist nun bereits wiederholt aufgefallen, das an diesem Bahnhof die Sitzmöglichkeiten sehr beschränkt sind. Insbesondere an den Gleisen an dem Fernzüge verkehren, sind auf einem sehr langen Bahnsteig mit ausreichend Platz, kaum Sitzmöglichkeiten/Bänke aufzufinden. Ein Blick auf das gegenüberliegende Gleis zeigte, das auf einem Gleis auf denen S-Bahnen verkehren, deutlich mehr vorhanden sind. Das entbehrt leider jedweder Logik. Hier sollte dringend nachgebessert werden.

👍 4 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 3 Monaten

Umsteigen im Hbf, von ganz oben (S-Bahn, Regio) nach ganz unten (ICE) mit Gepäck? Grauensvoll!!! Selbst beim Lift ist Umsteigen angesagt. Toiletten nur an einer einzigen Stelle - da ist Suchen angesagt - wehe wer da dringend müssen muss.
Für mich ist der Hbf ein überdimensionierter Einkaufstempel mit Gleisanschluss.

👍 1 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 4 Monaten

Ich bin nicht zufrieden keine Parkmöglichkeiten sehr zugig auf den Bahnsteigen die auch zu schmal sind eine grauenhafte Akustik im oberen Bereich unangenehmes Gefühl

👍 2 ➦ Teilen

★ ★ ★ ★ vor 7 Monaten

An sich ein schöner Ort.
Nur sehr unübersichtlich. ich habe hier kein Restaurant gefunden an dem man schön speisen kann.

👍 1 ➦ Teilen

Gesucht werden einfach umsetzbare Ideen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Durch das Angebot von ortsbasierten Services möchten wir unsere Kunden zur **richtigen Zeit** am **richtigen Ort** mit den von Ihnen benötigten **Services und Informationen** versorgen mit dem Ziel:

- ihre Reise bzw. ihren Aufenthalt so angenehm und positiv wie möglich zu gestalten
- ihnen Orientierung im und um den Bahnhof sowie über die verschiedenen Möglichkeiten zu bieten
- ihnen relevanten Informationen in Echtzeit zur Verfügung zu stellen

Mit verschiedenen Services haben wir uns bereits eingehend beschäftigt:

- Indoornavigation: Routing zu einem bestimmten Ziel im Bahnhof inkl. Positionierung
- Couponing: z.B. „Heute 20% Rabatt auf Ihren Kaffee!“
- Content ausspielen: Videos, Serien, Musik, Zeitschriften oder Ähnliches während des Aufenthalts am Bahnhof anbieten

Das Verhältnis von Aufwand und Kundennutzen lässt uns jedoch bisher von deren Umsetzung absehen.

Als Ergebnis der Challenge erhoffen wir uns daher:

- unkompliziert realisierbare Ideen für
- eine Nutzung von Indoor-Ortungsdiensten zur
- schnellen Erhöhung der Zufriedenheit unserer Reisenden und Besucher am Bahnhof.