



Reisendeninformation als zentrales Element für eine bessere Kundenkommunikation

Digitalisierungsforum 2026

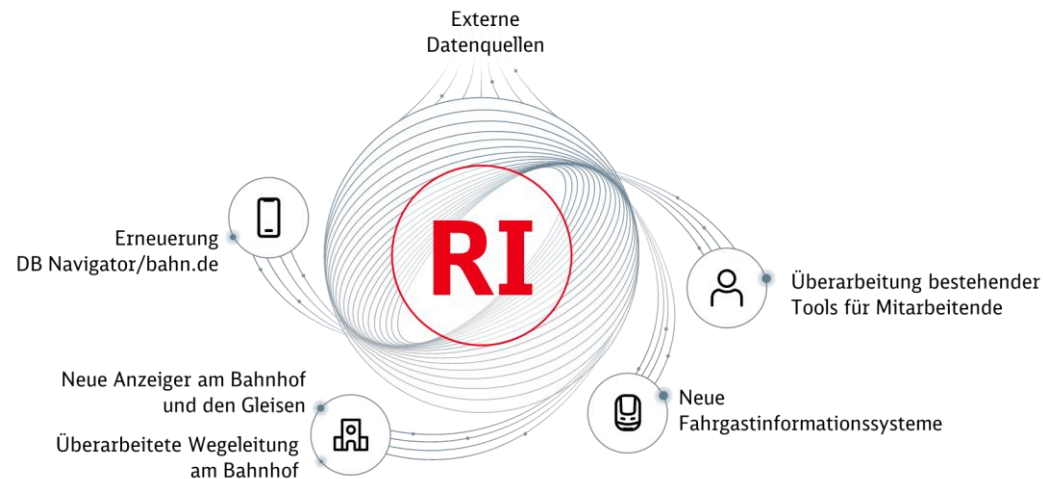
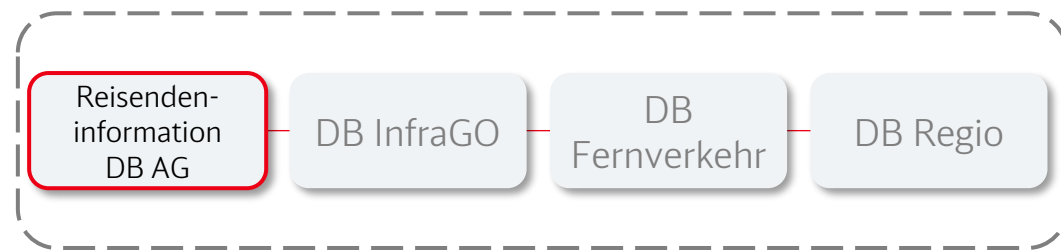


DB InfraGO AG | Digitalisierungsforum 2026 | Frankfurt am Main | 12.05.2026

Die Reisendeninformation der DB bündelt bereichsübergreifende Funktionen und entwickelt Lösungen im Sinne der Fahrgäste



Gemeinsam mit den Geschäftsfeldern werden bereichsübergreifende Lösungen im Sinne der Fahrgäste erarbeitet.



Reisendeninformation (RI)

Wir tragen Verantwortung dafür, Fahrgäste und die gesamte Branche mit der bestmöglichen Information zu versorgen.

Aufgaben:

- Wir sammeln **verlässliche** und **konsistente** Informationen, bereiten diese auf und stellen diese für DB und Branche bereit
- Bereitstellung **leistungsstarker Produkte**, die unseren Partner:innen innerhalb und außerhalb des Konzerns helfen, **qualitativ hochwertige** RI sicherzustellen
- Im DB-Verbund orchestrieren wir die Geschäftsfelder der DB für **kanalübergreifende** und **handlungsleitende** Informationen
- Gemeinsam **mit der Branche** arbeiten wir an leistungsstarken RI-Lösungen für die Fahrgäste

Das Reiseerlebnis der Fahrgäste im Nah- und Fernverkehr ist aktuell durch tiefgreifende Herausforderungen stark belastet



Die derzeitigen Herausforderungen führen zu Streckensperrungen, Ausfällen und Verspätungen im Bahnverkehr und damit zu Verunsicherung und Verärgerung der Fahrgäste.

Schwerpunktthemen für die kommenden Jahre ergeben sich aus der „Agenda für zufriedene Kunden auf der Schiene“ des Bundes



Sofortprogramm

„Bessere Reisendeninformation“



Korrekte & rechtzeitige Daten



Moderne Kunden-Touchpoints



Branchenübergreifend hohe Qualitätsstandards



Aktuell in finaler Abstimmung mit BMV

Taskforce zuverlässige Bahn – Verlässliche Daten und Sicherstellung von Informationsflüssen

- a. **Modernisierung der Sollfahrplanaufbereitung und Erhöhung der Aktualisierungsfrequenz**
- b. **Erweiterung der Dispositionszeiträume und Ertüchtigung der IT-Systeme zur Reisendeninformation**
- c. **Einführung technischer Bestätigungs- und Fehlermeldemechanismen bei der Datenübermittlung**
- d. **Abgleich und Plausibilisierung automatischer und manueller Verspätungsprognosen mit Pilotierung automatischer Überschreibungen**


RI-Prognose


Unzureichende Qualität und Inkonsistenz der Prognosen in der Branche führen zu widersprüchlicher und ungenauer Fahrgastinformation

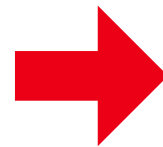


AKTUELLE HERAUSFORDERUNGEN


 **Inkonsistente Datenstände zwischen Marktakteuren**
Inkonsistente Informationsbasis zw. Akteuren führt zu unterschiedlichen Versätungsprognosen für einen einzelnen Zug

 **Unvollständige Datengrundlage**
Die einzelnen Akteure haben nur jeweils eine Teilsicht auf das Betriebsgeschehen, so dass Prognosen kein vollständiges Bild der aktuellen Lage widerspiegeln

 **Ungenauere Berechnungslogiken**
Einige Prognosesysteme nutzen einfache Fortschreibungslogiken, was zu ungenauen Prognosen führt („+5 Minuten bleiben +5 Minuten“)



AUSWIRKUNGEN

 **Operativ**

- Ineffizienzen im Betrieb (Fehlentscheidungen)
- Anschlussverluste – Verschlechterung Gesamtpünktlichkeit

 **Wirtschaftlich**

- Ineffiziente Ressourcennutzung
- Erhöhte Kosten durch Redundanz

 **Fahrgast**

- Sinkende Kundenzufriedenheit / Steigende Beschwerden
- Vertrauensverlust

Mit dem RI-Prognoseautomat (RIPA) integrieren wir eine Vielzahl an verkehrlichen und betrieblichen Informationen zu allen Fahrten im Netz



Nutzung verschiedener Datenquellen

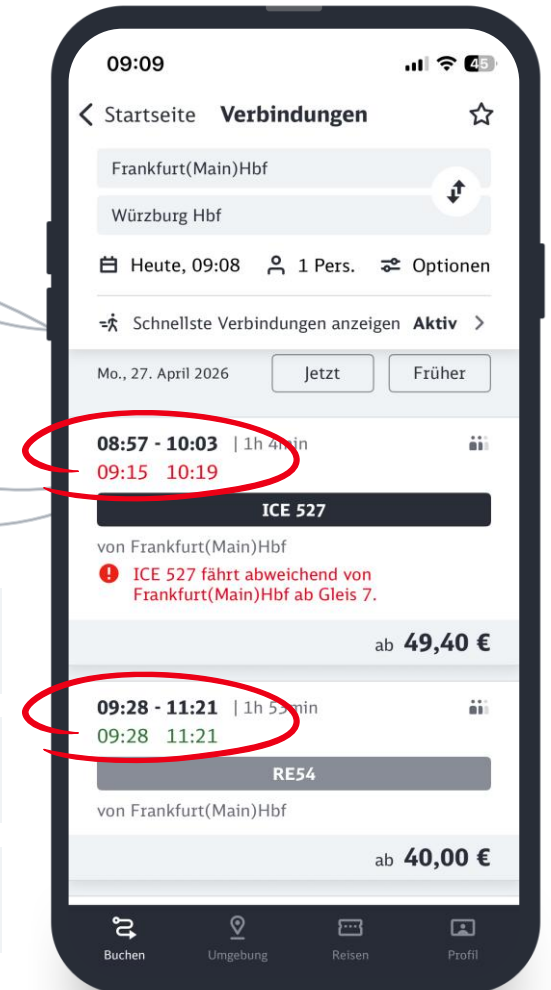
Umfangreiche Fahrplan-, Betriebs- und Echtzeitdaten

Intelligente Datenverarbeitung im RIPA

KI-Basierte Berechnung der Prognosen

Verteilung Prognose über RI-Plattform

an alle Kundenkanäle



1

Verarbeitung von mehreren Mio. Echtzeitdaten und minütliche Prognose-Updates

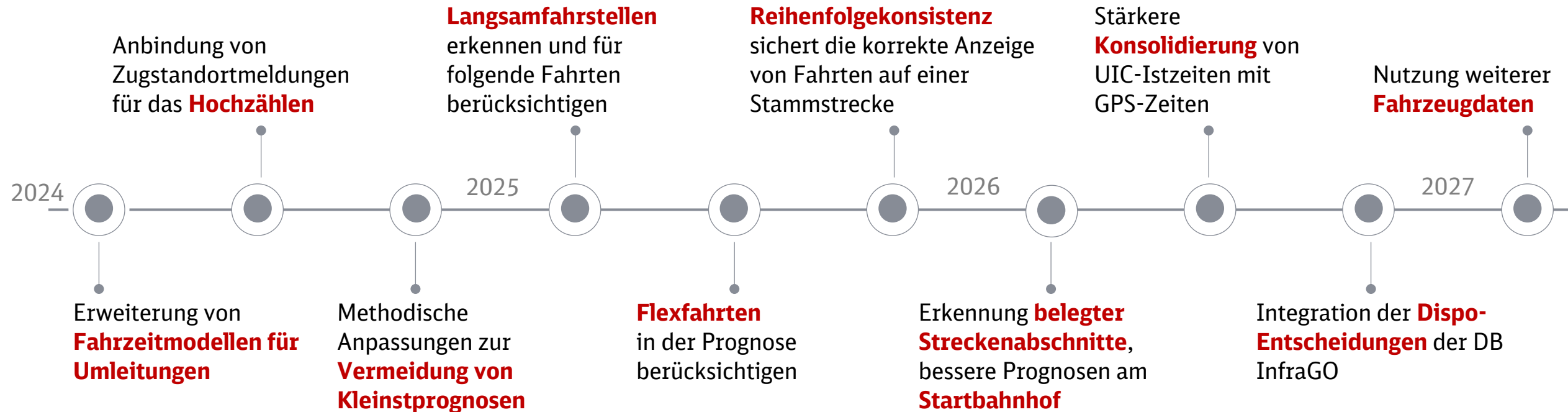
2

Einsatz von Expertenwissen unterstützt durch moderne KI-Verfahren

3

Laufende fachliche Integration neuer Datenquellen & Optimierung der Modelle

Unser Leitgedanke ist die kontinuierliche Entwicklung der Prognose unter Einbeziehung der aktuellen Betriebslage



In den letzten Jahren haben wir im Austausch mit der Branche diverse Erweiterungen in der Prognoselogik umgesetzt.
Zukünftig sind weitere Maßnahmen und die Anbindung weiterer EVUs in Arbeit.

Unsere Prognosen verbessern operative Entscheidungen, reduzieren Kosten und steigern Fahrgastzufriedenheit



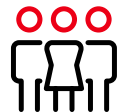
Operativ

Konsolidierte und qualitativ hochwertige Prognosedaten ermöglichen **fundiertere Entscheidungen** und **reduzieren manuellen Aufwand**



Wirtschaftlich

Verbesserte Prognosequalität unterstützt die **Einhaltung vertraglicher Anforderungen** und reduziert Kosten durch **Vermeidung redundanter und inkonsistenter Systeme**



Fahrgast

Präzisere und konsistente Prognosen entlang aller Kanäle erhöhen die **Verlässlichkeit der Reiseplanung** und stärken **Vertrauen** sowie **Zufriedenheit** der Fahrgäste

RISK – Störungskommunikation

RI in öffentlicher Wahrnehmung aktuell nicht zufriedenstellend – Verbesserung aus Kundenperspektive dringend erforderlich



MARKTHERAUSFORDERUNGEN

Höheres Baustellenaufkommen
also jemals zuvor¹

Störungen sind systemisch, nicht
mehr die Ausnahme

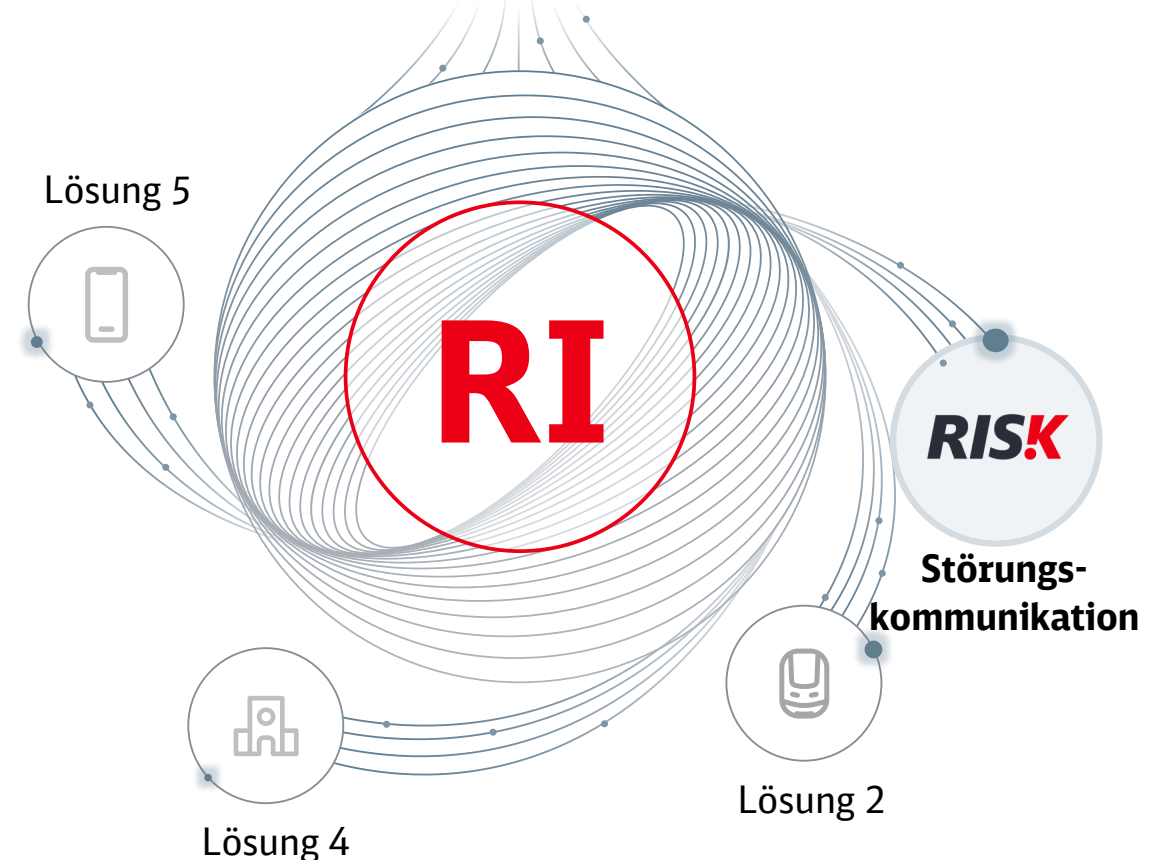
Verspätungen breiten sich im
Netz weiter aus

80%

der Reisenden sind
unzufrieden mit der
Reisendeninformation,
halten diese aber für
sehr wichtig.²

UNSERE LÖSUNGEN

Für branchenweit qualitativ hochwertige Reisendeninformation entlang der
gesamten Reisekette



(1) Über 28 000 in 2026 erwartet – Quelle: www.deutschlandfunk.de (2) Quelle: DB Puls-Tracker Oktober 2023, Basis: ca. 3.000 Befragte pro Monat (bevölkerungsrepräsentativ)

Inkonsistente und verspätete Störungskommunikationen führen zu Verzögerungen im Betrieb und Unzufriedenheit bei Fahrgästen



HERAUSFORDERUNGEN DER BRANCHE

AUSWIRKUNGEN

Datenqualität und -transparenz



- Störungen werden nicht ausreichend oder gar nicht kommuniziert
- Informationen zu Störungen sind auf verschiedene Kanäle/Betreiber verteilt, Zeitversetzt und nicht leicht auffindbar
- Transparenz zu Ursachen, Dauer und insbesondere zu Alternativen fehlt

Operativ



- Hoher manueller Erstellungsaufwand im Betrieb durch Bedienung unterschiedlicher Tools
- Ineffiziente Prozesse und verlängerte Bearbeitungszeiten

RISK!

Inkonsistente Informationen



- Informationen und Darstellungsarten weichen zwischen den verschiedenen Kanälen/Betreibern voneinander ab
- Störungsmeldungen werden über unterschiedliche Eingabetools erfasst
- Kommunikation erfolgt reaktiv statt proaktiv

Vor Fahrgast



- Steigende Unsicherheit und Beschwerden
- Hektik und Orientierungslosigkeit am Bahnhof
- Verpasste Anschlüsse und verlängerte Reisezeiten

RISK – zentrale Plattform für konsistente und handlungsleitende Kommunikation von Störungen und Alternativen im Verkehr



RISK! SaaS-Anwendung, die Störungsinformationen **bündelt, aufbereitet** und synchron über alle Kanäle **ausspielt**

BÜNDELUNG

Konsolidierung von Störungswissen

DATENEINGANG PER SCHNITTSTELLE

Externe Datenquellen werden zur Single Source of Truth zusammengeführt und als Grundlage für die Störungskommunikation verwendet.



EVU-Störungen



Live-Daten



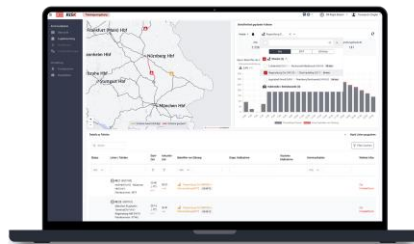
Infrastrukturdaten



Betriebswissen

LAGEBEWERTUNG / DASHBOARD

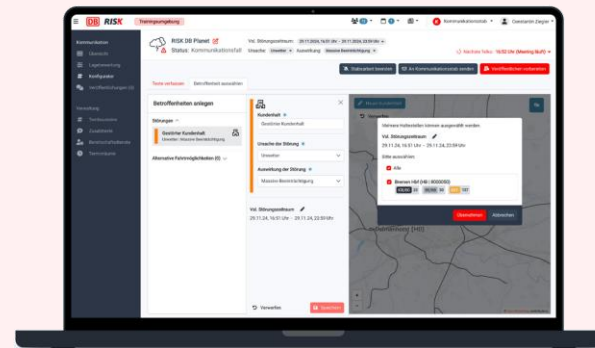
Betriebliches Störungswissen wird visuell im Dashboard aufbereitet und erlaubt eine Lagebeobachtung in Echtzeit.



AUFBEREITUNG

Digitalisierung von Kommunikation

RISK-KANALMANAGER (REDAKTIONSTOOL)



Mitarbeitende werden durch digitalisierte Prozesse unterstützt und können die Störungskommunikation zentral für alle Kanäle erstellen und veröffentlichen.



AUSSPIELUNG

Ausgabe von Störungskommunikation

DATENABGABE PER SCHNITTSTELLE

Störungskommunikation wird in diversen Formaten über eine Schnittstelle allen relevanten Kanälen zur Verfügung gestellt.



Für Mitarbeitende



Im Zug



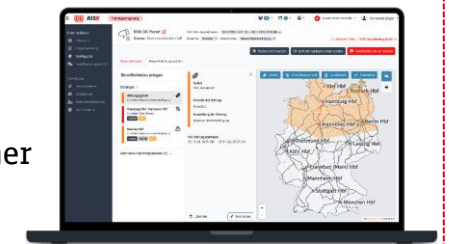
Unterwegs



Am Bahnhof

REISENDENKARTE

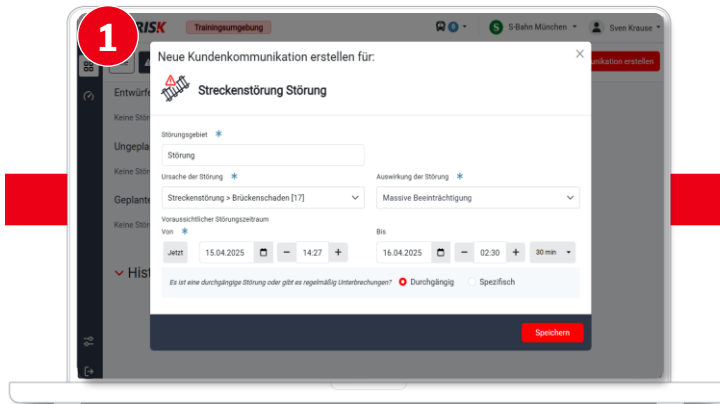
Basierend auf dem Störungswissen werden betroffenen Fahrten und Halte ermittelt und auf einer Karte visualisiert.



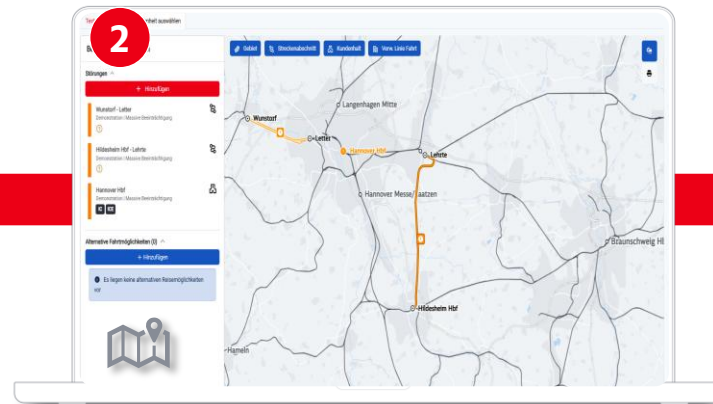
Zur Erstellung der Störungskommunikation für alle Kanäle gleichzeitig im RISK-Kanalmanager sind nur 5 Schritte notwendig



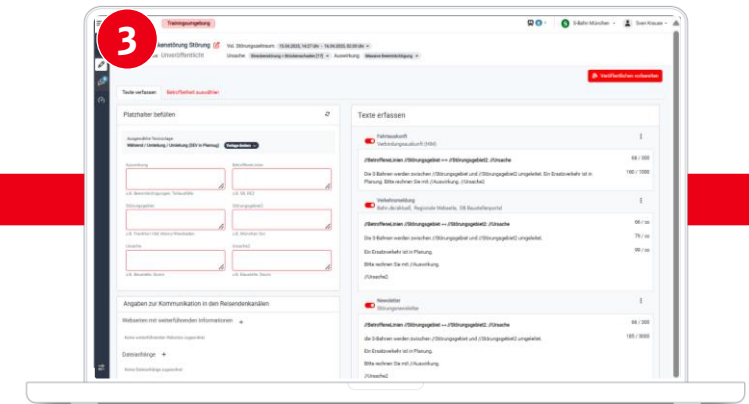
STÖRFALL ERFASSEN



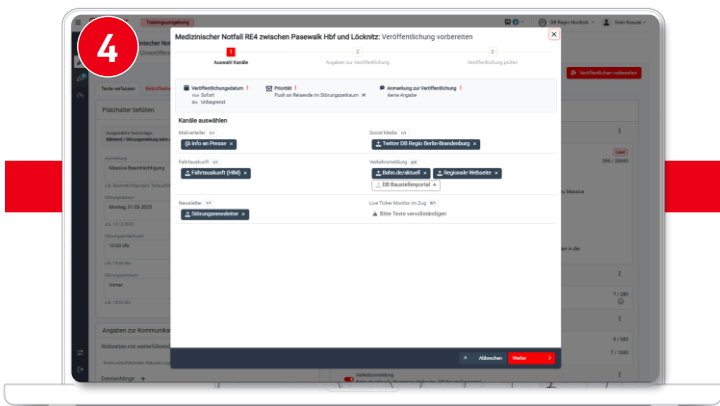
DIE BETROFFENHEIT ERMITTELN



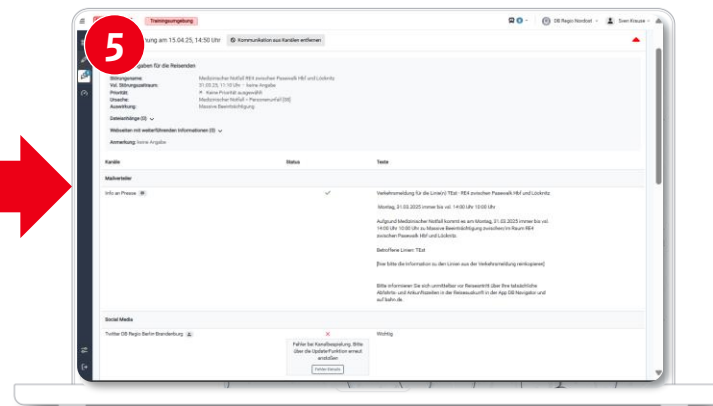
STÖRUNGSTEXT FÜR ALLE KANÄLE ERFASSEN



VERÖFFENTLICHUNG



AUSSPIELUNG PRÜFEN



Effiziente Erfassung



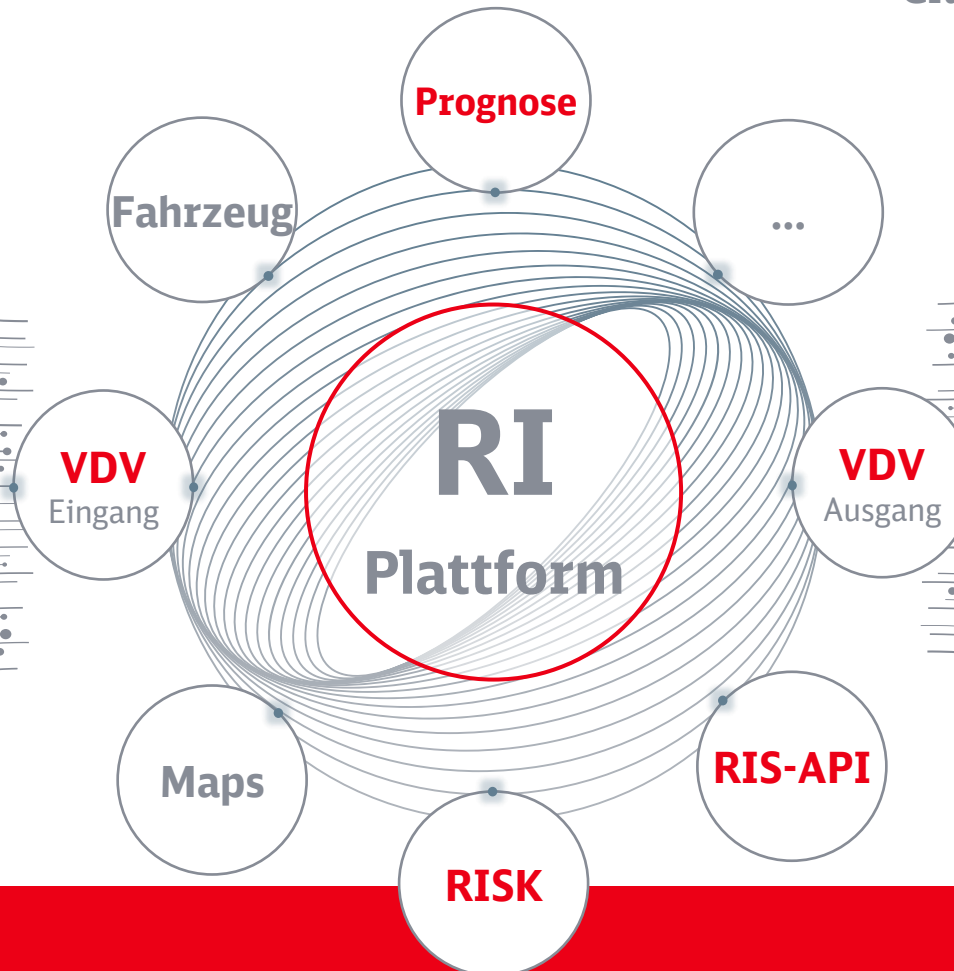
Verständliche Bedienung



Konsistente Auspielung

Unser RI-Marktstand. Kommen Sie gern vorbei!

Rot = heute am RI-Marktstand vertreten
Grau = heute nicht am RI-Marktstand vertreten





Vielen Dank