

Betriebliche Fahrgastinformation

akustisches Störungsmanagement
bei den Wiener Linien

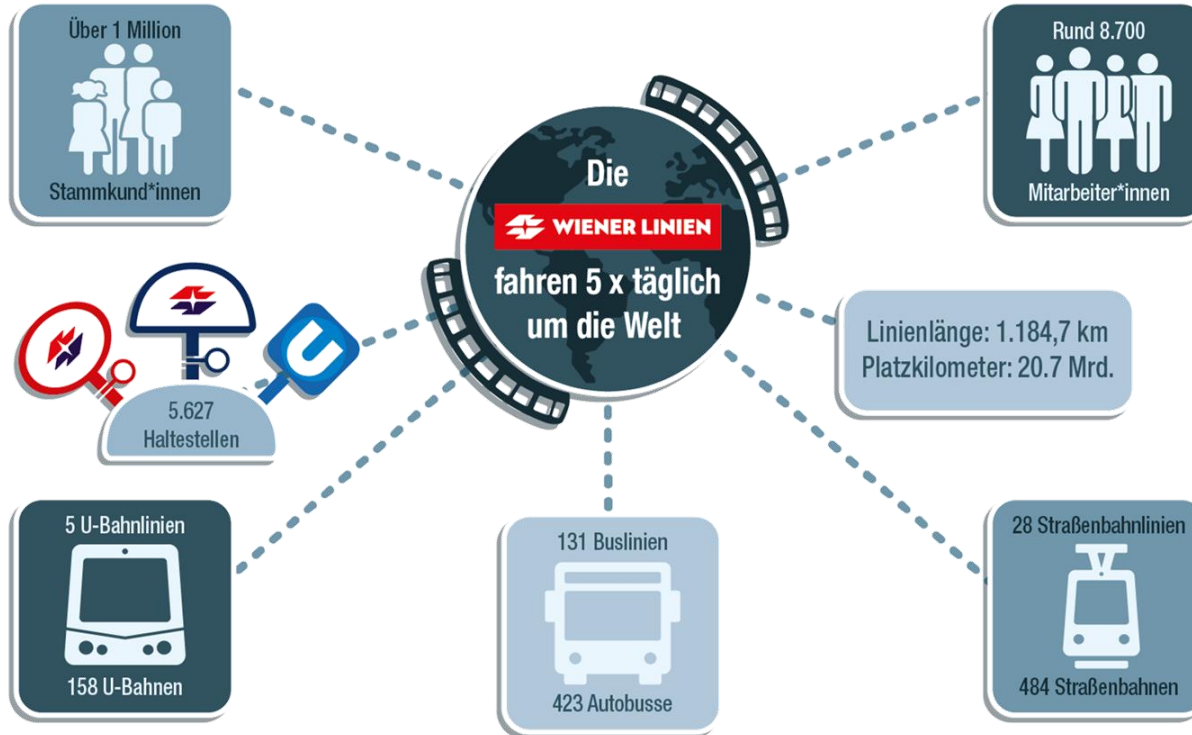
Inhaltsangabe

1. Wissenswertes / Allgemeines
2. Informationsmöglichkeiten
3. Was soll kommuniziert werden
4. Akustische Fahrgastinformation

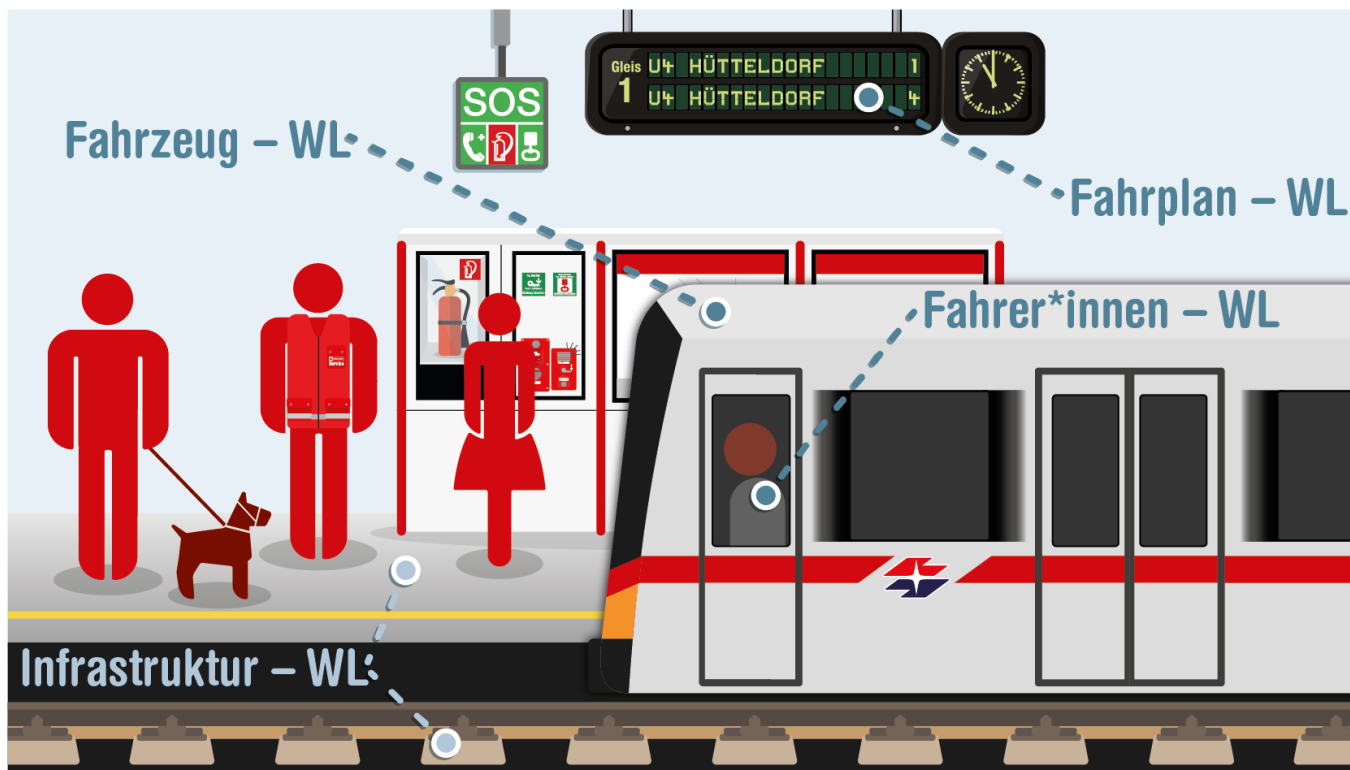
Wissenswertes über WL

Allgemeine Informationen

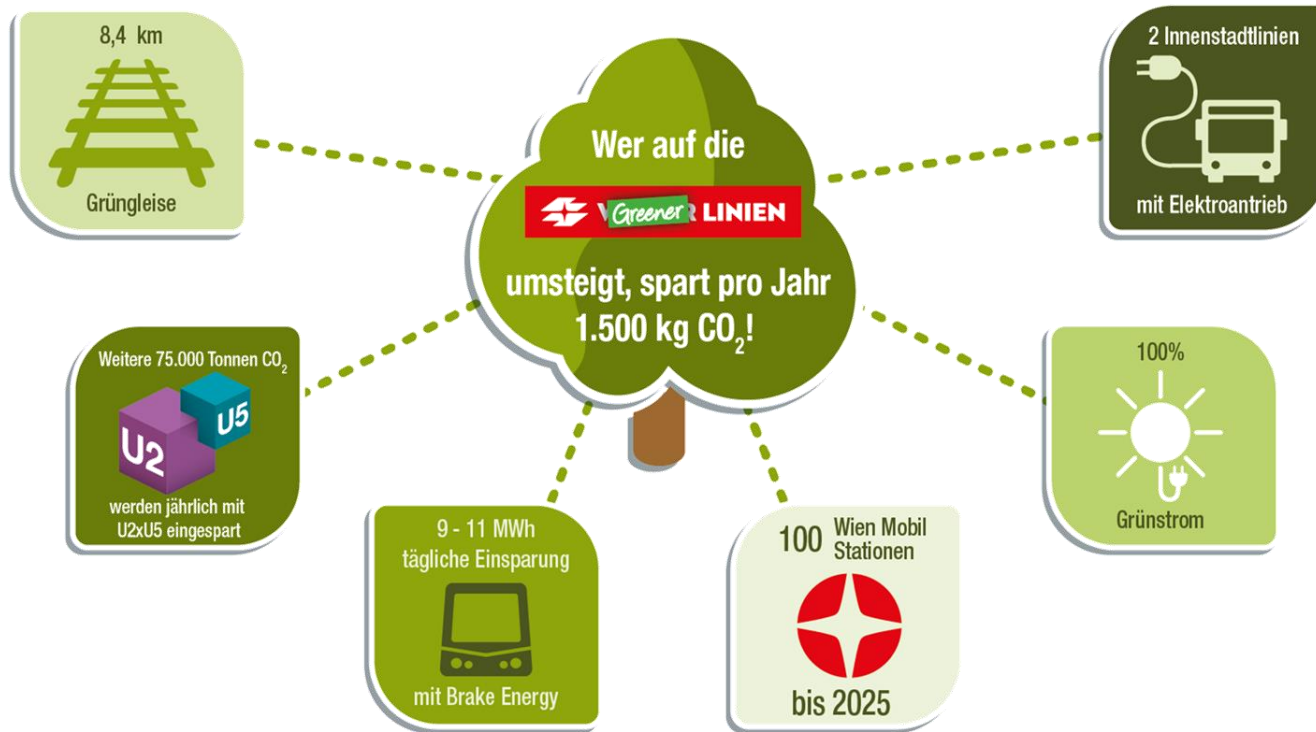
Größtes ÖPNV-Unternehmen Österreichs



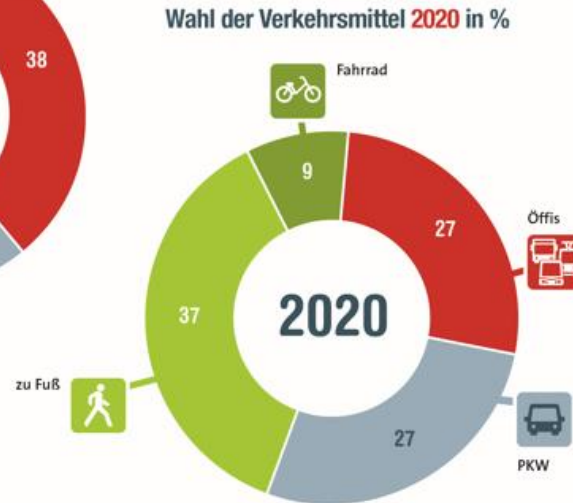
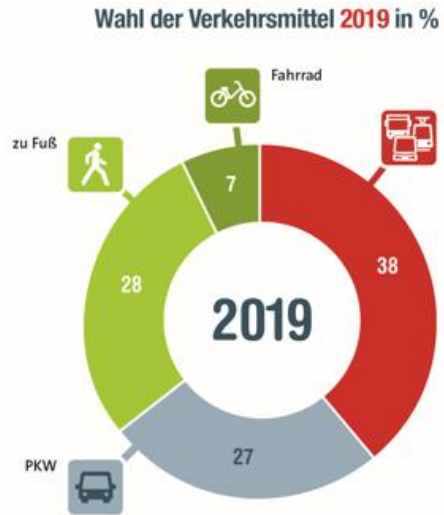
Integriertes Verkehrsunternehmen



Greener Linien




Modal Split 2019 vs. 2020 vs. 2021



Quelle: Wiener Linien

Mobile Freiheit

- Wiener Linien gestalten Mobilität in Wien
- Verknüpfung von ÖV, Sharing und Mobilitätsservices unter multimodaler Dachmarke 
- Private und betriebliche Mobilität sowie Erstkontakt für Sharingbetreiber*innen

 WienMobil  WienMobil



 WienMobil

 WienMobil

digitale Welt



 WienMobil App & Web

zusätzlich als digitale
Drehzscheibe, zur
Datengenerierung für eine
effiziente Planung

tarifliche Welt

Multimodale Tarife bzw.
Abos



physische Welt

U-Bahn, Bim und Bus

+  WienMobil
Stationen

+  WienMobil
Rad

+  WienMobil
Auto



Informationsmöglichkeiten

Produkte und Kanäle

Virtuell/Mobil

- WienMobil
- qando
- Website
- i.tip
- Poptis
- Ticketapp
- Ticket Shop Website
- Routenplaner Website
- Blog
- Social Media Kanäle
- Kunden dialog
- WM Website

Anlassinfo

- Störung geplant
- Störung spontan
- AnrainerInneninfo
- Aviso
- Bewusstseinskampagnen
- AnrainerInnenaushang B6x
- WM Station
- GrätzelbetreuerInnen
- Formularwesen

Station

- Taktiller Netzplan
- Aufkleber Aufzug
- Bahnsteigmarkierungen
- Infoscreen am Bahnsteig
- Multisensuelle Stele
- Ticketinfo
- Störungsmonitor
- Vorweganzeiger
- Stationsfolgeplan
- Werbetafeln Blindbst.
- Ticket- und Infostellen
- Servicepoints
- Stationsüberwachung
- Durchsagen
- Ansagen
- Fahrscheinautomaten
- SDM
- Infopersonal
- Leitsystem
- Abfahrtsmonitor
- Vitrinenkonzept
- Wegweiser
- Umgebungsplan
- Gesamtnetz Wien
- Schnellverbindungsplan
- City Plan
- Nightline Plan
- Fahrpläne
- Diverse Beklebungen
- Diverse Infofolder/Flyer/Werbung
- Zeitungsaufsteller
- Aktuelles Vitrine/Monitor
- Hausordnung
- Fahrgastregeln
- Störungsmonitor Neu FIS+
- Sonstige Print Infos

Haltestelle

- Haltestellenname
- Zielschild
- Linienchild
- Plankasten
- VFGI
- Diverse Beklebungen
- Gesamtnetzplan Wien
- Aviso
- Fahrpläne
- ePaper
- Haltestelle der Zukunft
- Durchsagen
- Ansagen
- Infopersonal
- Revisor
- Bordsteinkantensignalisierung

Fahrzeug

- Innenbeklebung
- Außenbeklebung
- Innenbesteckung WL
- Innenbesteckung Gewista
- Infoscreens
- FIS+
- Digitale Routentafel
- Fahrscheinautomat
- Durchsagen
- Ansagen
- KontrollorInnen
- Matrix Anzeigen
- Sound Design
- Fahrkarte



Linie / Ziel	Fahrzeit / Destination	Abfahrt / Departure	Wart / From
U6	HEILIGENSTADT	7	1
U6	HÜTTELDORF	2	2
1	Stefan-Fadinger-Platz	8	15
1	Prater Hauptallee	1	9
2	Friedrich-Engels-Platz	3	07
	Dornbach	3	13
	Ring - Rund Sightseeing	28	58
2A	Schwarzenbergplatz	1	8

LEOPOLDAU ← U1 → ALABRAGASSE

WIENER LINIEN

Service Point

Spiel & Spaß für die ganze Familie.

LEOPOLDAU



**Abfahrtsmonitore, Infotrails,
Stationsfolgepläne,...**
Vorweganzeiger, Service Points,...



**Linien-signale, Zielschilder, Fahrpläne,
Umgebungspläne,...**

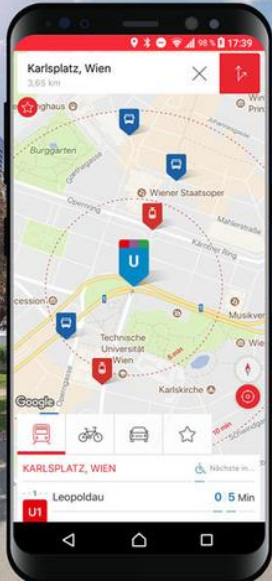
Gesamtnetzplan, AFGI, VFGI, ePaper

WienMobil
Schneller durch
deine Welt.



Alle Öffis auf einen
Blick

Einfach mobil mit Öffis,
Fahrrad, Carsharing, Taxi
und zu Fuß



Fahrgastinfo

Unternehmen

Ticket Shop →

Route

Tickets

Attraktionen

Informationen

Service

WienMobil

Route

Von: Haltestelle, Adresse, ...

Nach: Haltestelle, Adresse, ...

Abfahrt Ankunft

Heute Jetzt

24 Stunden WIEN

24 Stunden WIEN
24 Hours Vienna Ticket
Gültig 24 Stunden in Wien

EUR 8.00

Erweiterte Suche

Verbindung suchen

Kaufen

Aktuelle Meldungen

- 29.06.2018 → Goldene Tramway: Junge Kunst am Schottenring
- 27.06.2018 → Modernisierung unserer Gleise über den Sommer
- 27.06.2018 → Ferienfahrplan gilt ab 2. Juli
- 19.06.2018 → Bahnsteigsanierung in der U3-Station Ottakring
- 04.06.2018 → Sitze im X-Wagen: WienerInnen fahren auf „Trigon“ ab → Weitere Meldungen

Betriebsinformation

- Linien → zur Übersicht
- Störungen
- Alle Linien in Betrieb.
- Aufzüge → zur Übersicht
- 290 in Betrieb
- 6 außer Betrieb
- Verspätungen
- U4, 40, 41, 42
- Rolltreppen → zur Übersicht
- 333 in Betrieb
- 19 außer Betrieb

Newsletter

Diese News gehören Dir.

Neuigkeiten von den Wiener Öffis landen regelmäßig in Ihrem Postfach – mit dem Newsletter der Wiener Linien.

Zum Newsletter anmelden

Meine Daten verwalten

Diese Webseite verwendet Cookies. Hier finden Sie weitere Informationen zum Datenschutz bei den Wiener Linien.

Akzeptieren



WienMobil app, website, social media
accounts, Kundendialog, ...

Was soll kommuniziert werden

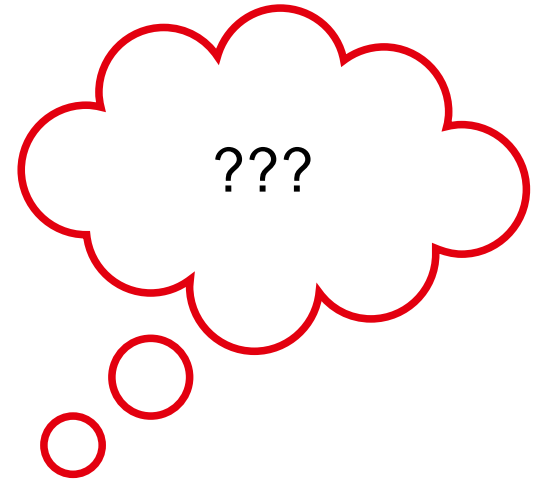
Was wird kommuniziert

- Welche Linien sind betroffen aufgrund welchen Ereignisses
- Was für Alternativen gibt es
- ~ Dauer der Störung



Forschungsfragen:

- Führen Verspätungen im Allgemeinen zu Image- bzw. Loyalitätsverlusten für die Wiener Linien?
- Haben die wahrgenommenen (häufigsten) Verspätungsgründe unterschiedliche Auswirkungen?



Fazit der Studie

- Wahrgenommene Pünktlichkeit beeinflusst Image und Kundentreue
→ hängt positiv mit der Zahlungsbereitschaft zusammen
- Besonders bei Nicht-Jahreskartenbesitzer*innen kann ein verbessertes Image die Zahlungsbereitschaft positiv beeinflussen
- Externe Verspätungsgründe tendenziell als störender empfunden
- Wenn externe Verspätungen häufiger sind, kann es zu einem Solidarisierungseffekt mit den Wiener Linien kommen
- **Transparenz ist wichtig:** nicht kommunizierte Verspätungsgründe schneiden sowohl in der Befragung, als auch im Experiment schlecht ab

Fahrgastinformation im Betrieb

3 Hauptgebiete der Fahrgastinformation

Laufende Fahrgastinformation

- Fahrpläne
- Leitsysteme
- Echtzeitanzeige
- WienMobil
- Social media
- ...

Bei geplanten Einschränkungen

- Aviso
- Ansagen
- Beklebungen
- Personal vor Ort
- Social media
- ...

Fahrgastinformation im Störfall

- Durchsagen
- Störungsmeldungen
- Personal vor Ort
- WienMobil
- ...

Fahrgastinformation bei geplanten Einschränkungen



Planung



Festlegung der Fahrgastinformationsmaßnahmen



Umsetzung der Fahrgastinformation



ggfs. Anpassung während Betriebseinschränkung



Evaluierung

Fahrgastinformation im Störfall

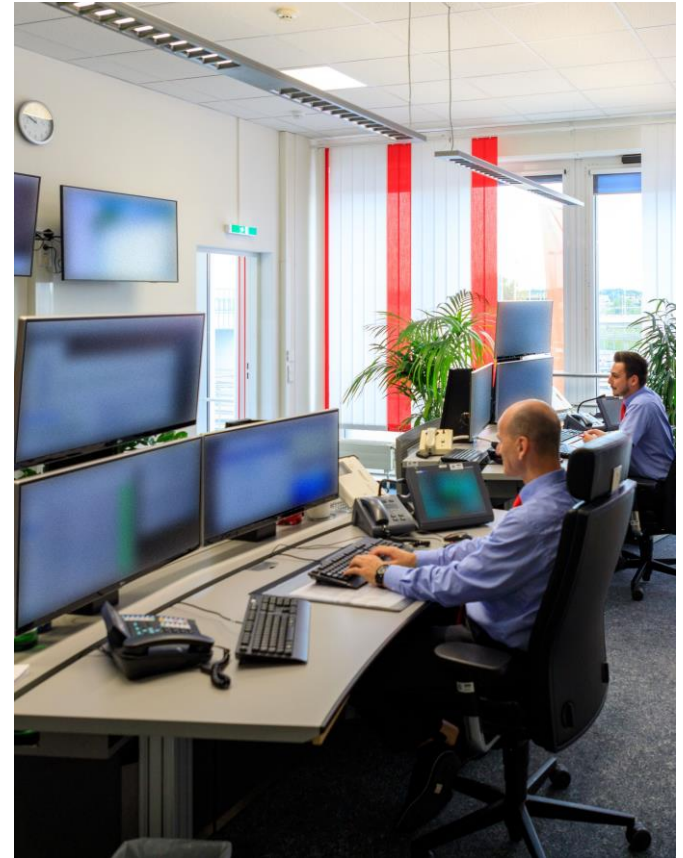


Akustische Fahrgastinformation

Akustische Fahrgastinformation

Lautsprecherdurchsagen:

- Deutsch und Englisch
- Sprache klar und verständlich
- Ziel: eine breite Zielgruppe erreichen
- Inhalt so konkret wie möglich formulieren
- Details auf visuellen Kanälen
- Allgemeine Infos bzw. alternative Routen



Akustische Fahrgastinformation

Fahrgastinformation vor Ort:

- Bei geplanten und ungeplanten Störungen
- Information richtet sich nach Kund*innenbedürfnissen
- Geschultes Personal
- Direkt vor Ort bezogene Informationen



Weitere Kommunikationskanäle

Gebärdenavatar „Iris“:

- Bei erfolgreichem Abschluss der Testphase Integration in WienMobil App
- Störungsinformation in Gebärdensprache
 - ohne große Verzögerungen
 - automatisiert
 - 24/7 Verfügbarkeit



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!





Die Stadt gehört dir.

WIENER LINIEN | WIEN ENERGIE | WIENER NETZE | WIENER LOKALBAHNEN | WIPARK | WIEN IT
BESTATTUNG WIEN | FRIEDHÖFE WIEN | UPSTREAM MOBILITY | FACILITYCOMFORT | GWSG

WIENER STADTWERKE GRUPPE