

# Kurzfassung

Die vorliegende Master-Thesis beschäftigt sich mit dem Thema Fahrgastinformation im ÖV am Beispiel von Fahrplan-Apps. In der heutigen Zeit hat der Kunde nicht nur die Möglichkeit sich mit diversen Apps über das Fahrtangebot im ÖV zu informieren, sondern auch Tickets über Fahrplan-Apps zu buchen.

In der Thesis werden folgende Apps untersucht:

- DB Navigator
  - zweitbeliebteste Reise-App nach Google Maps<sup>1</sup>
- VRR App
  - App des größten Verkehrsverbunds Europas mit ca. 1,1 Mrd. Fahrten pro Jahr<sup>2</sup>
- VRS Auskunft
  - App eines bedeutenden Verkehrsverbunds mit rund 500 Mio. Fahrten pro Jahr<sup>3</sup>
- Můj vlak
  - App der tschechischen Staatsbahn ČD mit der Möglichkeit Reiseverbindungen mit Partnerunternehmen wie z. B. mit der DB abzurufen.

Zunächst wird der optimale Zustand der Fahrgastinformation aus Kundenperspektive definiert. Der Kunde benötigt eine effiziente und effektive Begleitung.

In einem weiteren Schritt wird das derzeit verfügbare Informationsangebot aufgezeigt. Mit zunehmendem Ticketvertrieb über Fahrplan-Apps ist auch die Angabe des Fahrpreises zu einer konkreten Reiseverbindung von großer Bedeutung. Doch die Preisanzeige in den Apps entspricht nicht dem individuellen Informationsbedürfnis des Kunden, da z. B. bereits vorhandene Zeitkarten nicht bei der Fahrpreisberechnung berücksichtigt werden. Durch uneinheitlich hinterlegte Umsteigezeiten geben die Apps erheblich abweichende Reisezeiten an.

Des Weiteren werden Verspätungen und Ausfälle teilweise nicht angezeigt, obwohl diese teilweise weit im Voraus bekannt sind

Die Analyse mit Hilfe von Experteninterviews hat gezeigt, dass insbesondere verschiedene Haltestellenmodelle und unterschiedliche ID's für Probleme bei der Informationsübermittlung sorgen.

---

<sup>1</sup> Deutsche Bahn AG 2017, S. 9; Broschüre „Wussten Sie schon, dass ...“

<sup>2</sup> VRR Verbundbericht 2016/2017, S. 79

<sup>3</sup> VRS Verbundbericht 2017, S. 15

# Abstract

The aim of this Master Thesis is the development of a concept to increase the passenger information in public transport using the example of Travel Apps. To date, customers have the possibility to use a multitude of Travel Apps to get information about the offers of public transport. Furthermore, it is possible to book tickets via the applications.

The following applications were analyzed in this thesis:

- DB Navigator
  - most popular Travel App beside Google Maps<sup>4</sup>
- VRR App
  - App of the biggest Transport network in Europe with about 1,1 Mrd. journeys per year<sup>5</sup>
- VRS Auskunft
  - App of an important transport network with about 500 Mio. journeys per year<sup>6</sup>
- Můj vlak
  - App of the check Railway ČD with the possibility to get travel information of partner companies, for example Deutsche Bahn.

First of all the optimum of travel information is defined from the customer's point of view. The customer needs an effective and efficient accompaniment.

Next, the current available travel information is analyzed. With increasing, tickets sales via Travel Apps, the communication of a correct fare to a corresponding travel connection gets more and more important. Travel fares that are communicated in the App are not adjusted to the need of information of the customers. For example time cards are unaccounted for the calculation of the travel fare. Inconsistent deposit of transfer times in the different Apps, leads to substantially deviant travel times between the different Applications.

Furthermore, delays or train cancellations are not communicated, although they are known far in advance.

Expert interviews show that different models of stops and different ID's are reasons for problems concerning the transmission of travel information.

---

<sup>4</sup> Deutsche Bahn AG 2017, S. 9; Broschüre „Wussten Sie schon, dass ...“

<sup>5</sup> VRR Verbundbericht 2016/2017, S. 79

<sup>6</sup> VRS Verbundbericht 2017, S. 15