

ILLUSTREE

GREAT USER EXPERIENCES

ILLUSTREE FÜR ÖBB

Wie muss das Dienstleistungsportfolio beschaffen sein, damit die Regionalbahn auch noch in 20 Jahren fährt?

„Moderne Regionalbahnen als Basis künftigen Fahrgastwachstums“
Wien, 10. Nov 2015



David Höller

FOUNDER & MANAGING DIRECTOR
ILLUSTREE GREAT USER EXPERIENCES

david.hoeller@illustree.at
twitter.com/@davidhoeller

Fahrkarten 

ÖBB

ÖBB





16:43



Ticket



Buchungen



Anmelden



Einstellungen

Übersicht Familie

Elternteil



Info

Eine Familie darf nur entweder Eltern
oder Großeltern enthalten.

OK

Übernehmen



bisher ...

SparSchiene

Sommerticket



Datum:

02.08.2012



Heute | Morgen

Uhrzeit:



Jänner 2003



Ankunft

Mo Di Mi Do Fr Sa So

1 2 3 4 5

6 7 8 9 10 11 12

13 14 15 16 17 18 19

20 21 22 23 24 25 26

27 28 29 30 31

möglichkeiten ▶



die Anzahl der Reisenden sowie gegebenenfalls die dazugehörigen

damals ...

„Verkleinerte, vergrößerte oder im Format veränderte
Ausdrucke werden nicht als Ticket akzeptiert.“



damals ...

„Verkleinerte, vergrößerte oder im Format veränderte
Ausdrucke werden nicht als Ticket akzeptiert.“

... neu

„Bitte drucken Sie Ihr Ticket im A4 Format, damit es
unsere Zugbegleiter problemlos einscannen können.“



**Bitte beachten Sie folgende Regeln an Bord
des ÖBB railjet.**



**Bitte steigen Sie immer mindestens eine
Minute vor der Abfahrt zu.**

ÖBB *railjet*



Bitte achten Sie darauf, die Türen nicht zu blockieren.

OBB
railjet

262



253

Wien West-München Hbf

08.03.2010 07:57

Plan

aktuell

Herzlich Willkommen an Bord!

08:20

08:20

Abfahrt

09:00

09:00

Nächster Halt: St. Pölten Hauptbahnhof

Weitere Stationen:

● Linz Hauptbahnhof - Salzburg Hauptbahnhof -

● München Hbf









Quelle: sitzmusterdestodes.com



Quelle: sitzmusterdestodes.com



Quelle: sitzmusterdestodes.com







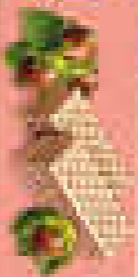




Bäderbus

POSTBUS

Manner-Schnitten
mit Haselnusscreme



Manner-Schnitten
mit Haselnusscreme



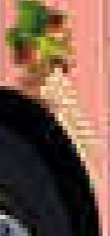
Manner-Schnitten
mit Haselnusscreme



Manner-Schnitten
mit Haselnusscreme



Manner-Schnitten
mit Haselnusscreme



Manner-Schnitten
mit Haselnusscreme



Manner-Schnitten
mit Haselnusscreme



Manner

Original Rezept

**BRIEF
LOS**

*Und hier die
Aufreißer:*



Da schauen 100.000,- raus!

HALLO



macht nix

Dienstleistungsportfolio.
Was ist das eigentlich?

Menschen kaufen keine Produkte,
sie kaufen Bedeutung.



Beispiel Mountainbike – Das Produkt.



Das Erlebnis – So?



Das Erlebnis – ... oder nur gemütlich um den See ...?



Das Erlebnis – ... oder extrem?

Customer Experience

WAS IST CUSTOMER EXPERIENCE?

Customer Experience ist das
ganzheitliche emotionale
Erlebnis Ihrer Kunden.

Welche Experiences
wollen wir schaffen?

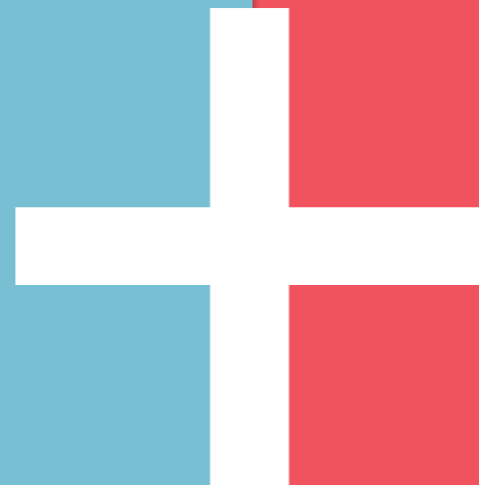
Wie soll sich eine Reise
mit der Regionalbahn anfühlen?

**Die emotionale
und poetische
Bedeutung:**

Meine innigsten
Motive.

Zuneigung.

Sinnlichkeit.



**Symbolische
und ikonische
Bedeutung:**

Status.

Lifestyle.

Meine Kultur,

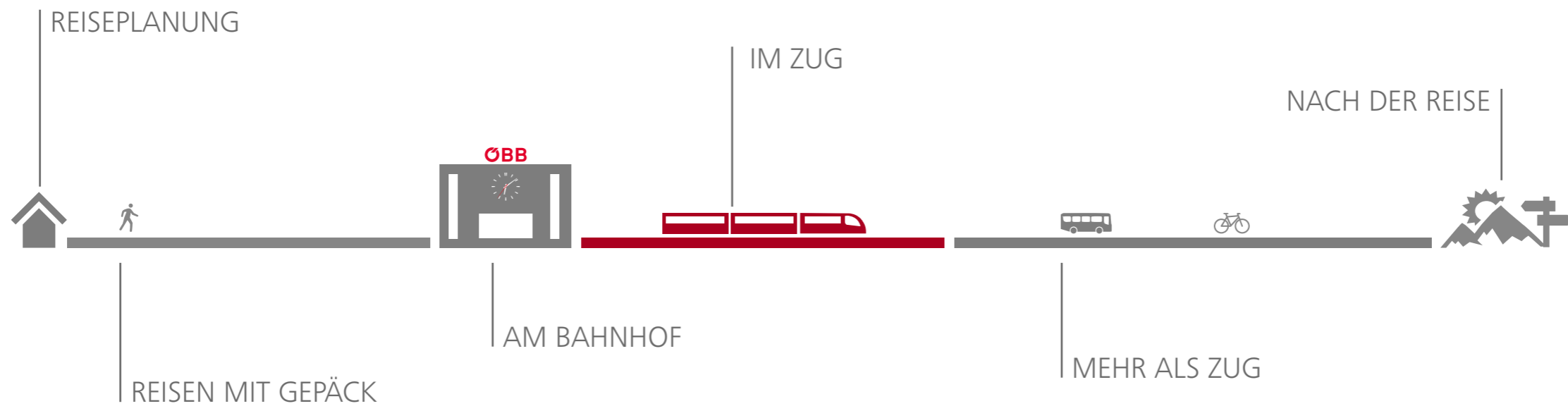
meine Werte.

Relevanz

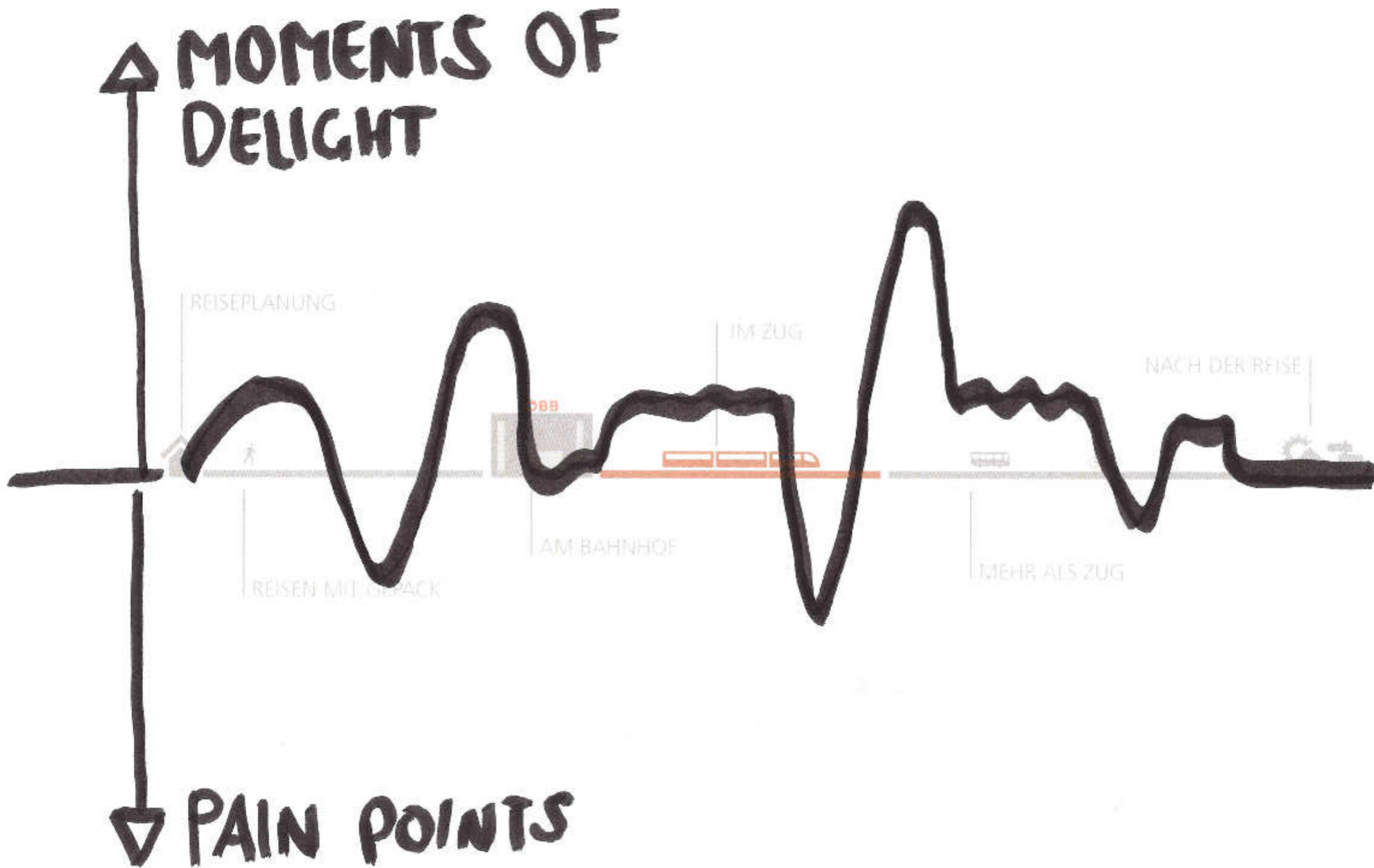




Customer Journey: Die Reisekette holistisch betrachtet



Customer Experience während der Reisekette



Fragestellungen zur Experience

FRAGE 1

**Was macht
eine Regionalbahn aus?
Warum sollte ein Autofahrer auf
die Bahn umsteigen?**



Physische Touchpoints – So ...?

ÖBB, 5046



Physische Touchpoints – oder so ...?

Hochwertige Innenraumgestaltung
ÖBB 4010, Großraumwagen 1. Klasse



Der Fahrgastraum – oder so?

SJ X 2000, Schweden



Der Fahrgastraum – oder so?

Café Ziferblat , London
Man bezahlt für die Zeit vor Ort

FRAGE 2

**Wie sehen wir eine
zeitgemäße Businesskundin?**

Und gibt es sie nur im
Fernverkehr?



Dropbox Offices

Von Boor Bridges und Geremia Design – in San Francisco, USA



Dropbox Offices

Von Boor Bridges und Geremia
Design – in San Francisco, USA

FRAGE 3

**Wie reagieren wir auf
„hybride Customer“?
Wieviel Selbstbestimmtheit
erlauben wir?**



WIEN ▼ 6 km ☺

HÜTTELDORF ▼ 54 km 📶

AMSTETTEN ▼ 64 km 🍷

LINZ ▼ 25 km 🛌

WELS ▼ 31 km 🍷👤

0,5l

Proxy.js
Basic JavaScript
jQuery

```
var model = {  
  name: 'John',  
  age: 30,  
  isMarried: true,  
  getAge: function() {  
    return this.age;  
  },  
  setAge: function(age) {  
    this.age = age;  
  },  
  toggleMarried: function() {  
    this.isMarried = !this.isMarried;  
  },  
  toString: function() {  
    return `John, 30, ${this.isMarried ? 'married' : 'single'}`;  
  }  
};  
console.log(model);  
console.log(model.name);  
console.log(model.age);  
console.log(model.isMarried);  
console.log(model.getAge());  
console.log(model.setAge(35));  
console.log(model.toggleMarried());  
console.log(model.toString());
```

Selbstbestimmtheit im Hier

Mein Licht

Mein Fenster

Mein Rollo

Meine Sitzposition

Mein Grad der Privatsphäre

Selbstbestimmtheit im Jetzt

Jetzt den Kaffee

Jetzt das Sandwich

Jetzt arbeiten

Jetzt telefonieren

Jetzt schlafen

Jetzt plaudern im Café

FRAGE 4

**Woran spüren die Kunden, dass
wir uns um sie bemühen?
Wie machen wir sie smart?**

Das bin ich!



Verraten Sie uns Ihren Namen?

Dann können wir ihn automatisch auf Ihren Tickets einsetzen und merken uns Ihre persönlichen Reisewünsche – versprochen! Wir werden diese Informationen nicht weitergeben.

Vorname



Tickets zeigen

FRAGE 5

**Wo können wir freundlicher
und entgegenkommender
werden?**



Eintritt leider nur
für **Lokführer** ...



Signage – oder so?

ÖBB Beschilderung neu,
Designstudie ILLUSTREE



Signage – oder gar so?

Lounge im ICE 3,
Glas kann bei Bedarf gedimmt werden

FRAGE 6

**Welche „Moments of Delight“
können wir schaffen?**

Welche Chancen für neue Service-
Touchpoints gibt es?



Lifestyle – So ...?

Echtholztisch, Farbrhythmus bei der Gestaltung der kleinen Tische
McDonalds, Flughafen Graz



Lifestyle – oder so?

Hochwertige Produkte im Bio-Weingarten
„Weinhandwerk“ in Stammersdorf, Wien



Lifestyle – oder gar so?

Megatrend Urban Streetfood

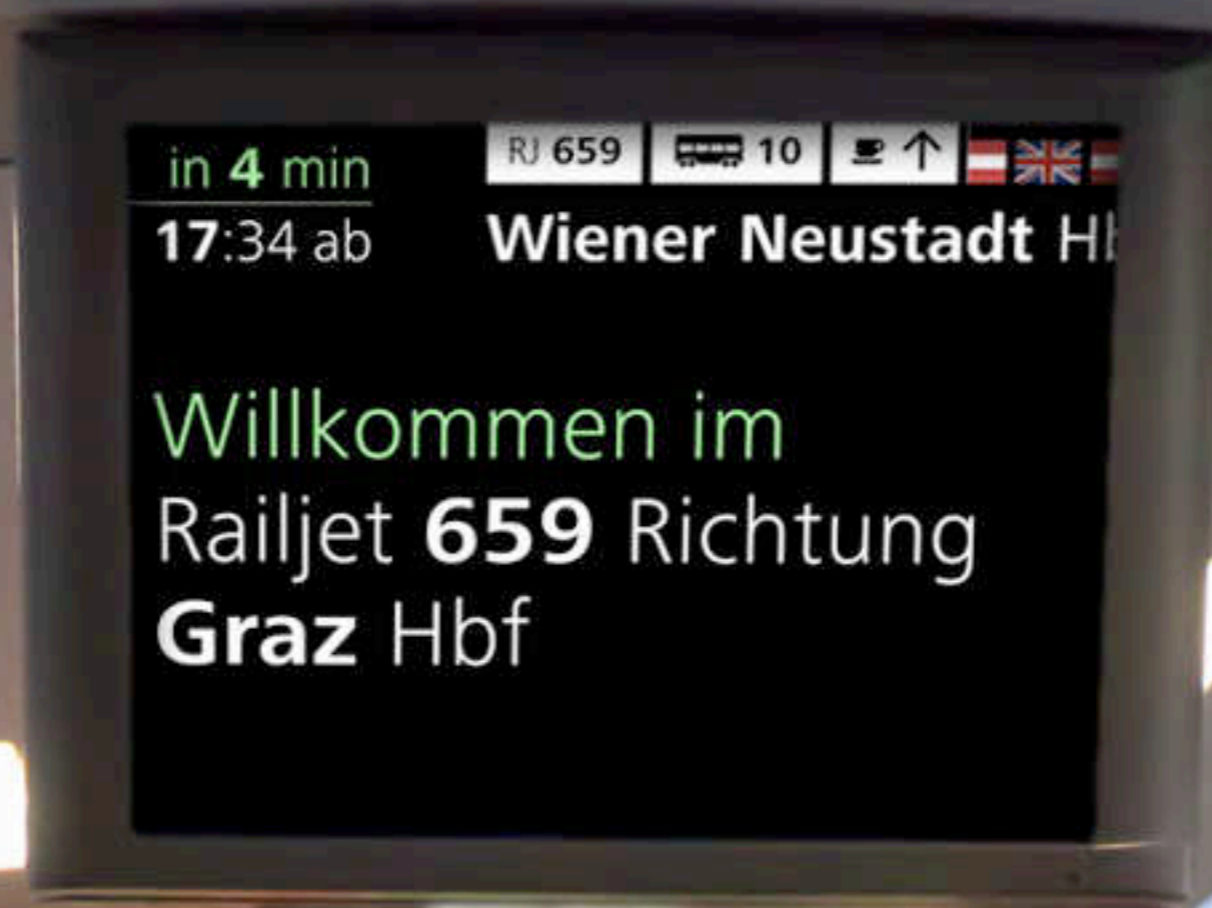
FRAGE 7

Wie können wir Sicherheit und Geborgenheit schaffen?



Info-Design und Orientierung – So ...?

ÖBB Bahnhof Meidling: „Wohin fährt dieser Zug?“,
Zielanzeige



Info-Design und Orientierung – oder so ...?

ÖBB FIS neu
Konzept & Design ILLUSTRÉE

FRAGE 8

**Wie können wir
einfacher werden?**
Wo bessere Orientierung
schaffen?

Case Study: Die neue ÖBB App

Schnell.

Einfach.

Relevant.

„Wow!“

Das Erlebnis zählt.









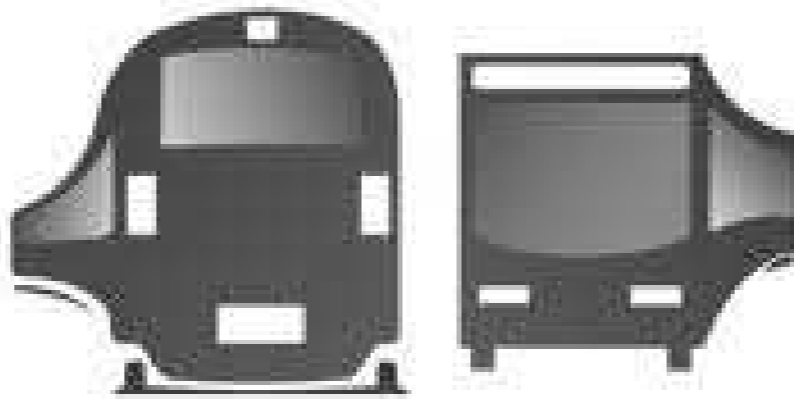


+ Fahrpläne, Tickets
und Reiseplanung



ÖBB

SCOTTY *mobil*



Der Routenplaner für Öffis

© 2011 ÖBB-Personenverkehr AG,
ItaCon Ingenieurgesellschaft mbH, CaparWhite GmbH.
Version 2.0.3.5 - 2011-09-07 15:31



+ Fahrpläne, Tickets
und Reiseplanung





HEUTE

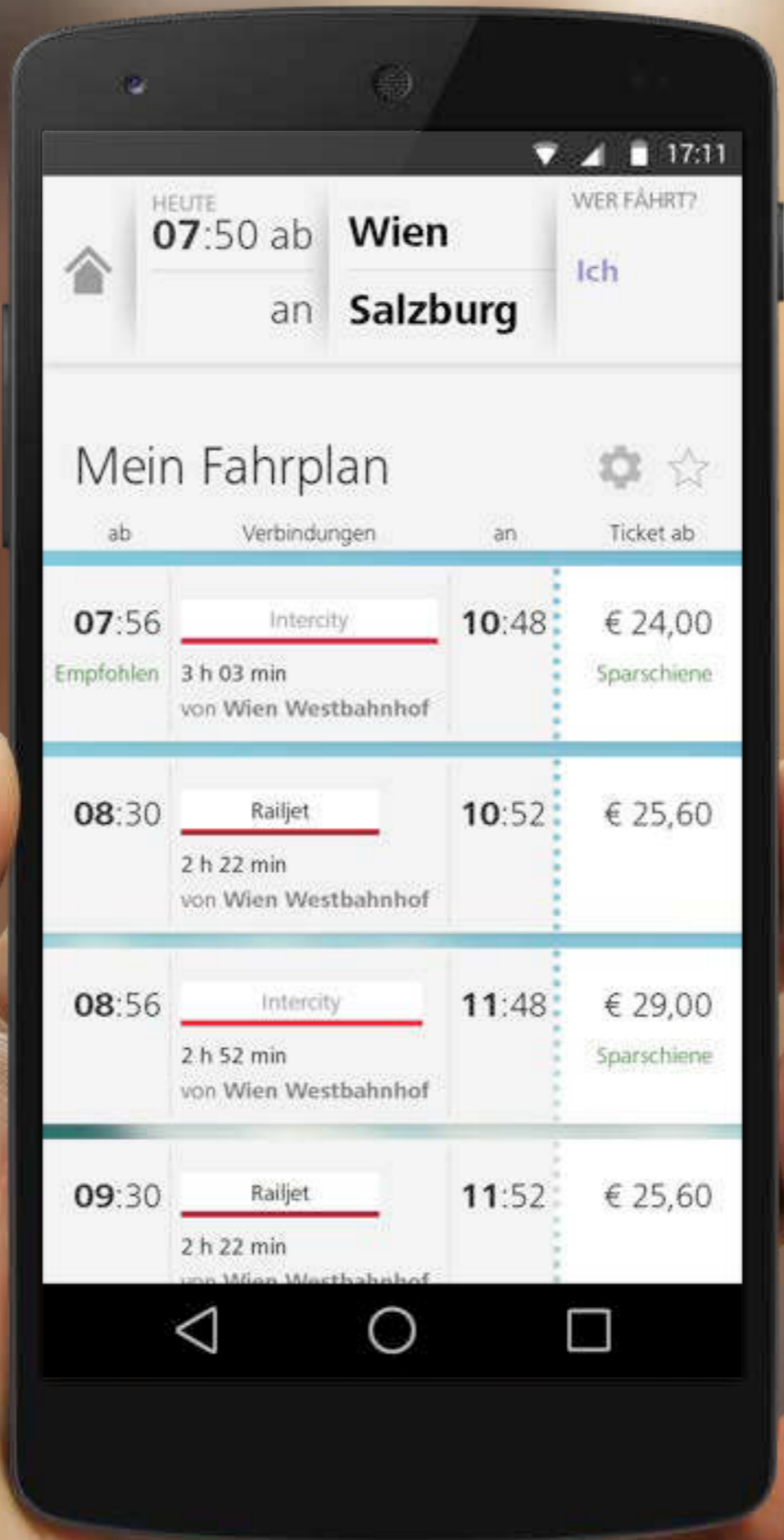
07:50 ab

an



Ort oder Haltestelle

Ort oder Haltestelle

- 
Wien > Salzburg
 Fahrplan und Tickets
- 
Wien > Graz
 Fahrplan und Tickets
- 
Wien > St. Pölten
 Fahrplan und Tickets
- 
Wien > Graz
 Fahrplan und Tickets
- 
Linz > Salzburg
 Fahrplan und Tickets
- 
Wien
 Stadttickets – für Fahrten in Wien



HEUTE **07:50** ab **Wien** an **Salzburg** WER FÄHRT? **Ich**

Mein Fahrplan  

ab	Verbindungen	an	Ticket ab
07:56 Empfohlen	<u>Intercity</u> 3 h 03 min von Wien Westbahnhof	10:48	€ 24,00 Sparschiene
08:30	<u>Railjet</u> 2 h 22 min von Wien Westbahnhof	10:52	€ 25,60
08:56	<u>Intercity</u> 2 h 52 min von Wien Westbahnhof	11:48	€ 29,00 Sparschiene
09:30	<u>Railjet</u> 2 h 22 min von Wien Westbahnhof	11:52	€ 25,60



✕ ABBRECHEN

✓ FERTIG

Wer fährt?

1. **Ich, Nicole Beiler**
31 Jahre; Vorteils-card Classic

+ Lisa Beiler

+ Josef Beiler

+ Jürgen Schwarz

+ ERWACHSENE/R

+ KIND ODER JUGENDLICHE/R

 HUND

 RAD

× ABBRECHEN

✓ FERTIG

Wer fährt?

1. **Ich, Nicole Beiler**
31 Jahre, Vorteils-card Classic

1. **Lisa Beiler**
11 Jahre, keine Ermäßigung

+ Josef Beiler

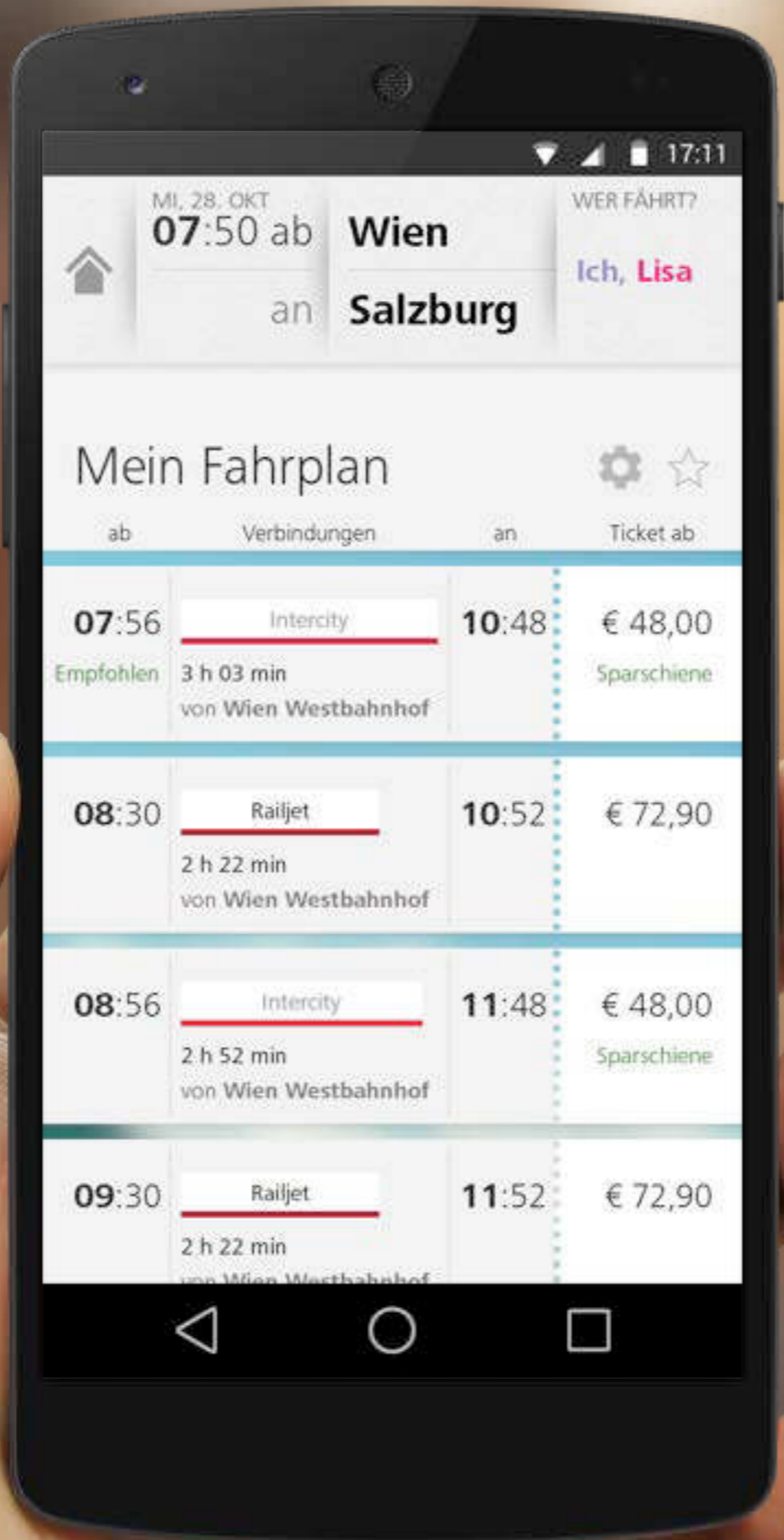
+ Jürgen Schwarz

+ ERWACHSENE/R

+ KIND ODER JUGENDLICHE/R

 HUND

 RAD

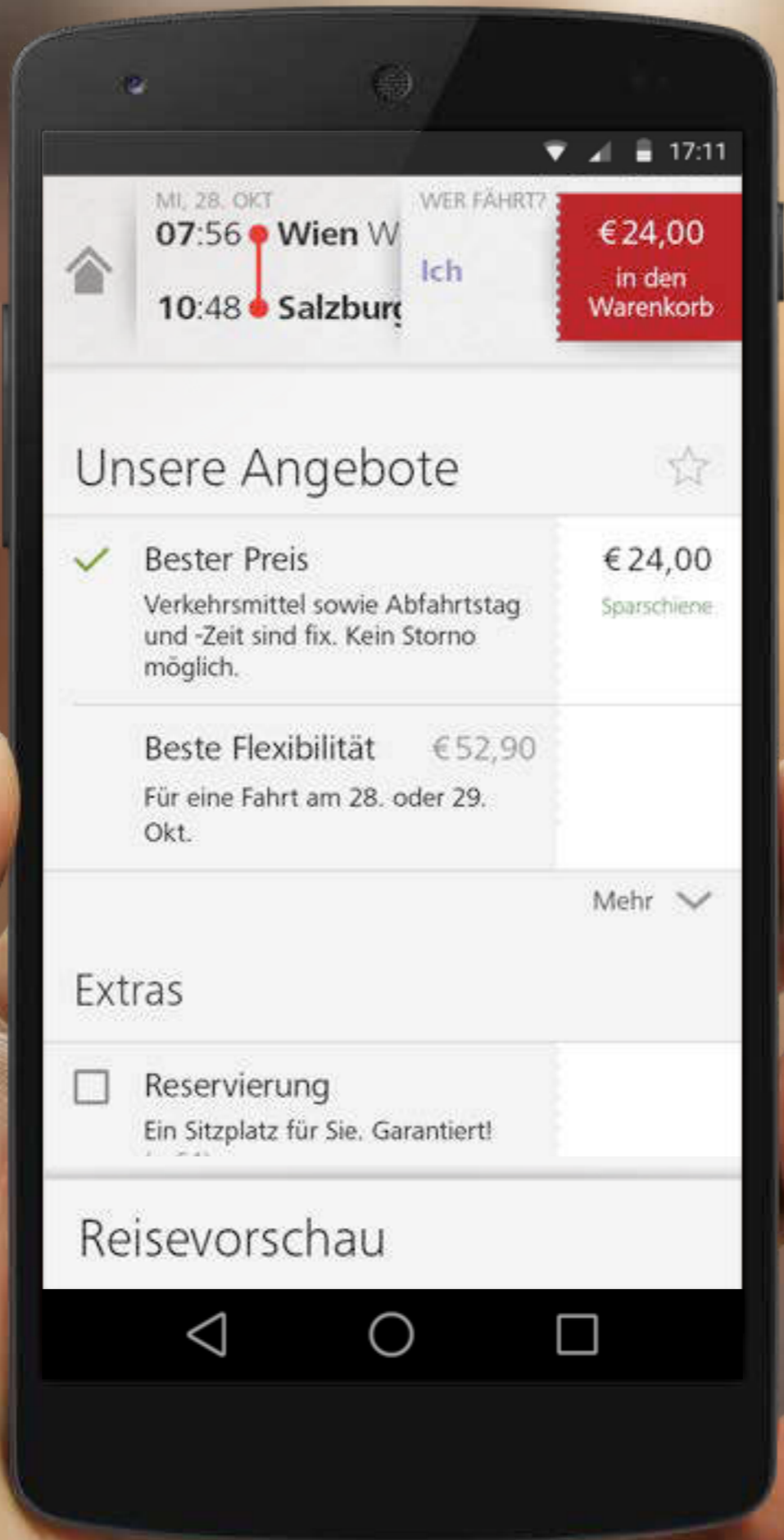


MI, 28. OKT
07:50 ab **Wien**
an **Salzburg**
WER FÄHRT?
Ich, Lisa

Mein Fahrplan

ab Verbindungen an Ticket ab

07:56 Empfohlen	<u>Intercity</u> 3 h 03 min von Wien Westbahnhof	10:48	€ 48,00 Sparschiene
08:30	<u>Railjet</u> 2 h 22 min von Wien Westbahnhof	10:52	€ 72,90
08:56	<u>Intercity</u> 2 h 52 min von Wien Westbahnhof	11:48	€ 48,00 Sparschiene
09:30	<u>Railjet</u> 2 h 22 min von Wien Westbahnhof	11:52	€ 72,90



17:11

MI, 28. OKT



07:56 Wien W

WER FÄHRT?

Ich

€24,00

in den Warenkorb

10:48 Salzburg

Unsere Angebote



Bester Preis

€24,00

Verkehrsmittel sowie Abfahrtstag und -Zeit sind fix. Kein Storno möglich.

Sparschiene

Beste Flexibilität

€52,90

Für eine Fahrt am 28. oder 29. Okt.

Mehr

Extras



Reservierung

Ein Sitzplatz für Sie. Garantiert!

Reisevorschau



Mein Warenkorb

MI, 28. OKT

✕	07:56	Wien We	WER FÄHRT?	€ 24,00
	10:48	Salzburg	Ich	

Gesamtbetrag € 24,00
Hier antippen für Tarif- und Preisdetails.

RÜCKFAHRT KAUFEN
WEITERE TICKETS KAUFEN

Jetzt zahlen

Meine VISA-Karte ✓

😊 Nur noch ein Schritt!
Wenn Sie auf „Jetzt bezahlen“
tippen, akzeptieren Sie damit
zugleich die [AGB der ÖBB](#)

€ 24,00
Jetzt
bezahlen

Danke für Ihren Kauf!

Wir haben Ihre VISA-Karte mit €24,00 belastet und eine Bestätigung an nicole.beiler@gmail.com geschickt.



Zu schnell getippt?

Halb so schlimm! Sie haben noch 5 Minuten Zeit, um Ihren Kauf rückgängig zu machen. Sie erhalten den vollen Kaufpreis zurück!

[KAUF RÜCKGÄNGIG MACHEN](#)

Hier ist Ihre Handy-Tickets, gute Fahrt!



Wien Westbahnhof >
Salzburg Hbf

Ich

gültig 28.-29. Okt

Bitte nicht vergessen: Um Ihr Handy-Ticket zu zeigen, benötigen Sie auf Ihrer Reise:

• genau dieses Gerät





+ Fahrpläne, Tickets
und Reiseplanung



Wien Westbahnhof >
Salzburg Hbf

Ich

in 9 min

Abfahrt von Bahnsteig 9

Railjet
07:56 ab an 10:48

TICKET ZEIGEN

ERINNERN

Sicherheit und Orientierung.

Reisebegleiter



12:00 ab

Attnang-Puch

Bahnhof
Bahnsteig 1

Intercity 546
Richtung Salzburg Hbf

Sitzplatz
Jetzt reservieren (+ € 1)

1. Klasse
Inklusive Reservierung
(+ € 5,70)



Intercity 546
Richtung
Salzburg Hbf
steht auf
Bahnsteig 4 für
Sie bereit

Abfahrt in **8 min**

Rechtzeitig erinnern

Reisebegleiter



12:00 ab

Attnang-Puch

Bahnhof
Bahnsteig 1

Intercity 546
Richtung Salzburg Hbf

Sitzplatz
Jetzt reservieren (+ € 1)

1. Klasse
Inklusive Reservierung
(+ € 5,70)



Intercity 546
Richtung
Salzburg Hbf
steht auf
Bahnsteig 4 für
Sie bereit

Rechtzeitig erinnern



1. Klasse

Inklusive Reser
(+ € 5,70)



Willkommen im
Intercity 546
Richtung
Salzburg Hbf!

12:48 an

Bahnsteig 4

Salzburg Hbf

Sie haben **20 min** Zeit
zum Umsteigen

13:08 ab



Bahnsteig 5

REX 1508
Richtung Wörgl

14:10 an



Bahnsteig 2

Schwarzach-



Intercity 546
Richtung Salzbu

 Ticket zeigen




In **10 min**
umsteigen in
Salzburg Hbf

(nächste Station)

 Rechtzeitig erinnern

12:48 an


 Bahnsteig 4

Salzburg Hbf


Sie haben **20 min** Zeit
zum Umsteigen

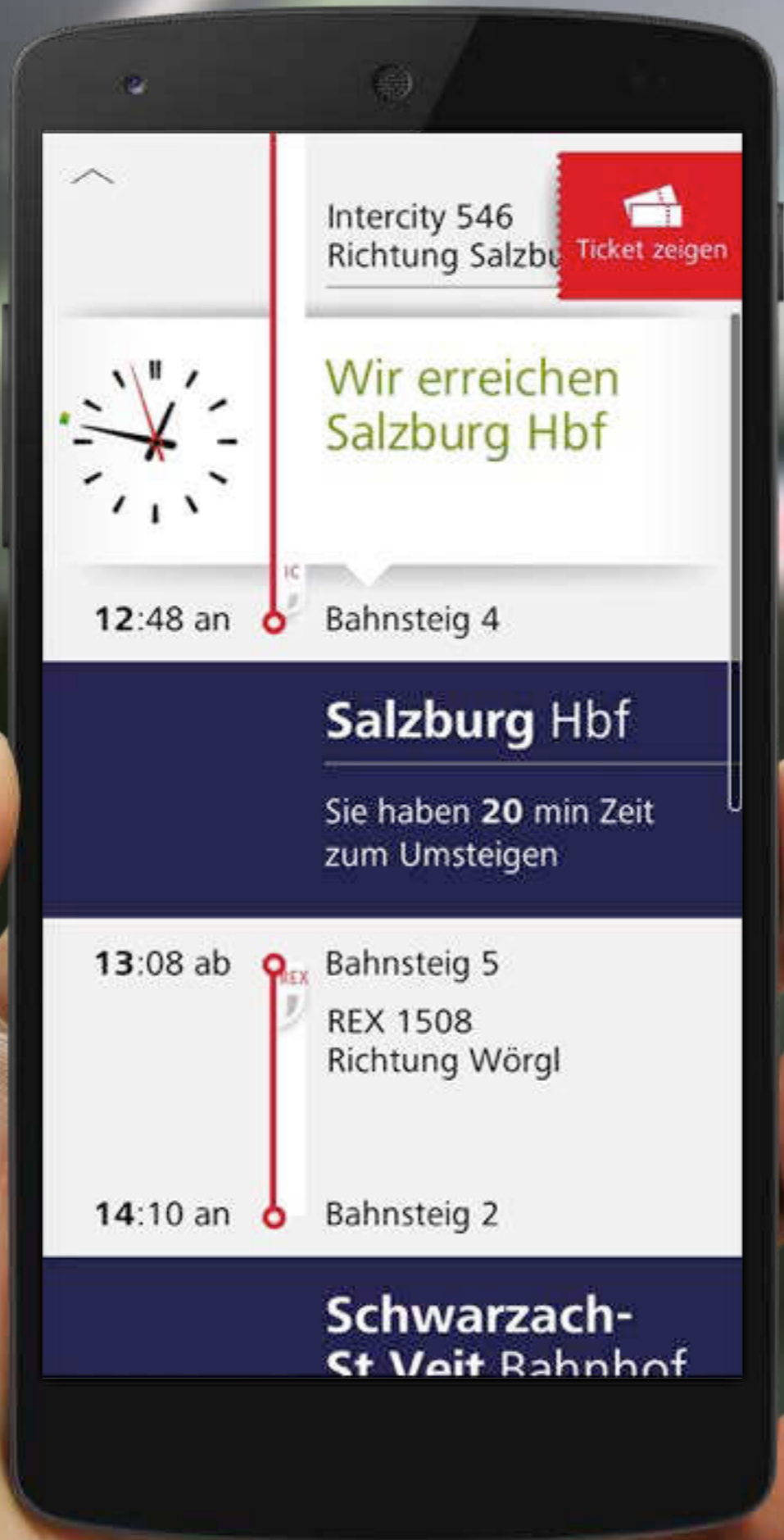
13:08 ab

 Bahnsteig 5

 REX 1508
Richtung Wörgl

14:10 an

 Bahnsteig 2



Intercity 546
Richtung Salzbu

Ticket zeigen



Wir erreichen
Salzburg Hbf

12:48 an



Bahnsteig 4

Salzburg Hbf

Sie haben **20 min** Zeit
zum Umsteigen

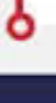
13:08 ab



Bahnsteig 5

REX 1508
Richtung Wörgl

14:10 an



Bahnsteig 2

Schwarzach- St Veit Bahnhof



Intercity 546
Richtung Salzbu

12:48 an  Bahnsteig 4

 Ticket zeigen



Salzburg Hbf

REX 1508 steht
am Bahnsteig 5
für Sie bereit

Abfahrt in 1 min

13:08 ab  Bahnsteig 5

REX 1508
Richtung Wörgl

14:10 an  Bahnsteig 2

**Schwarzach-
St. Veit Bahnhof**

Sie haben 5 min Zeit zum
Umsteigen



REX 1508
Richtung Wörgl

 Ticket zeigen



Wir erreichen
Schwarzach-
St. Veit Bahnhof

14:10 an  Bahnsteig 2

Schwarzach- St. Veit Bahnhof

Sie haben **5 min** Zeit zum
Umsteigen

14:15 ab  Bahnhofsvorplatz
Bus 580
Richtung Goldegg im
Pongau Böndlsee

14:25 an  Bussteig 2



Bus 580
Richtung Goldegg
Pongau BÖNDLSE



Ticket zeigen



Wir erreichen
Goldegg im
Pongau Zentrum

14:25 an

Bussteig 2



Ankunft in
**Goldegg im
Pongau Zentrum**

10° ☁



Goldegg im Pongau
Ticket für Zone 24789



Rückfahrt
Tickets buchen



Tageskarte