

Mobile Lösungen im öffentlichen Verkehr

Fast eine Million Menschen sind in der Schweiz täglich mit dem Zug unterwegs. Für die Bewältigung der immer anspruchsvolleren und vielfältigeren Aufgaben der Zugbegleiter setzt die SBB ein modernes und vernetztes Gerät mit einer innovativen Software-Lösung von Ergon ein.

«Dank dem neuen Zugpersonalgerät konnten wir den Service im Zug massiv verbessern.»

Peter Lehmann,
Leiter Kundenbeziehungen und Services, SBB



Den Auftrag für die Entwicklung eines mobilen Zugpersonalgerätes erhielt Ergon im Sommer 2003 – und genau zwei Jahre später waren die ersten Geräte im Einsatz. Der Zugbegleiter verkauft damit Billette wie am Schalter und kontrolliert online die neuen elektronischen Tickets.

Mit dem neuen Zugpersonalgerät ist der Zugbegleiter voll in die IT-Landschaft des Unternehmens eingebunden. Informationen fliessen in Echtzeit ohne Medienbruch und ohne manuelle Bearbeitung zwischen den Beteiligten. Dank direktem Zugriff auf die Kundendatenbank können zum Beispiel vergessene Generalabonnemente sofort im Zug überprüft werden – das erhöht die Kundenzufriedenheit, weil so die Billette nicht mehr persönlich beim Bahnhofschafter vorgezeigt werden müssen.

Das Gerät verfügt aber noch über weitere nützliche Funktionalitäten: Es erlaubt den Fahrkartenverkauf im Zug und ermöglicht allzeit aktuelle Fahrplanauskünfte. Mit dem RFID-Leser können kontaktlose Chipkarten wie die GraubündenCard gelesen werden. Der Zugbegleiter kann benötigte Zugdaten erfassen, und dank der automatischen Software- und Stammdaten-Updates sind die Geräte jederzeit auf dem aktuellsten Stand.

Nicht nur die SBB setzen auf mobile Geräte. Auch die 25 Busse von Stadtbuss Chur fahren mit mobilen Chauffeurverkaufsgeräten mit von Ergon entwickelter Software. Ergon realisierte damit das schweizweit erste Projekt auf dem vom Schweizerischen öffentlichen Verkehr für Ticketing-Plattformen verwendeten Standard S-POS C.

Ein Ergon-Spezialist begleitet die VBZ Züri-Linie bei der Beschaffung und Entwicklung der neuen S-POS-Systeme (Ticketautomaten) des ZVV.

Auch im Ausland begehrt

Selbst im fernen Finnland hat man die Innovation von Ergon mit Begeisterung aufgenommen: In Zukunft werden die Billettkontrolleure der Finnischen Staatsbahn mit mobilen Zugbegleiter-Geräten unterwegs sein – der Startschuss für das Projekt fiel im ersten Halbjahr 2008. Ergon durfte im Auftrag der Enfo, eines finnischen Information Technology Service-Providers, ihre Basistechnologie für darauf aufbauende Applikationen in den Zugbegleiter-Geräten liefern. Künftig wird die Arbeit der finnischen Zugbegleiter um einiges einfacher sein.