

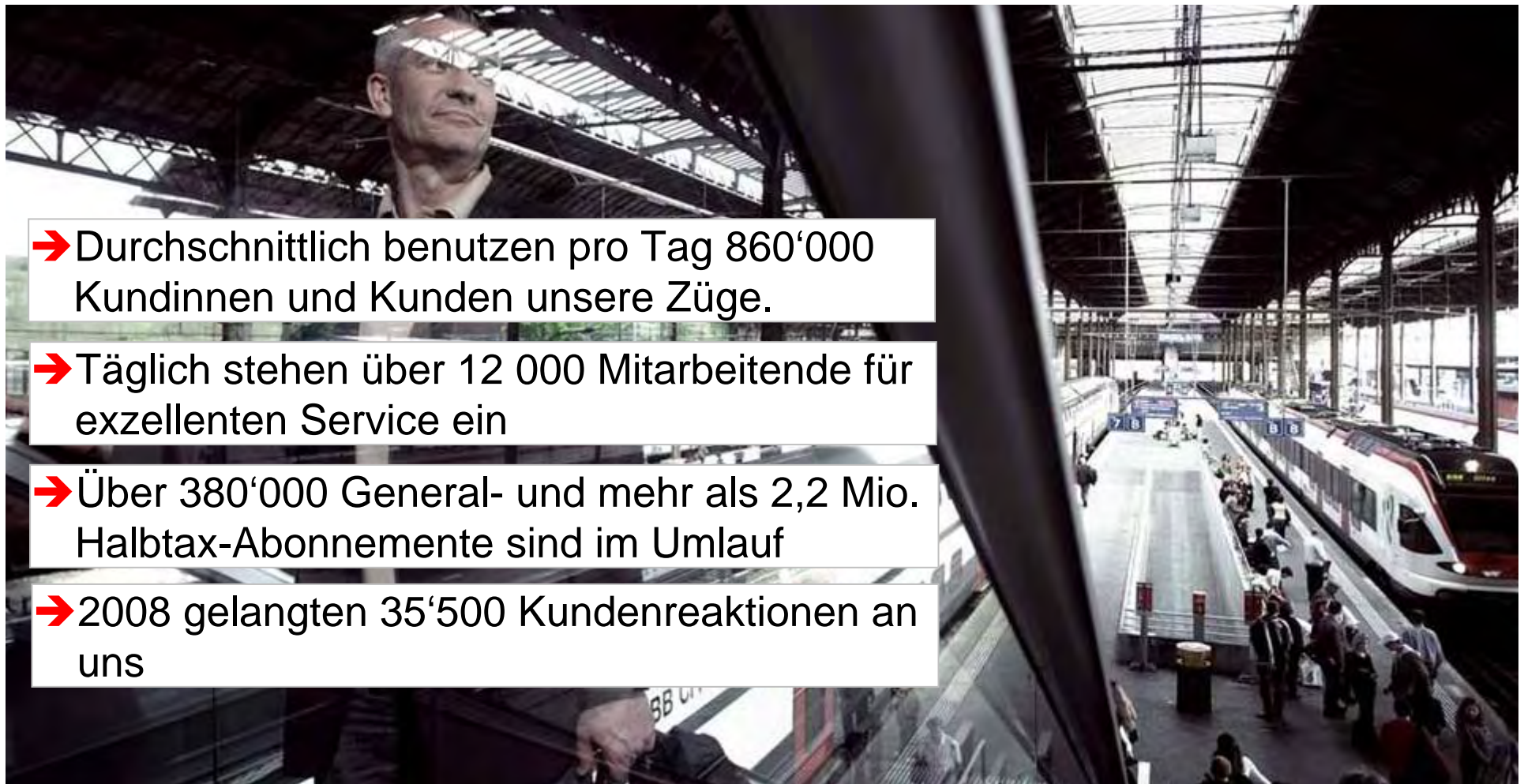
Stossrichtungen und Herausforderungen Personenverkehr

Jahreskonferenz EPF, Bern 14. März 2009



Martin Bütikofer, Leiter Regionalverkehr SBB

Personenverkehr – Der Kunde im Zentrum.



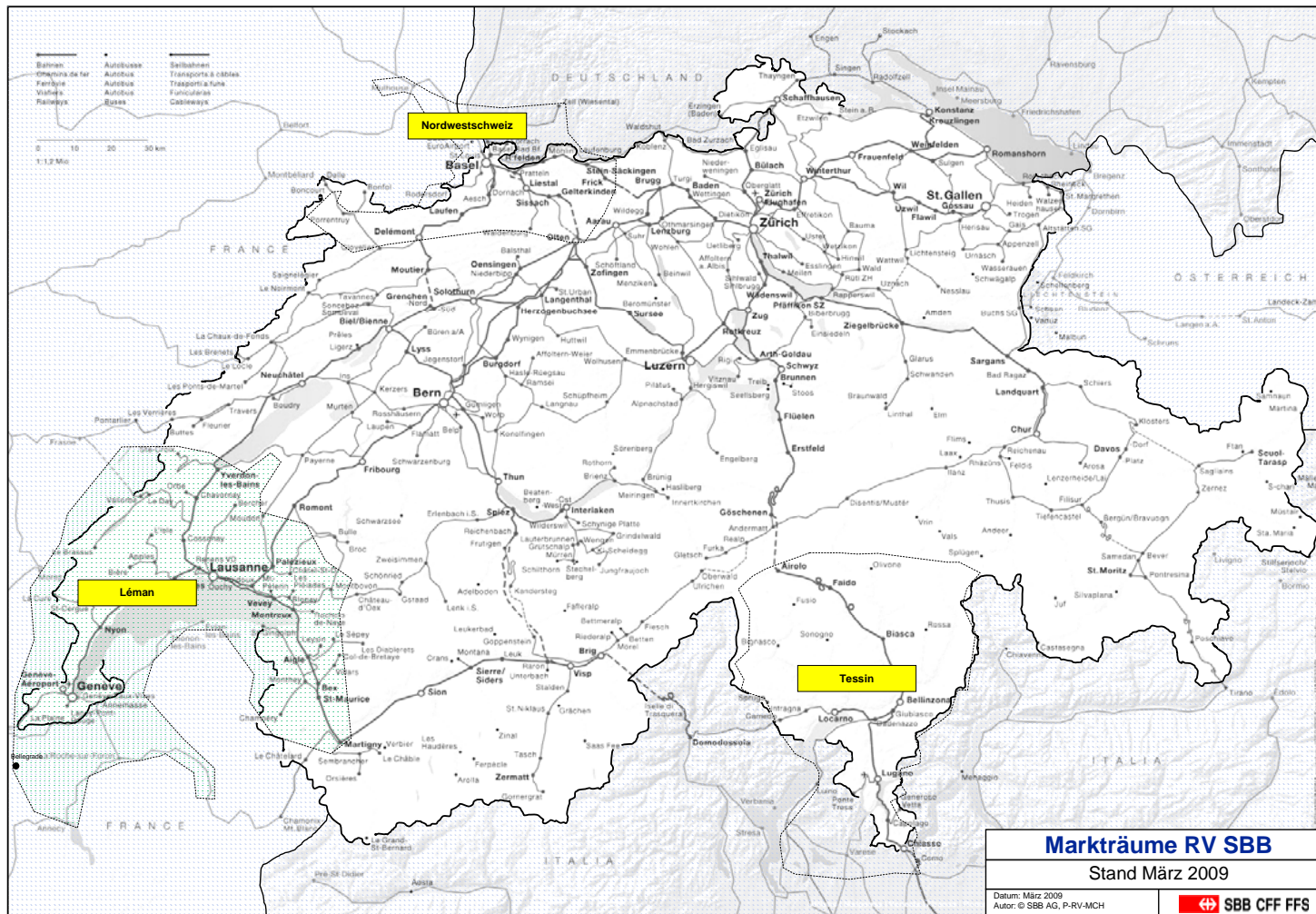
→ Durchschnittlich benutzen pro Tag 860'000 Kundinnen und Kunden unsere Züge.

→ Täglich stehen über 12 000 Mitarbeitende für exzellenten Service ein

→ Über 380'000 General- und mehr als 2,2 Mio. Halbtax-Abonnemente sind im Umlauf

→ 2008 gelangten 35'500 Kundenreaktionen an uns

Mobilität hält sich nicht an Grenzen.



Verkehrsraum Genf
0.9 Mio. Einwohner

Verkehrsraum Basel
1 Mio. Einwohner

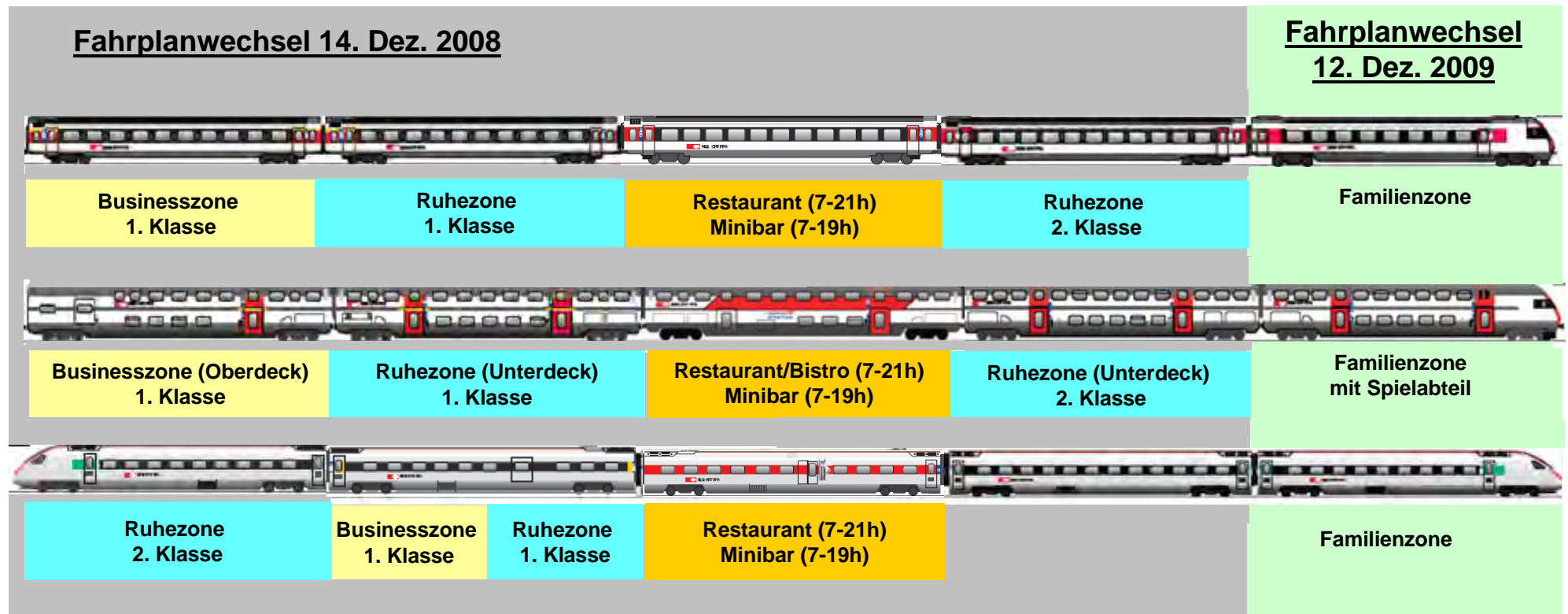
Verkehrsraum Tessin
0.5 Mio. Einwohner
Tessin-Como
6 Mio. Einwohner
Agglo Mailand-Como-
Bergamo

Mehr Service – Doppelbegleitung im Fernverkehr.

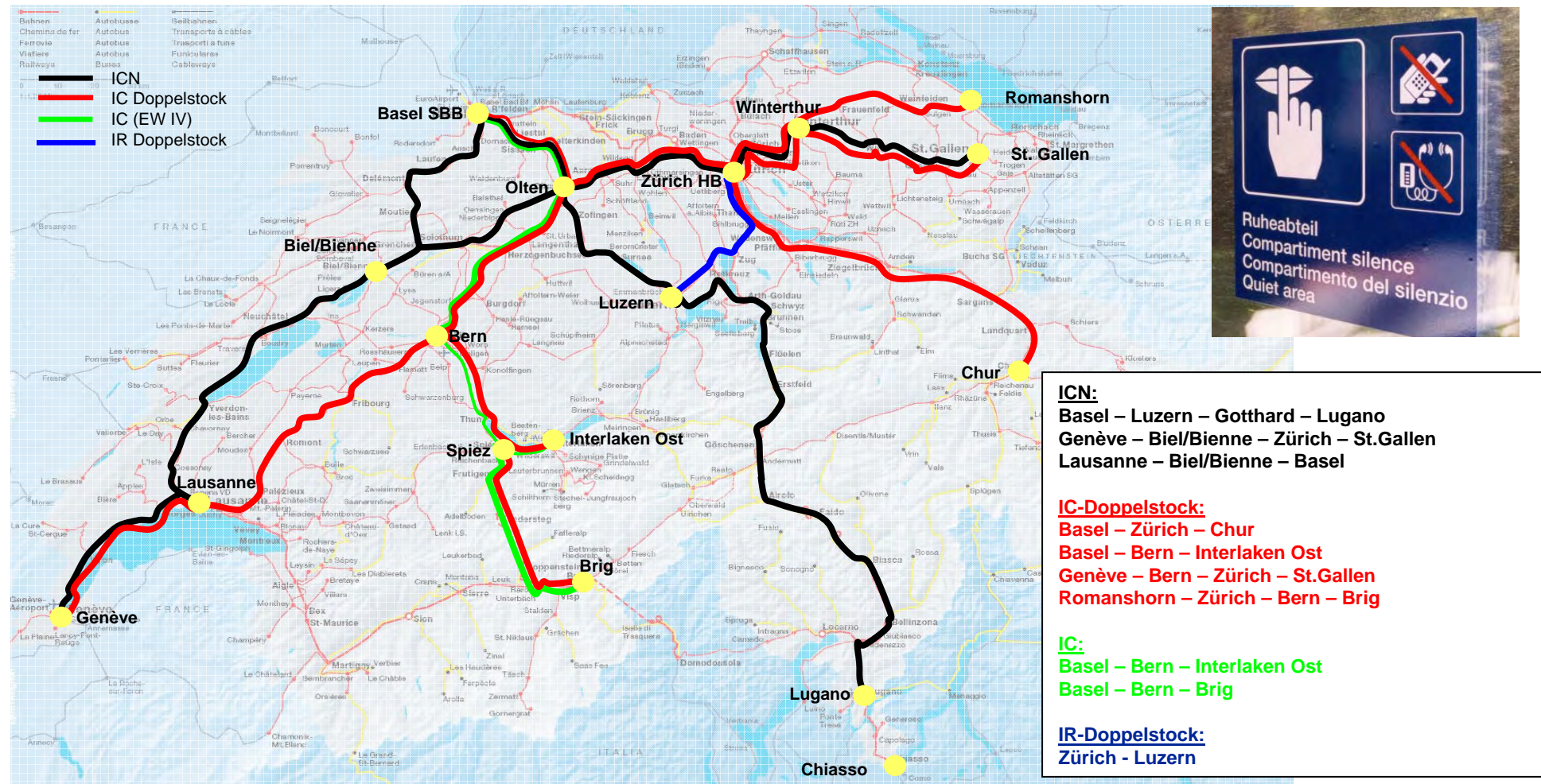
- Mehr Service für unsere Kunden
- Bis 2014 verkehren alle Fernverkehrszüge mit zwei Zugbegleiter
- 125 zusätzliche Stellen für das Zugpersonal



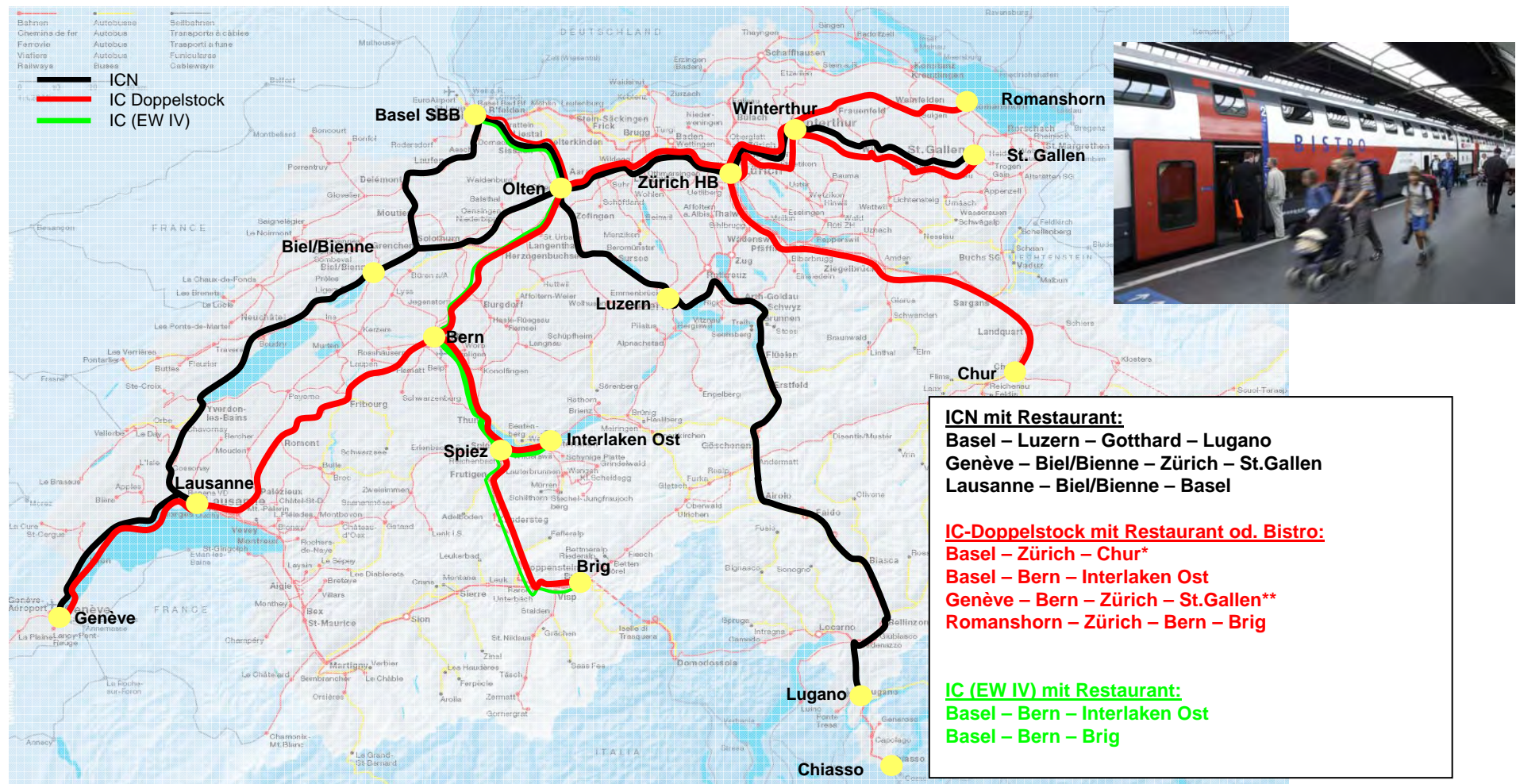
Mehr Komfort – Die Produktmarke „InterCity“.



Mehr Komfort – Wagen mit Ruhezonen (Fahrplan 2008/2009).



Mehr Komfort – Einsatz Restaurant/Bistro (Fahrplan 2008/2009).



Mehr Komfort – neues Rollmaterial im Regionalverkehr.



Mehr Komfort – neues Rollmaterial im Regionalverkehr.



Mehr Information – Unsere neuesten Kundeninnovationen.



- **Navigo – Kundeninformation auf dem Handy**
Fahrpläne, Echtzeitinformationen, Bahnverkehrs-Infos, „take me home“



- **SBB Mobile Ticket Shop - Handy wird zum Billettschalter für unterwegs.**

Mehr Verbindung - Kombinierte Mobilität und Schnittstellenmanagement.

Kombinierte Mobilität



Optimale Mobilitätskette und Anschlüsse für unsere Kundinnen und Kunden

Schnittstellen-Management

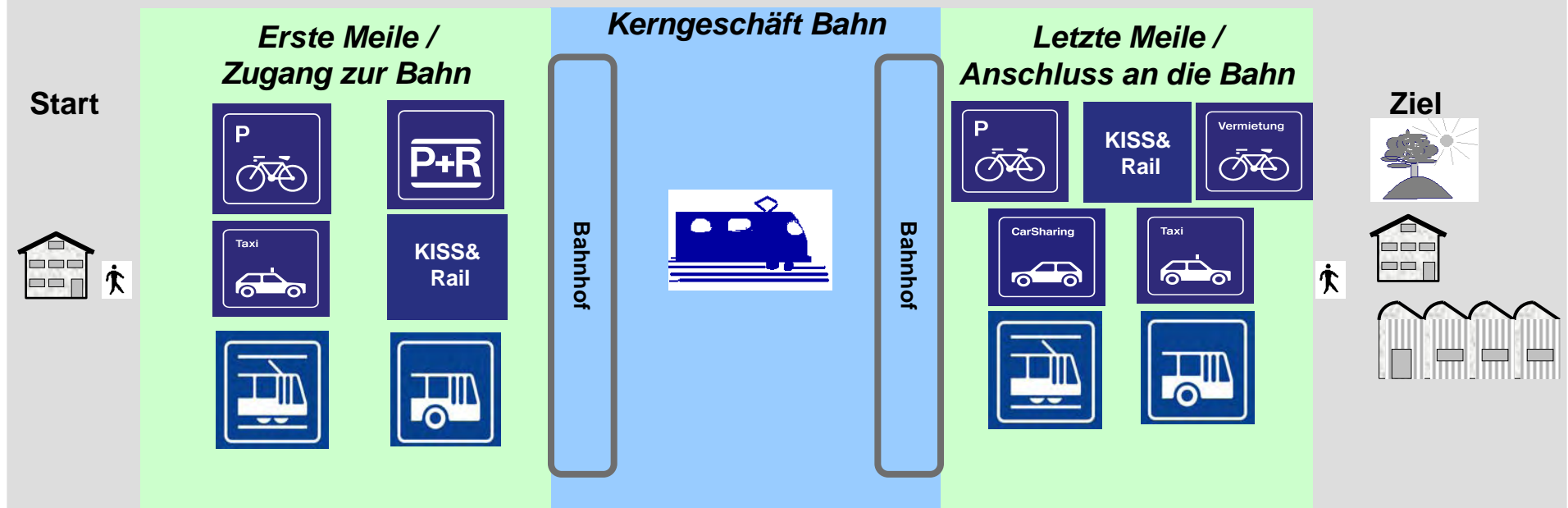


Kundeninformation

Vertrieb/Distribution

Mehr Verbindung – Der Bahnhof als Drehscheibe.

- Optimale Mobilitätskette und Anschlüsse für Kundinnen und Kunden



SBB kümmert sich nicht nur um reine Bahnfahrt, sondern auch um Zugang und Anschluss zur Bahn

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

