Bahn Berlin

IGEB-Fahrgastsprechtag

S-Bahn Berlin GmbH

01.10.2021 | Berlin

DB

Agenda

Bahn Berlin

1. **Corona-Pandemie**
2. Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS und aktuelle Performance
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
4. Ertüchtigung Bestandsflotte
5. Neubaufahrzeug
6. Vertrieb und Kundeninformation

Hygienemaßnahmen für Fahrgäste

Bahn Berlin

- Automatisches Öffnen der Türen beim Verkehrshalt am Bahnsteig zur besseren Durchlüftung und Kontaktminimierung
- Intensivierung der Reinigungsmaßnahmen in den Fahrgasträumen gem. den Vorsorgeempfehlungen des Robert-Koch-Instituts
- Informationen und Verhaltensregeln zum Coronavirus für Fahrgäste auf der Homepage, über Twitter und Punkt3 (Fahrgastzeitschrift)
- Verhaltensregeln zum Coronavirus für Fahrgäste in allen Einstiegsbereichen der S-Bahnen
- Hinweise auf die Maskenpflicht an allen Fahrgasttüren
- Regelmäßige Durchsagen zum Verhalten in den Zügen
- Beachtung der Verhaltensregeln (Abstand und Masken) durch Eingangsbanner,
- Bahnhöfe: Plakate, Bodenmarkierungen, Durchsagen, Anzeigen
- Kontrolle der Tragepflicht durch das Personal der S-Bahn und direkte Ansprache bei Verstößen
- Durchführung von Präventionsmaßnahen zum Thema „Abstands- und Hygieneregeln im ÖPNV“ mit Partnern (BVG, Ordnungsamt, Landes- und Bundespolizei)

Verhaltenshinweise in Einstiegsbereichen

Piktogramm an Fahrgasttüren

Ungeschmälertes Angebot trotz in der Spitze über 50% Fahrgastrückgang

Bahn Berlin

- Um den Fahrgästen, die auch derzeit auf den ÖPNV angewiesen sind, zum einen keine längeren Wartezeiten zuzumuten und möglichst viel Beförderungskapazität zu bieten, die Abstandhalten ermöglicht, fährt die S-Bahn im Einvernehmen mit den Ländern das komplette Angebot einschließlich der HVZ-Verstärkerzüge und mit den vollen Zuglängen.

- Bei Baumaßnahmen werden trotz des Fahrgastrückgangs sogar mehr SEV-Kapazitäten als gewöhnlich angeboten und zusätzliche Züge im Regionalverkehr eingesetzt - wie im Januar auf der S5 mit 85 Bussen.

- Das vollständige Angebot wird seitens der S-Bahn aufrecht erhalten, sofern nicht wie zu Beginn der Pandemie im Frühjahr 2020 coronabedingte Personalausfälle unter den Triebfahrzeugführern, Werkstattmitarbeitern oder Disponenten eine Angebotseinschränkung erzwingen.

- Die Nachfrage hat sich inzwischen wieder auf ca. 80% des Vor-Corona-Niveaus erholt.

- Zur Pflege der Abonnenten als treueste Kunden haben die VBB-Unternehmen an der Abo-Aktion des VDV teilgenommen und bieten in den Herbstferien ganztägige Mitnahmemöglichkeiten für Abo-Kunden an. Details auf der Homepage der S-Bahn.

Die S-Bahn Berlin unterstützt das Impfen

Bahn Berlin

- **Impfangebote für Mitarbeiter und Angehörige**

- Anfang Mai 2021 — Die betrieblichen Mitarbeiter der S-Bahn Berlin GmbH waren in der Gruppe 3 der Impfpriorisierung und hatten damit die Möglichkeit, sich vor Freigabe der Priorisierung einen Termin im Impfzentrum oder beim Hausarzt zu holen.

- Mitte Mai 2021 — Eigenes Impfzentrum der DB AG am Hauptbahnhof, zusätzliches Impfangebot in Kombination mit Eignungs- und Vorsorgetermin beim betriebsärztlichen Dienst

- Juli 2021 — Impfangebot auch für Familienmitglieder im Impfzentrum der DB AG

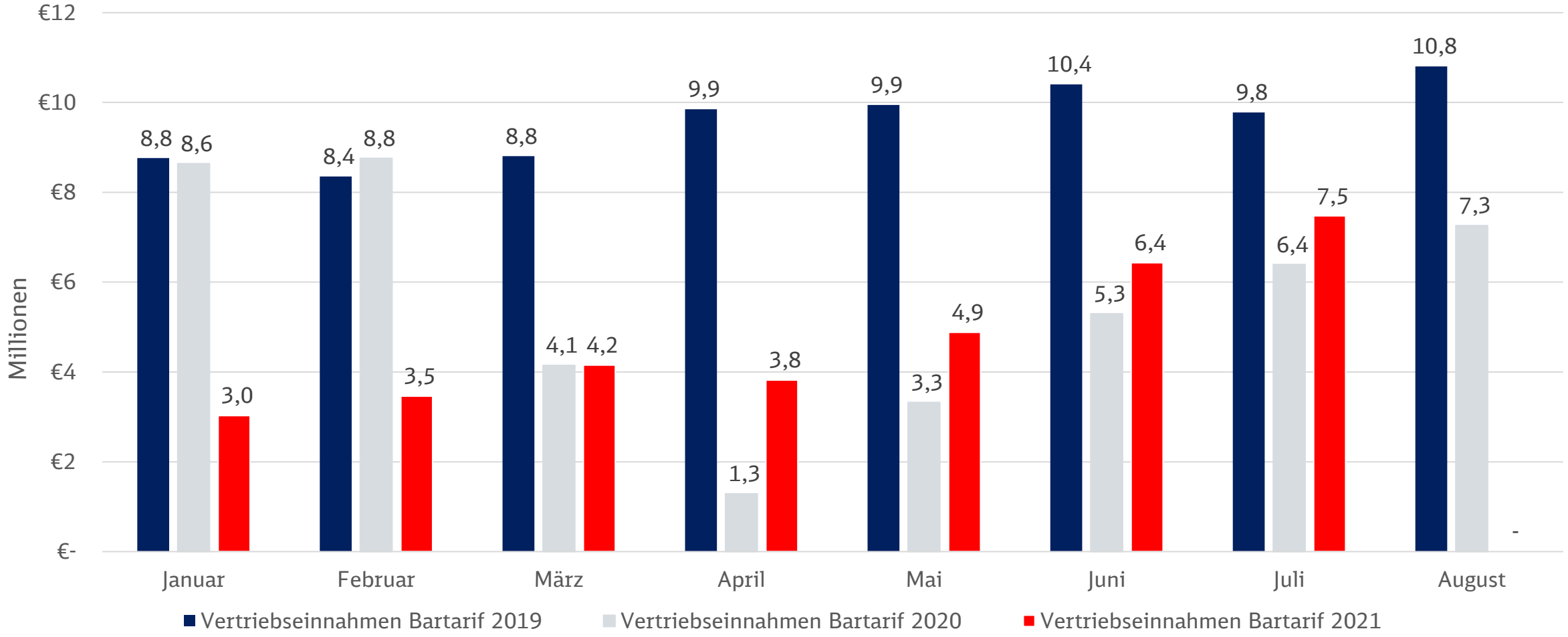
- **Impfangebote für Alle**

- 31. August 2021 — Impfangebot an alle Berliner mit dem 1. Impfzug auf der Ringbahn

- 16. Sept. 2021 — Beteiligung an der bundesweiten Kampagne #HierWirdGeimpft mit einem 2. Impfzug auf der Stadtbahn

Auswirkung der Corona-Pandemie – Entwicklung Vertriebseinnahmen im Bartarif* 2021 vs. 2020 vs. 2019 in Mio.€ nach deutlichem Rückgang langsam steigend

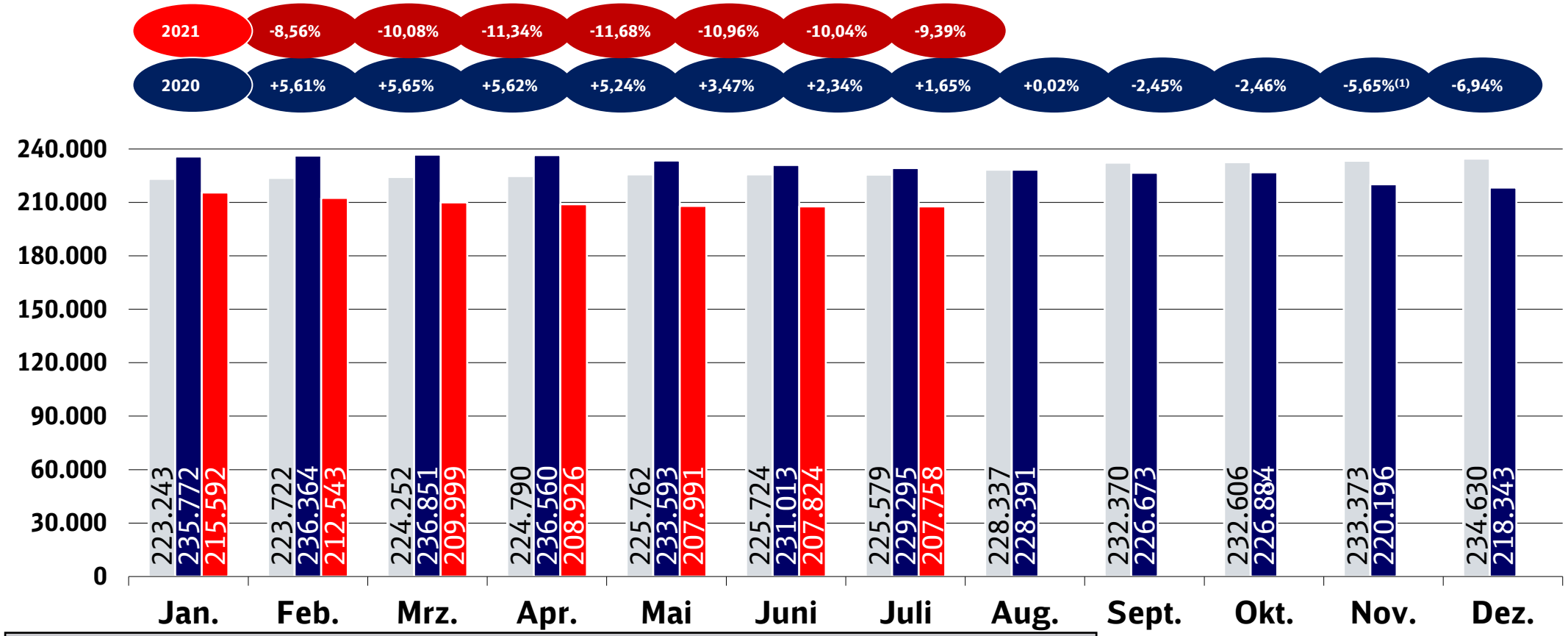
Bahn Berlin



– *Bartarif: Einzelfahrscheine, Tageskarten, Gruppenkarten des VBB-Tarifs

Sinkende Abonnentenzahl durch die Corona-Pandemie seit Mai 2021 wieder stabilisiert / Anteil an Firmentickets steigt

Bahn Berlin



(1)Von 10/2020 nach 11/2020 wurden ca. 5.300 kostenlose Schülertickets AB überwiegend aufgrund eines fehlenden, aktuellen Berechtigungsnachweises beendet. Seit der Einführung des kostenlosen Schülertickets Berlin AB in 08/2019 wurden ca. 5.200 zusätzliche Schülerabonnements abgeschlossen (07/2019: 17.400, 07/2021: 22.600).

Abo-Gesamtzahl hat sich nach starken Verlusten stabilisiert, Firmenticketanteil ist jedoch trotz Corona gestiegen und liegt mittlerweile bei 14% (im Juli 2020 lag er bei 11%)!

Agenda

Bahn Berlin

1. Corona-Pandemie
2. **Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS und aktuelle Performance**
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
4. Ertüchtigung Bestandsflotte
5. Neubaufahrzeug
6. Vertrieb und Kundeninformation

Für die Umsetzungsphase erfolgt eine Ausrichtung der Projektorganisation nach Themenfeldern und Sonderthemen unter Beteiligung der relevanten Konzerngesellschaften

Bahn Berlin

Themenfelder

Datenanalyse und -management

Zugtausche/ IH-Zuführung	Haltezeit-überschreitung	Triebfahrzeug-führer	Fahrzeuge	Reisenden-information
Disposition & Zusammenarbeit	Fahrplan	Stabilität Infrastruktur	Stabilität Energie-versorgung	Qualität Station

Kommunikation

S-Bahn Berlin | DB Netz | DB Energie | DB Station&Service

Spezielle Themen außerhalb der Themenfelder

Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS
Maßnahmenbeispiele

Bahn Berlin

Fortsetzung Tf-Ausbildungsoffensive

- Seit 2016 insgesamt 470 neue Triebfahrzeugführer ausgebildet
- Erfolgsquote Gesamtlaufzeit: 60%
- Anzahl Ausbildungsplätze auf 204 Gesteigert (2020: 180, 2019: 156)

Neue Warnschilder

- Neue Motive mit höherer Abschreckungswirkung
  Ziel ist die Reduzierung Störungen durch Personen am/im Gleis
- Pilot Nordkreuz

Perlschnüre

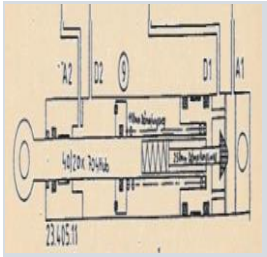
- Zielsetzung Maßnahme: Verbesserung der Orientierung der Kunden am Bahnsteig (analog BVG)
- Pilot Frankfurter Allee seit 12/2020
- Umsetzung Ring/Stadtbahn: 2021

ZIM-Rollout

- Pilot neuer Anzeigertyp ZIM (Zug-Info-Monitor) auf der Station Fredersdorf
- Start Rollout ZIM als Ablösung der LCD-Anzeiger 2021

Tausch Fahrschalter BR 481

- Optimierter Fahrschalter beugt ZBS-Störungen vor
- Umsetzungsdauer Maßnahme: 2 Jahre
- 471 Fahrzeuge bislang umgerüstet



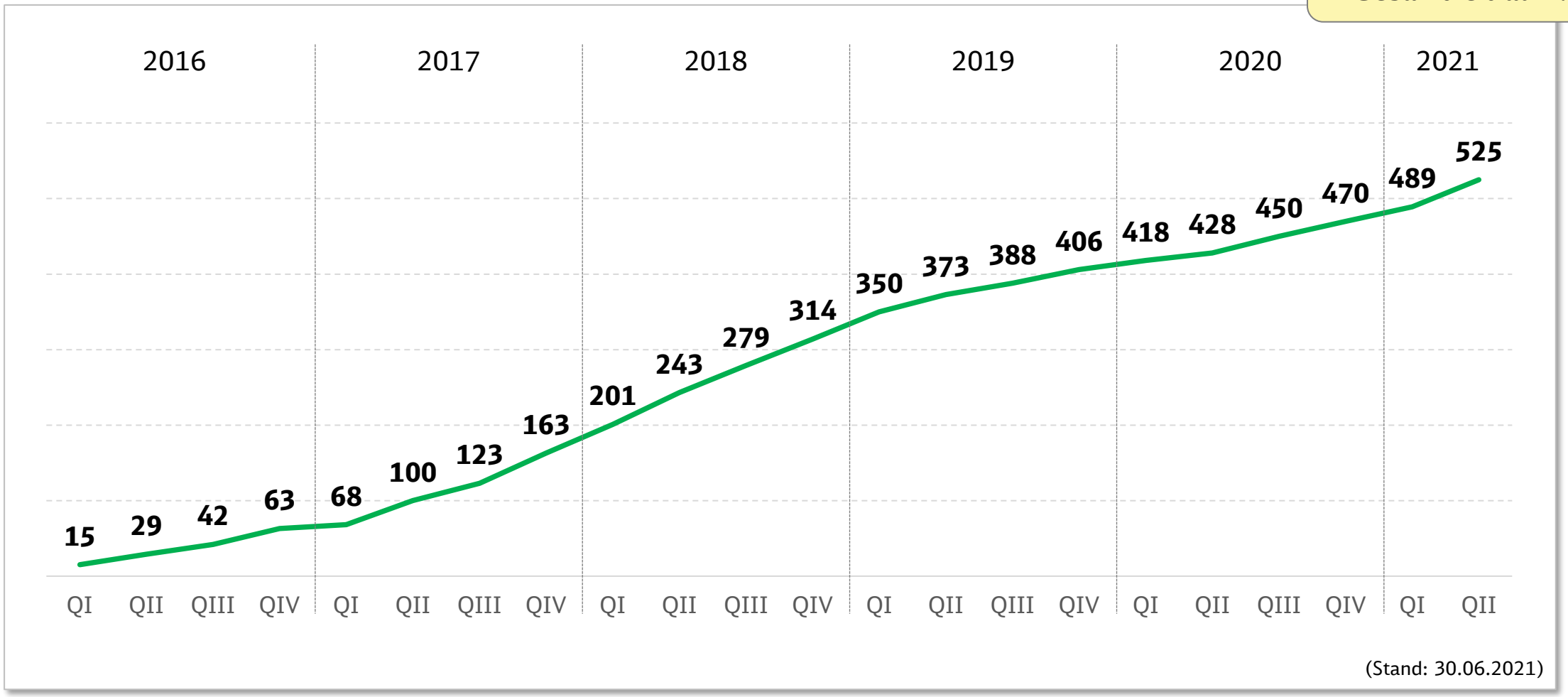
Stabilisierung Türen BR 480

- Dämpfung der Türen besonders störanfällig, Ursache: Türkolben
- Einbau neue Türkolben in alle Fahrzeuge ab September 2021

Tf-Ausbildungsoffensive:
Bis Mitte 2021 haben 525 die Ausbildung erfolgreich abgeschlossen

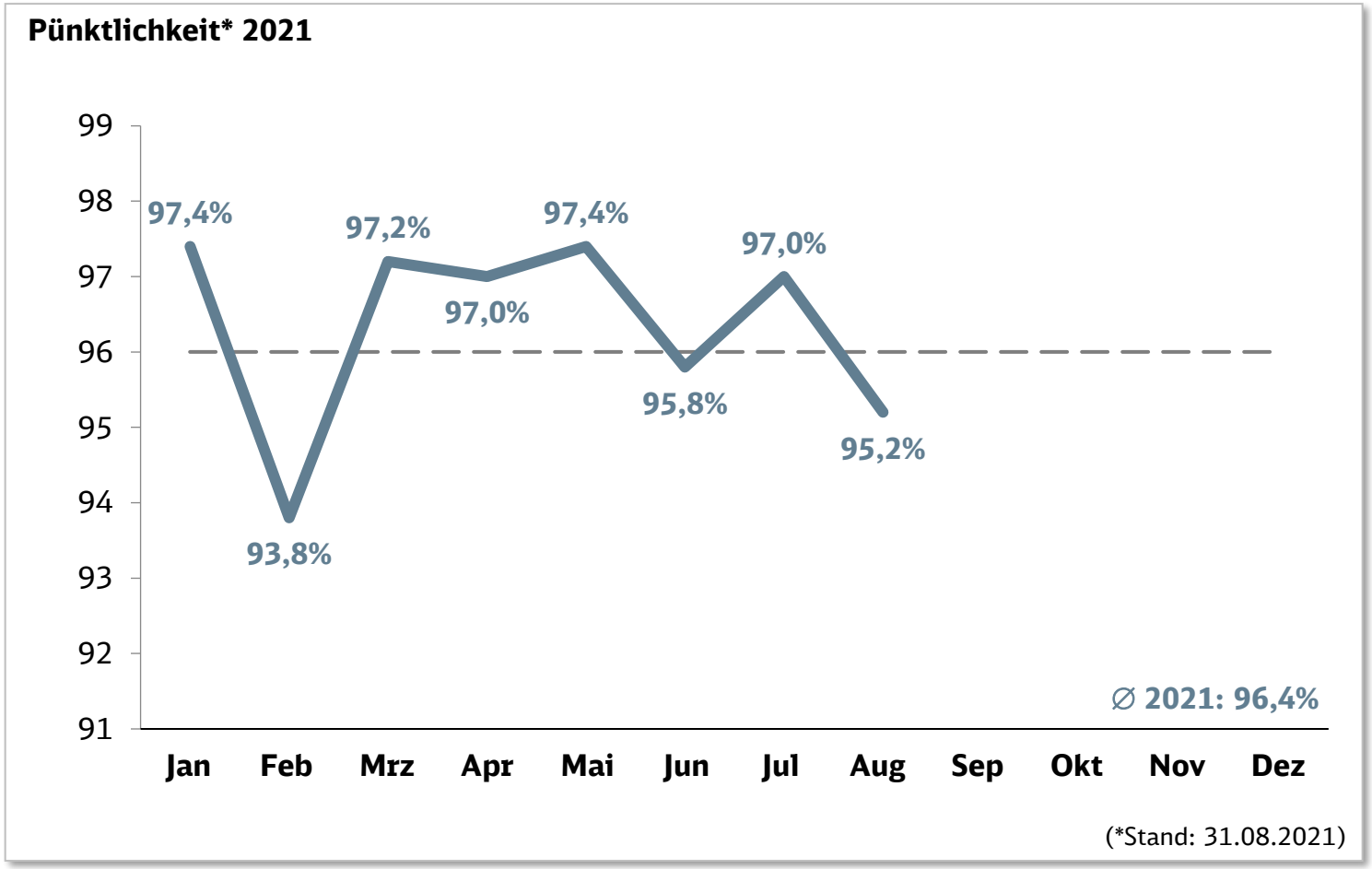
Bahn Berlin

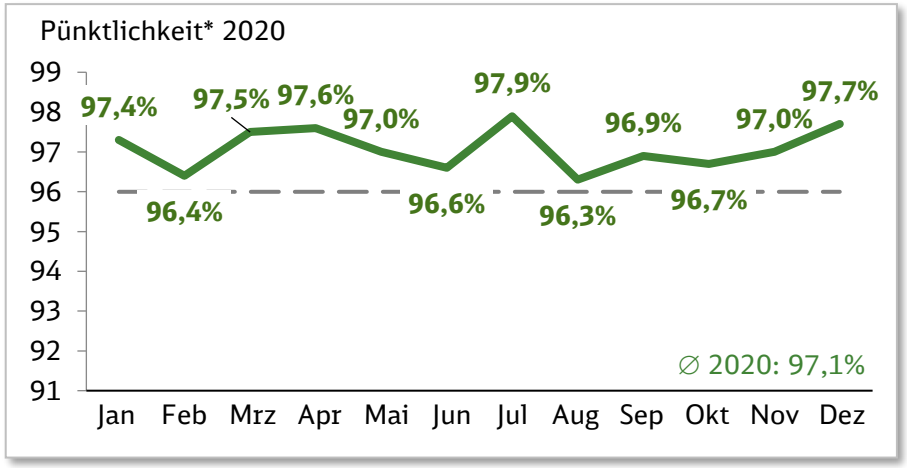
Bestehensquote über den Gesamtzeitraum: 60%

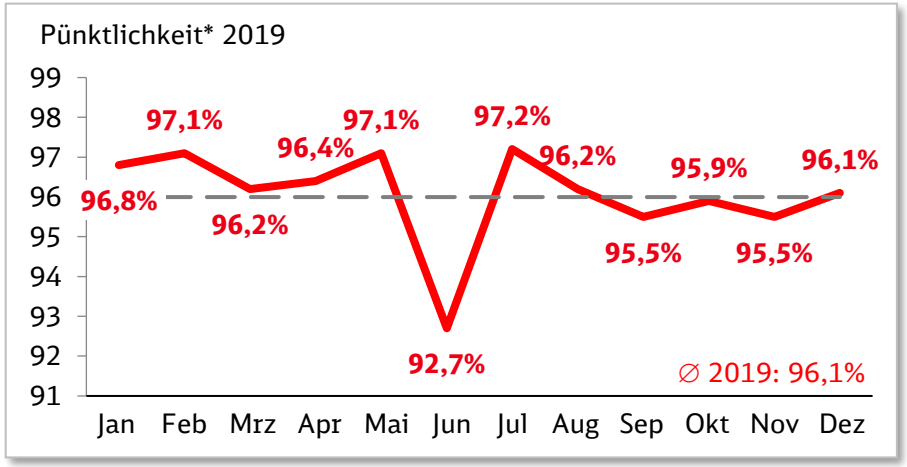


Einzeleffekt wie Winterunwetter, Hitze- und Starkregentage sowie Streiktage beeinflussen 2021 die Pünktlichkeit

Bahn Berlin



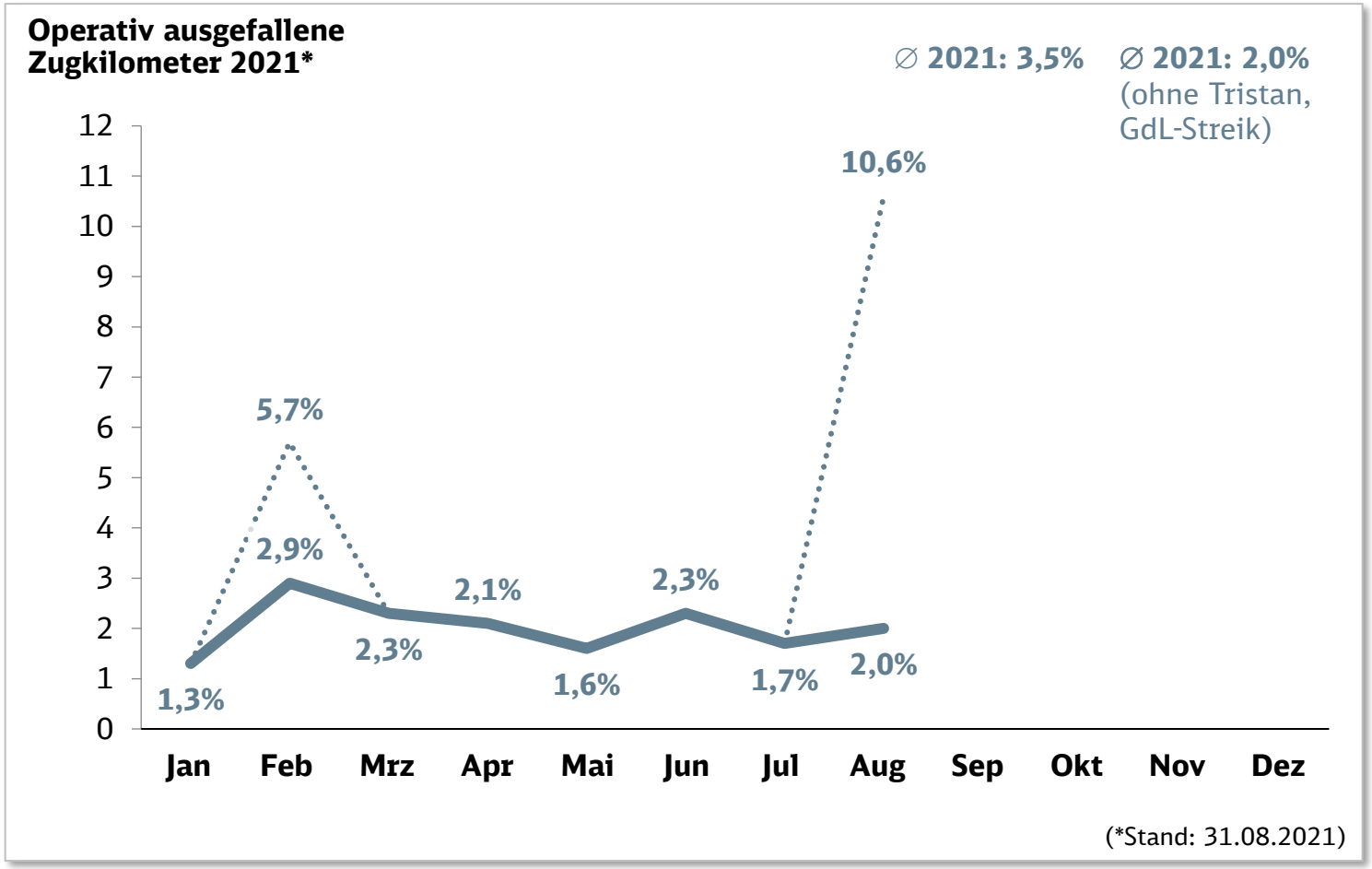


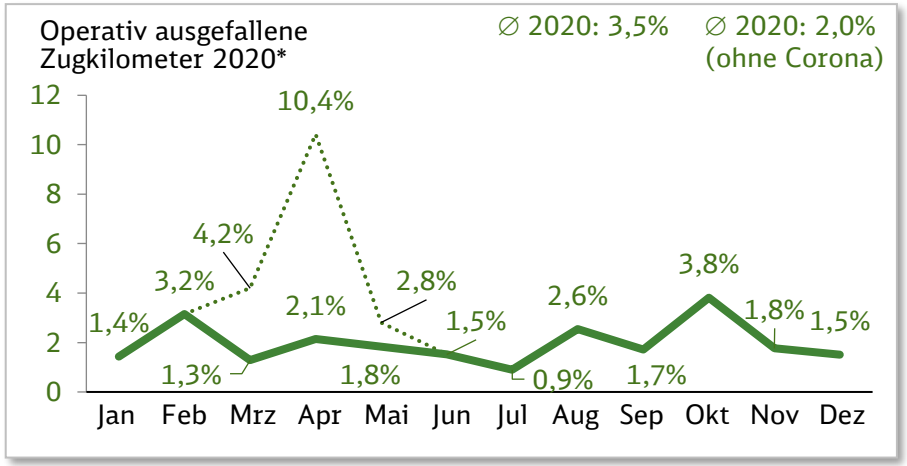


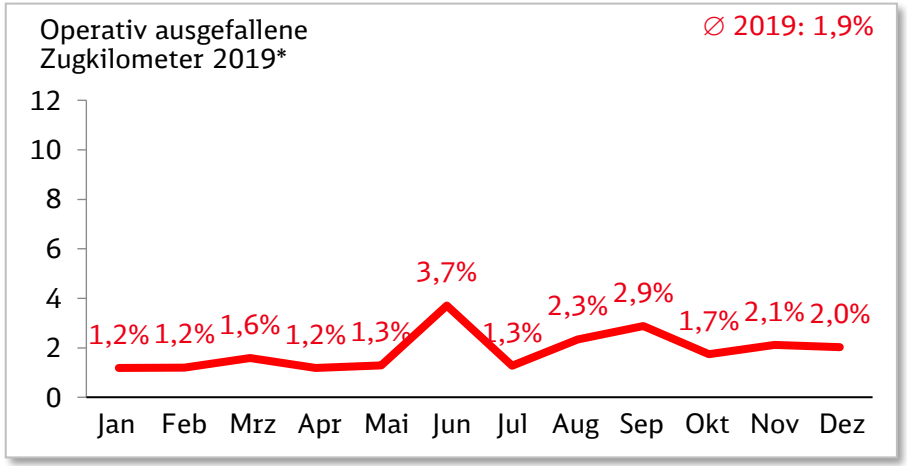
* Schwellwert 3:59 min

Ohne die extremen Einzeleffekte sind die operativ ausgefallenen Zugkilometer seit Jahren auf ähnlich niedrigem Niveau

Bahn Berlin







* Basis: tagesaktuelle Soll

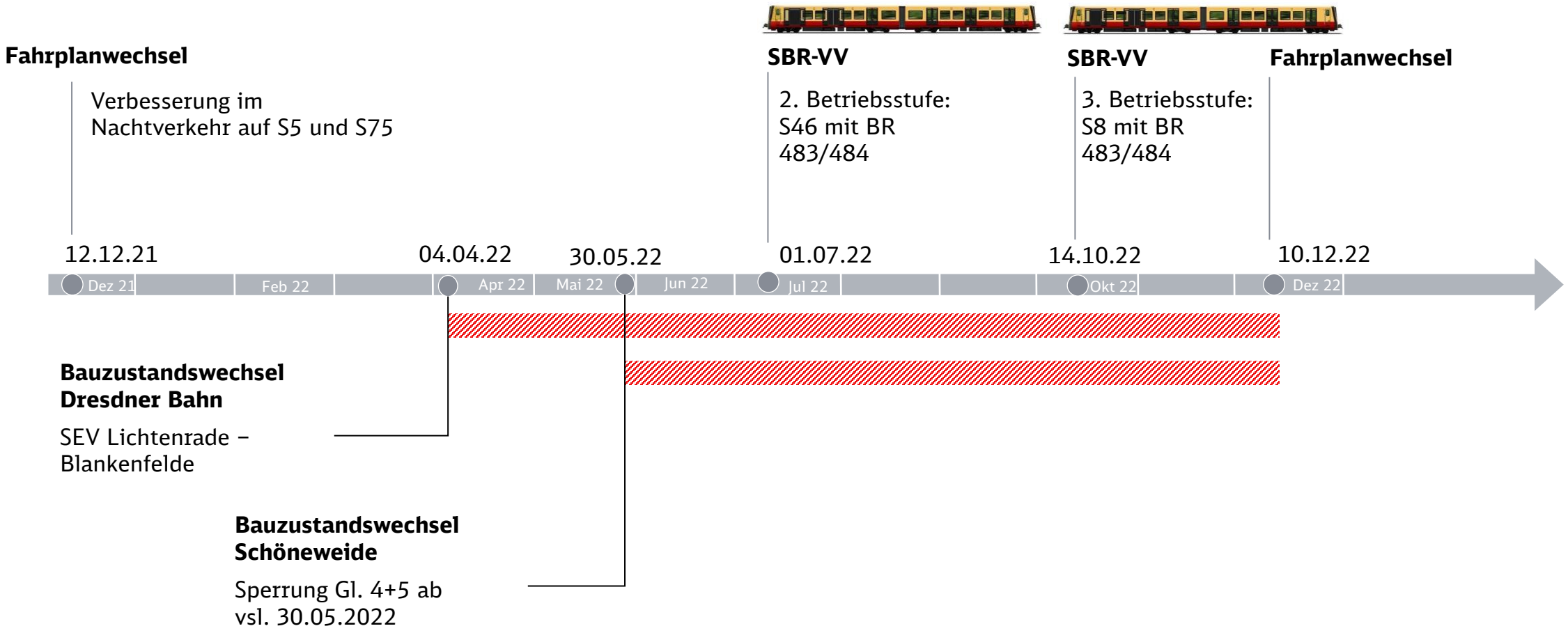
Agenda

Bahn Berlin

1. Corona-Pandemie
2. Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS und aktuelle Performance
3. **Fahrplan und Baumaßnahmen**
4. Ertüchtigung Bestandsflotte
5. Neubaufahrzeug
6. Vertrieb und Kundeninformation

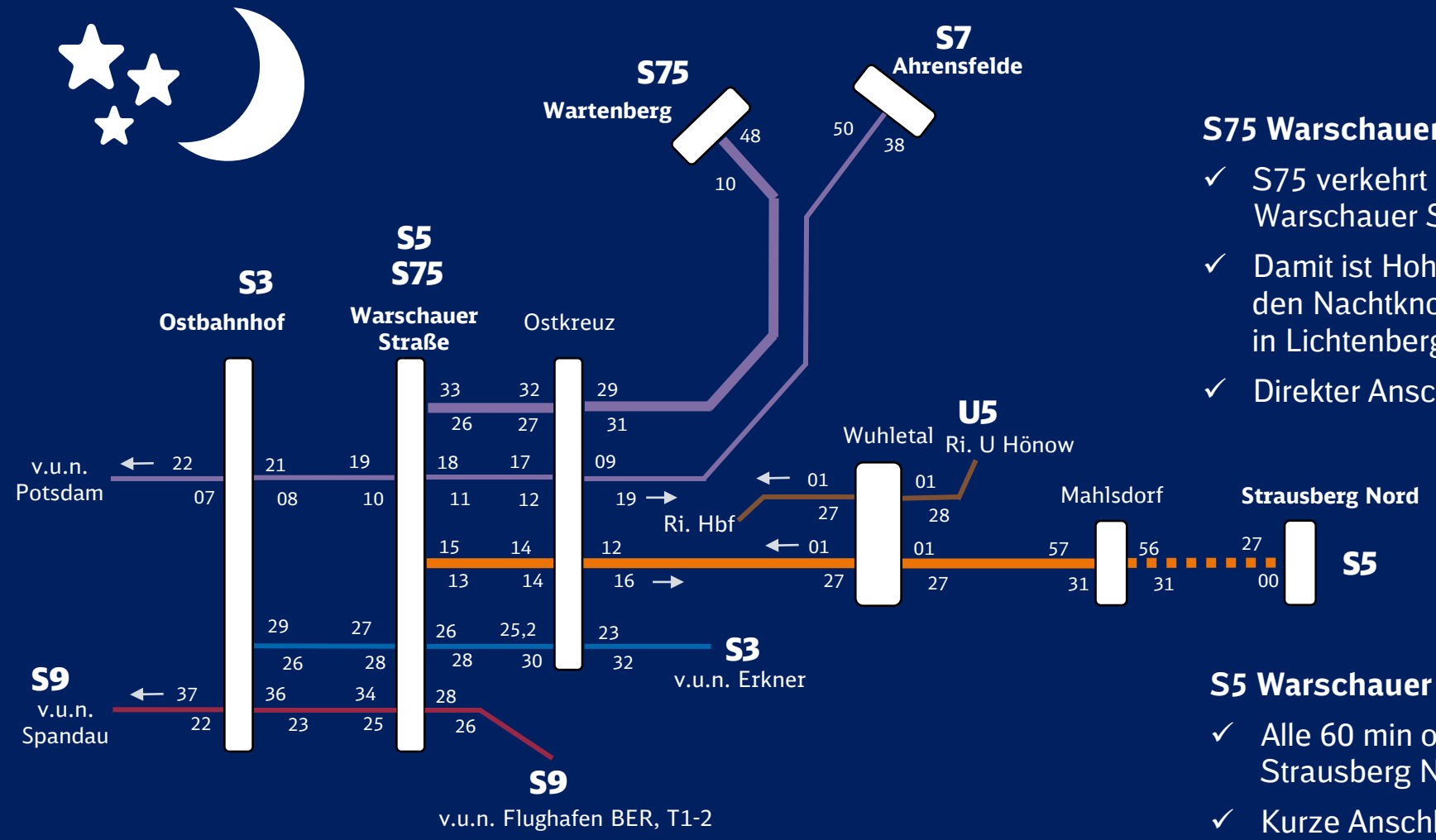
Der Fahrplan 2022 ist geprägt durch Verbesserungen im Nachtverkehr, den Zulauf weiterer Neufahrzeuge der BR 483/484 sowie Großbaustellen

Bahn Berlin



Zahlreiche Verbesserungen auf den Linien S5 und S75 im Nachtverkehr am Wochenende

Bahn Berlin



S75 Warschauer Straße – Wartenberg

- ✓ S75 verkehrt neu auch nachts Wartenberg – Warschauer Straße
- ✓ Damit ist Hohenschönhausen im Nachtverkehr direkt in den Nachtknoten Ostkreuz eingebunden, der Umstieg in Lichtenberg ist nicht mehr erforderlich
- ✓ Direkter Anschluss in Warschauer Straße S9 <-> S75

S5 Warschauer Straße – Mahlsdorf – Strausberg Nord

- ✓ Alle 60 min ohne Umsteigen in Mahlsdorf direkt von/nach Strausberg Nord
- ✓ Kurze Anschlüsse im Nachtknoten Wuhletal von und zur BVG durch neue Fahrlage der S5 (+15 Minuten)

Weiterhin große Investitionen in Erhalt und Ausbau der Infrastruktur in Berlin bedingen Ersatzverkehre

Bahn Berlin

Zeitraum	Linie	Gesperrter Abschnitt	Art der Baumaßnahme
01.10. – 15.11.21	S5	Strausberg – Strausberg Nord	Gleis- und Weichenerneuerung
03.10. – 25.10.21	S25	Schönholz – Hennigsdorf	IBN ESTW S25 Nord
12.10. – 25.10.21	S41/42	Greifswalder Straße – Frankfurter Allee	Gleiserneuerung

… und in 2022 geht es weiter. Einzelheiten dazu auf der Bau-PK!

S2 Deutliche Erweiterung der Kapazität ab April 2022
Ausbau „Dresdner Bahn“ beeinflusst weiterhin das Angebot

Bahn Berlin

Foto: https://sbahn.berlin/aktuelles/artikel/neuer-fahrplan-fuer-die-s2/

Karte: https://www.dresdnerbahn.de/mediathek/file/318/XuemcxFdBKgO2ODB13RfVD6NGI-aMFPmtCRyf_fgMuk/Downloads/DRB-Streckenkarte.pdf/

Kapazitätserweiterung ab April 2022

- ab 04.04.2022 werden die Verstärker Lichtenrade – Buch mit Vollzügen betrieben (bislang 3/4-Züge)
- damit verkehren Montags bis Samstag alle Fahrten der S2 mit Vollzügen, an Sonn- und Feiertagen jede zweite Fahrt

Baubedingte Einschränkungen

- seit 09.08.2021 steht in Lichtenrade nur noch eine Bahnsteigkante zur Verfügung, die Linie S2 verkehrt Blankenfelde - Lichtenrade mit gesondertem Wagenzug
- ab 04.04.2022 kann S2 nur noch bis nach Lichtenrade verkehren, Lichtenrade – Blankenfelde Ersatzverkehr mit Bussen

Auch in 2022 finden im Bahnhof Schöneweide umfangreiche Bauarbeiten statt – S-Bahn fährt aber weitgehend unverändert

Bahn Berlin

Foto: https://bauprojekte.deutschebahn.com/media/projects/7260/gallery/berlin-schoeneweide-bahnsteig-2_20210610.jpg

- vsl. ab 30. Mai 2022 neuer Bauzustand: Sperrung der Innengleise 4 und 5
- Bauzustand ist betrieblich sehr anspruchsvoll, Betriebsprogramm kann dennoch weitgehend unverändert fortgeführt werden
- Nur leichte Anpassungen der Fahrpläne erforderlich
- S85 verkehrt am Wochenende mit jedem zweiten Zug von/nach Grünau, um Belegungskonflikte in Schöneweide zu vermeiden

Außenreinigungsanlage Werk Grünau geht im Oktober 2021 in Betrieb

Bahn Berlin

- Investitionsvolumen ca. 9 Mio. EUR
- Fahrzeuge aller Baureihen können zukünftig in der Außenreinigungsanlage Grünau behandelt werden
- Automatisierte Standwäsche mit zwei Waschportalen und Möglichkeit der Wäsche während der Durchfahrt der Fahrzeuge
- Inkl. Abtauanlage für Vereisungen im Winter (wie Friedrichsfelde)
- Unterflurreinigungsanlage

Agenda

Bahn Berlin

1. Corona-Pandemie
2. Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS und aktuelle Performance
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
4. **Ertüchtigung Bestandsflotte**
5. Neubaufahrzeug
6. Vertrieb und Kundeninformation

Musterbau und Vorserie im Projekt Langlebigkeit BR 481 sind abgeschlossen, Serienumbau ist gestartet

Bahn Berlin

- Über 100 Viertelzüge (Vz) ausgeliefert. Damit
- alle Vz der BR 481 auf Ring und
- 1/3 auf Stadtbahn modernisiert.

- ca. 27 Vz parallel in Bearbeitung
- Durchlaufzeit inkl. Revision und Sonderarbeiten 11 Wochen Planzeit
- Erste fünf Wagenkästen mit Korrosions-befund zur Bearbeitung bei MSG

- Übergabe von 2 Viertelzug pro Woche in den Betrieb
- Zwei Vz aus zweiter, externer Fertigungslinie bei MSG an Betrieb übergeben

Weiterbetrieb 2023+ der BR 480:
Nochmalige Revision BR 480 inkl. ZBS-Einbau

Bahn Berlin

- Fokus des Projektes liegt auf der Revision und Stabilisierung der Flotte für Weiterbetrieb bis zum Jahr 2028 (Fahrzeuge sind dann zwischen 35 und 40 Jahre alt)
- Auf Grund der Netzanforderung wird als notwendige Modernisierung das Zugsicherungssystem „ZBS“ in die Fahrzeuge im Rahmen der Revision eingebaut
- Einzige weitere Modernisierung ist der Einbau neuer Türtaster

- Zur weiteren Stabilisierung und für höheren Fahrgastkomfort wird der Heizlüfter für den Fahrgastraum komplett aufgearbeitet, und sofern notwendig in den Kernkomponenten komplett erneuert
- Zusätzlich werden komplett neue Türschließzylinder der Fahrgastraumtüren verbaut, ein Teil der Türblätter wird ebenfalls komplett erneuert (bei Bedarf)

- Durchlaufzeit der ersten 4 Viertelzüge ist über Plan, aktuell Annäherung an Planwert von 9 Wochen / Viertelzug
- Einige Maßnahmen auf Grund von Lieferverzug einzelner Komponenten (z. B. Türblätter FGR, Heizlüfter FGR) noch nicht vollumfänglich umgesetzt bzw. planmäßig in der BNI in Umsetzung

Agenda

Bahn Berlin

1. Corona-Pandemie
2. Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS und aktuelle Performance
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
4. Ertüchtigung Bestandsflotte
5. **Neubaufahrzeug**
6. Vertrieb und Kundeninformation

Der Fahrgastbetrieb im „VV Ring“ erfolgte pünktlich am 01.01.2021 um 00:01 Uhr als S47871 in Richtung Spindlersfeld

Bahn Berlin

- Nach der Zulassung der Fahrzeuge der BR 483/484 am 30.10.20 wurden bis zum 18.12. die Fahrzeuge von der S-Bahn Berlin abgenommen
- 483 001 / 484 001 wurden für die Premierenfahrt ausgewählt, die weiteren Fahrzeuge wurden ebenso nach und nach im Fahrgastbetrieb eingesetzt

Alt und jung im Bw Wannsee

Zwischenzeitlich sind die Serienfahrzeuge ebenfalls im Bau und werden zur Abnahme durch die S-Bahn Berlin bereitgestellt

Bahn Berlin

- Die Abnahme der ersten Serienfahrzeuge erfolgt vsl. im Oktober 2021 mit den Fahrzeugen 484 008, 484 009, 483 008 und 483 009.
- Die Auslieferung und Abnahme der Serienfahrzeuge für den planmäßigen Einsatz auf der S46 ab 01.07.2022 ist aus heutiger Sicht abgesichert.
- Serienfahrzeuge sind bereits in einer Reihe von Details konstruktiv gegenüber den Vorserienfahrzeugen angepasst worden.

Agenda

Bahn Berlin

1. Corona-Pandemie
2. Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS und aktuelle Performance
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
4. Ertüchtigung Bestandsflotte
5. Neubaufahrzeug
6. **Vertrieb und Kundeninformation**

Neues S-Bahn-Kundenzentrum im Ostbahnhof

Bahn Berlin

Zum 1. Januar 2021 wurde im Ostbahnhof ein neues Kundenzentrum eröffnet. Neu ist, dass es jetzt neben zwei Schaltern für den Fahrkartenkauf auch zwei Serviceschalter gibt.

Zu den zusätzlichen Kundenservices gehören beispielsweise
- Auskünfte zu Fundsachen,
- Informationen zum ÖPNV-Fahrplanangebot im Tarifgebiet Berlin ABC einschließlich Störungen,
- Entgegennahme von Beschwerden und Anregungen,
- Information über Fahrgastrechte und Weiterleitung von entsprechenden Anträgen,
- Information zu Beförderungsbedingungen,
- Abwicklung von erhöhten Beförderungsentgelten (Einzahlung, Reduzierung, Beratung).

Öffnungszeiten:

	Serviceschalter	Verkaufsschalter
Mo - Fr	6 bis 22 Uhr	8 bis 20 Uhr
Sa, So und feiertags	7 bis 21 Uhr	7 bis 21 Uhr

Neues S-Bahn-Kundenzentrum im Bahnhof Zoologischer Garten

Bahn Berlin

Am 25. Juni 2021 eröffnete nach etwas über 5 Jahren Bahnhofsumbau das neue Kundenzentrum Zoologischer Garten.

Im daneben befindlichen Reisezentrum werden an vier Countern vorzugsweise Bahnangebote verkauft. **Im S-Bahn-Kundenzentrum** erfolgt der Verkauf **an zwei Countern**. Dort können Kund:innen touristische Angebote in der Region buchen, VBB-Fahrausweise und Abonnements erwerben.

Barrierefreiheit wird großgeschrieben: Teil des neuen Raumkonzeptes sind u. a. zwei höhenverstellbare Counter für mobilitätseingeschränkte Kunden inklusive der dazugehörigen Induktionsschleife für Hörgeschädigte sowie Leitstreifen für Sehbehinderte. **Der neue Standort liegt in der ehemaligen Gepäckhalle des Empfangsgebäudes am Ausgang Jebenstraße**.

Öffnungszeiten DB Reisezentrum:
Montag bis Freitag von 08:00 bis 19:00 Uhr sowie
Samstag und Sonntag von 10:00 bis 17:30 Uhr.

Öffnungszeiten S-Bahn Kundenzentrum:
Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr sowie
Samstag und Sonntag von 09:00 bis 18:30 Uhr.

Vertriebliche Änderungen am Flughafen Berlin Brandenburg

Bahn Berlin

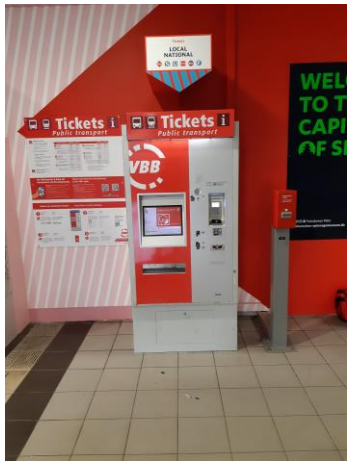
Fahrkartenausgabe am BER Terminal 5 geschlossen

Stark rückläufige Passagierzahlen in Folge der Corona-Pandemie waren Ursache für die Schließung des Terminals 5 des Flughafens BER im Februar 2021. Die im Tunnel des dortigen Bahnhofs befindliche Fahrkartenausgabe (Container) wurde daraufhin auf Wunsch des Bestellers ebenfalls geschlossen.

Mittlerweile hat sich das Fluggastaufkommen am neuen Bahnhof BER Terminal 1 langsam wieder erhöht. **Im Juli 2021** lag die Fluggastzahl **bereits wieder bei 1,2 Mio**. (Juli 2019: 3,4 Mio. in SXF und TXL). Eine erneute Ausweitung des personalbedienten Vertriebs am BER wäre seitens der S-Bahn Berlin möglich.

Neue Kennzeichnung der Automatentechnik am BER

Alle Fahrausweisautomaten im BER Terminal 1 / 2 sowie im Tunnel des Bahnhofs BER Terminal 5 wurden in Abstimmung mit dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) mit einem neuen VBB-Design beklebt.



Fahrausweiskontrolleur:innen: Qualität im Fokus

Bahn Berlin

Einrichtung einer zusätzlichen Qualitätssicherungs- und Schulungsfunktion im EBE-Bereich der S-Bahn Berlin

Anhand der Auswertung von Kundeneingaben wurden zusätzliche **Schulungsangebote** für die Prüfpersonale entwickelt. So liegt der Fokus auf einer souveränen Handhabung von schwierigen Situationen, der noch engeren Zusammenarbeit mit den Sicherheitskräften der S-Bahn und der Bundespolizei sowie einer hohen Kundenorientierung und den notwendigen Tarifkenntnissen.

Auch findet eine engmaschige **Kontrolle, Überwachung und Qualitätssicherung** auf der Strecke sowie mittels der Auswertung von Kundeneingaben zur konsequenten Ermittlung und Ahndung möglicher Fehlverhalten des eingesetzten Kontrollpersonals statt.

Warnwesten für Fahrausweiskontrolleur:innen für schwierige Situationen

Die Fahrausweisprüfer:innen werden in Zukunft in schwierigen Prüfsituationen **Warnwesten** tragen. Damit ist auch für umstehende Fahrgäste eindeutig erkennbar, dass es sich um einen offiziellen Einsatz im Auftrag der S-Bahn Berlin handelt.
Hier kam es in der Vergangenheit zu Missverständnissen und zur Verunsicherung von Fahrgästen. Dies soll in Abstimmung mit der Bundespolizei zukünftig durch Warnwesten vermieden werden.
Ansonsten werden Prüfer:innen zur Fahrgeldsicherung weiterhin in zivil tätig sein.

Das EBE-Portal der S-Bahn Berlin wurde weiterentwickelt und bietet S-Bahn-Kund:innen vsl. ab 01.11.2021 zusätzliche Services und Informationen an

Bahn Berlin

In Entwicklung – voraussichtlich live ab 01.11.2021

EBE-Serviceportal mit erweiterten Funktionen

- Neben der Möglichkeit, nun rund um die Uhr Anliegen zum Erhöhten Beförderungsentgelt online zu klären, können Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis zukünftig das **Entgelt direkt online bezahlen (bisher nur Überweisung)**. Dafür werden verschiedene digitale Bezahldienste zur Verfügung gestellt.
- Ein großer **Informationsbereich** zum Thema „Erhöhtes Beförderungsentgelt“ wird nicht nur in deutscher Sprache, sondern auch auf **Englisch und Türkisch** verfügbar sein.
- Die Nutzung kann sowohl über das Internet als auch eine für Smartphones optimierte Ansicht erfolgen.

Das Portal wird voraussichtlich zum 01.11.2021 live gehen.

Voraussichtlich innerhalb des Jahres 2022 können Kund:innen der S-Bahn Berlin im weiterentwickelten Portal ihre Abonnements nicht nur wie bisher digital nachreichen, sondern erhalten durch den Einsatz künstlicher Intelligenz beim Nachreichen eines gültigen Fahrausweises eine **sofortige Bestätigung** zum Vorgang.

150 Jahre Berliner Ringbahn
am 17.07.2021

Bahn Berlin

40 Gäste konnten sich am 17.07.2021 ganz Corona-konform über eine Geburtstagstour auf dem S-Bahn-Ring freuen. In dem thematisch gebrandeten ¾-Zug gab es eine spannende Reise durch die Zeit.
Karsten Preißel (GF der S-Bahn Berlin) begrüßte die Gäste. Danach moderierten Alexander Kaczmarek gemeinsam mit Sven Heinemann eine Stunde über Geschichtliches und Neues entlang der Strecke.
Am Ende der Fahrt gab es die kleinste Sektflasche als Erinnerung und noch ein buntes Begleitprogramm mit einem Stück Geburtstagstorte.

Bis 18:00 Uhr verteilten Künstler und Hostessen auf den vier Kreuzungsbahnhöfen Flyer und kleine Geschenke an die Fahrgäste. Stelen auf den/an den Bahnhöfen wiesen auf die wechselhafte Geschichte hin.

Reiner Dehne mit Frau Andrea:
Die Ringbahn prägte unser Leben. Extra für die S-Bahn zogen wir in den 80-iger Jahren von Niedersachsen nach Berlin, um die Strecke von Halensee bis Beusselstraße zu vermessen.

Erik mit Mutter Erika Korbil:
Erik ist ein großer S-Bahnfan. Er kennt sich rund um sein Lieblingsverkehrsmittel sehr gut aus und liebt es zu fotografieren. Am liebsten würde er Lokführer werden.

Klaus und Uta Jannikay:
Wir kommen aus Potsdam. Aber immer wenn wir in Berlin sind, fahren wir am liebsten mit der S-Bahn. Die Ringbahn ist immer ein besonderes Highlight.

Impressionen aus 150 Jahre Ring

Bahn Berlin

95 Jahre S-Bahnwerk Oranienburg
21./22.08.2021

Bahn Berlin

Rund 300 Gäste erhielten ein Wochenende spannende Einblicke, bei geführten Touren, in die Arbeit der Werkstattmitarbeiter. Ein Shuttle der neuen Baureihe brachte die Gäste vom Bahnsteig ins Werk. Dort waren alle aktiven Baureihen der S-Bahn sowie der Gerätezug zu besichtigen. Die Mitarbeitenden zeigten die Fahrzeuge und ihre Arbeit. Dabei kamen sie mit den Gästen sehr ausführlich in den Dialog. Fragen rund um die S-Bahn beschäftigten anderthalb Stunden alle Beteiligten, auch Sonderwünsche wie ein Blick unter ein Fahrzeug wurden dabei erfüllt.
Zum Abschluss gab es die Möglichkeit für ein Foto, welches auf eine große Geburtstagskarte für das Werk geklebt wurde. Mit viel Wissen im Gepäck fuhr der Shuttle die Gäste wieder zum Bahnsteig Oranienburg.

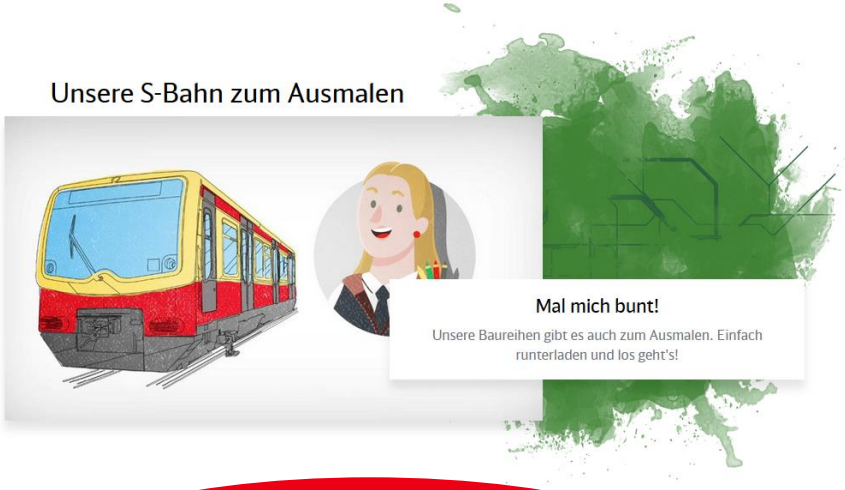
Unsere Fahrzeuge modern & spannend auf der Website erklärt

Seit diesem Jahr sind unsere Fahrzeuge digital in ein neues Licht getaucht.

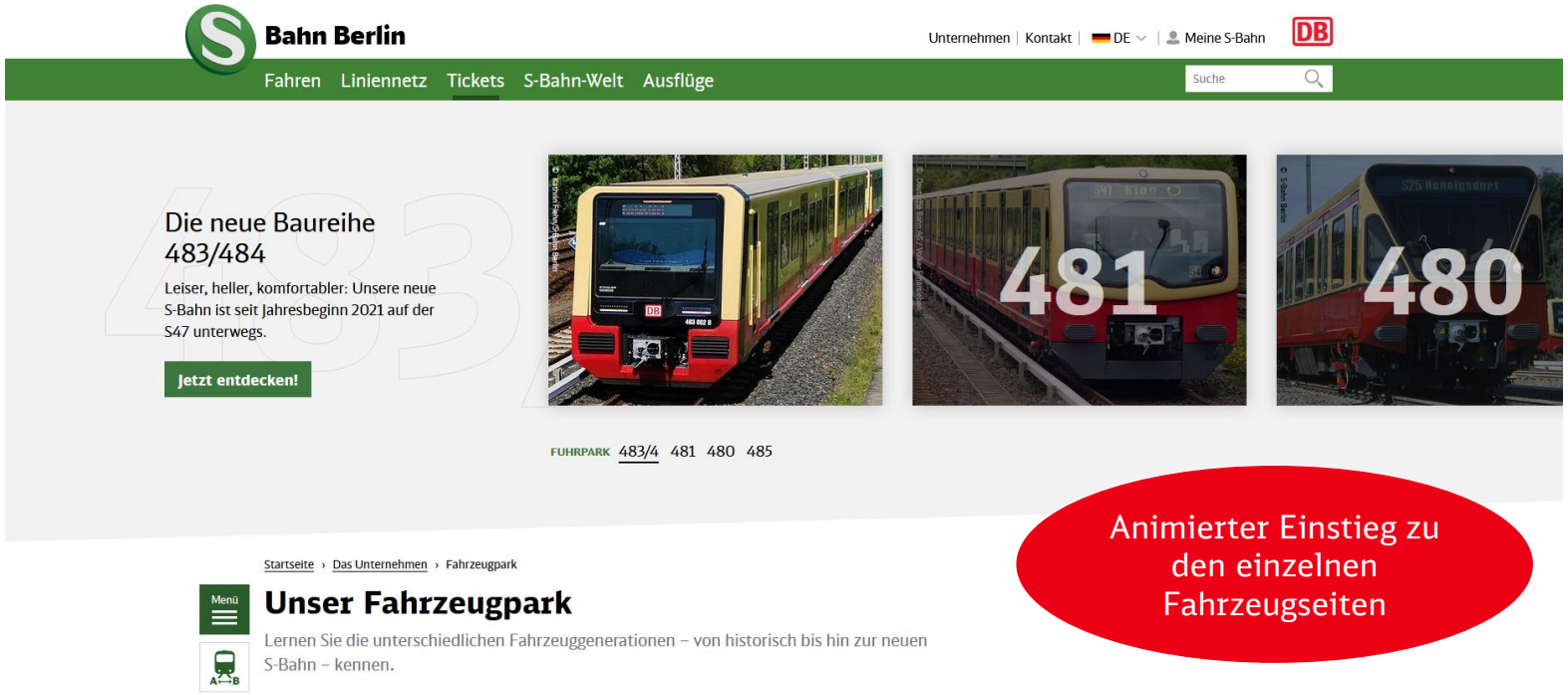
Wir präsentieren unseren Fahrzeugpark ansprechender und moderner. So haben die Besucher:innen unserer Website einen leichteren Zugang zu unserem Kerngeschäft – unseren Zügen.

Neu:

- ✓ Inhaltliche Verschlankung für eine schnelle Erfassbarkeit
- ✓ Funktionen, die unsere Seiten erlebbarer machen
- ✓ Designelemente, welche die Fahrzeugseiten strukturieren und attraktiver wirken lassen
- ✓ Animationen, die für Entdeckungsspaß sorgen



Neue spielerische Inhalte im grünem Design sorgen für mehr Spaß an S-Bahn-Themen

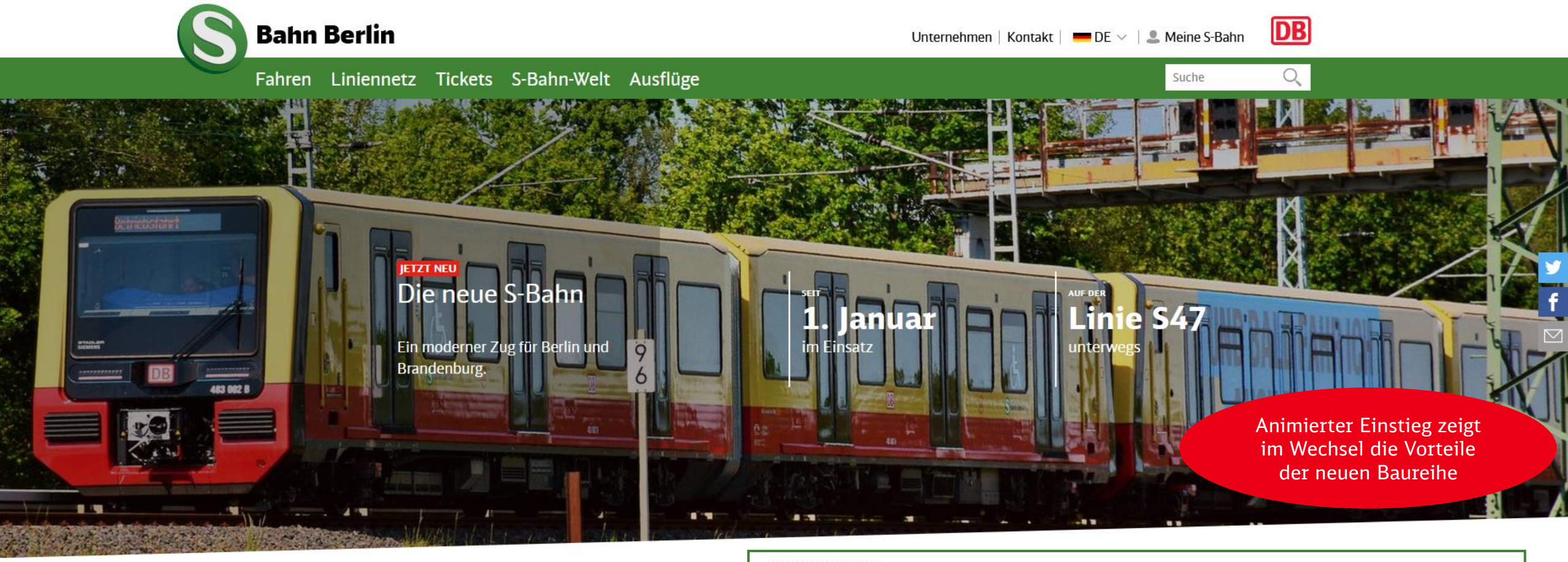


Animierter Einstieg zu den einzelnen Fahrzeugseiten

Unsere neue S-Bahn stellt sich digital vor (1/2)

Die Highlights der BR 483/484 können auch von zu Hause bewundert werden

Bahn Berlin



Animierter Einstieg zeigt im Wechsel die Vorteile der neuen Baureihe

Neue Texte, Videos, Animationen & Spiele sorgen für ein Kennenlernen der neuen Baureihe mit Freude.

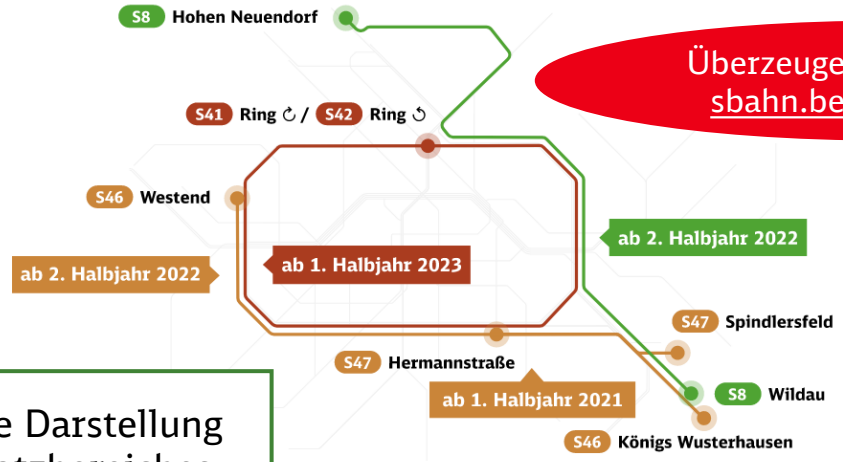
Gerade zu Zeiten der Pandemie bieten wir auch von zu Hause ein Erlebnis mit der neuen S-Bahn

Unsere neue S-Bahn stellt sich digital vor (2/2)

Beispiele für das multimediale Erlebnis

Bahn Berlin

Die neuen Features mit Klick auf „Plus“ im Detail entdecken



Überzeugen Sie sich selbst: sbahn.berlin/neuesbahn

Animierte Darstellung des Einsatzbereiches

Mit unserem Spiel „Merkfix“ nicht nur das Gedächtnis trainieren, sondern auch mehr über die „Neue“ lernen

Bestens informiert – auch im Streikfall (1/3)

Sobald die Ankündigungen zum Streik offiziell sind, informieren wir auf den verschiedensten Kanälen, darunter auch auf der Website und bei Twitter.

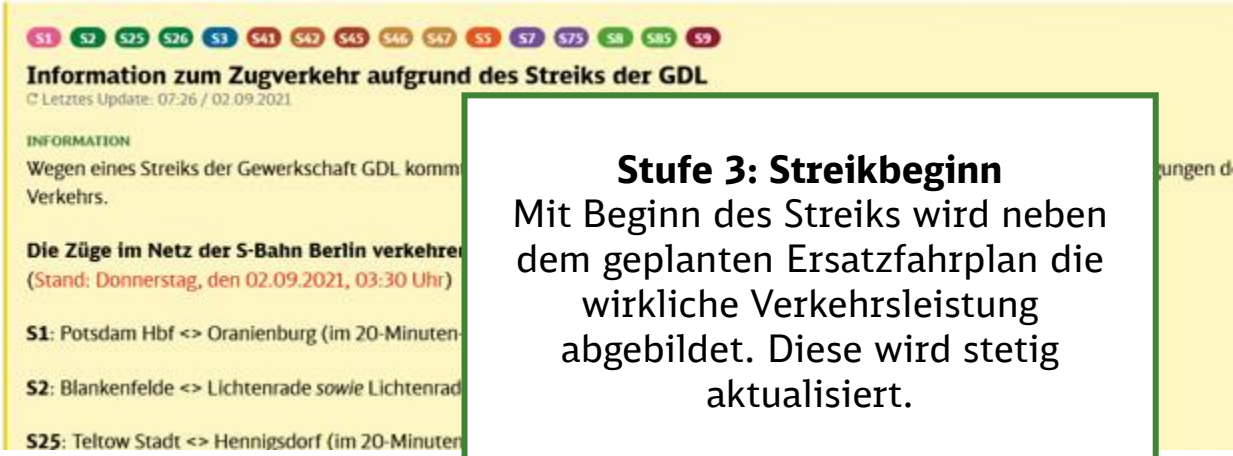
In jeder Kommunikationsstufe bieten wir den Kunden:innen die bestmöglichste Auskunft:

Stufe 1: Vorankündigung
Direkt nach offizieller Bekanntgabe bringen wir auf der Homepage und auf Twitter eine Kurzmeldung.

Durch eine Aufrüstung der Server für die Website im Vorfeld hält diese über den kompletten Zeitraum auch einem hohen Aufkommen an Zugriffen stand.

Stufe 4: Streikende
Die Beendigung wird kommuniziert und damit nur noch die aktuelle Fahrleistung mit ggf. Nachwirkungen des Streiks.

Stufe 2: Planung & Bekanntgabe Streikfahrplan
Es wird ein Ersatzfahrplan abgestimmt und alle Informationen dazu auf eine Detailseite gebracht, die von der Störungsmeldung (Startseite) verlinkt wird.



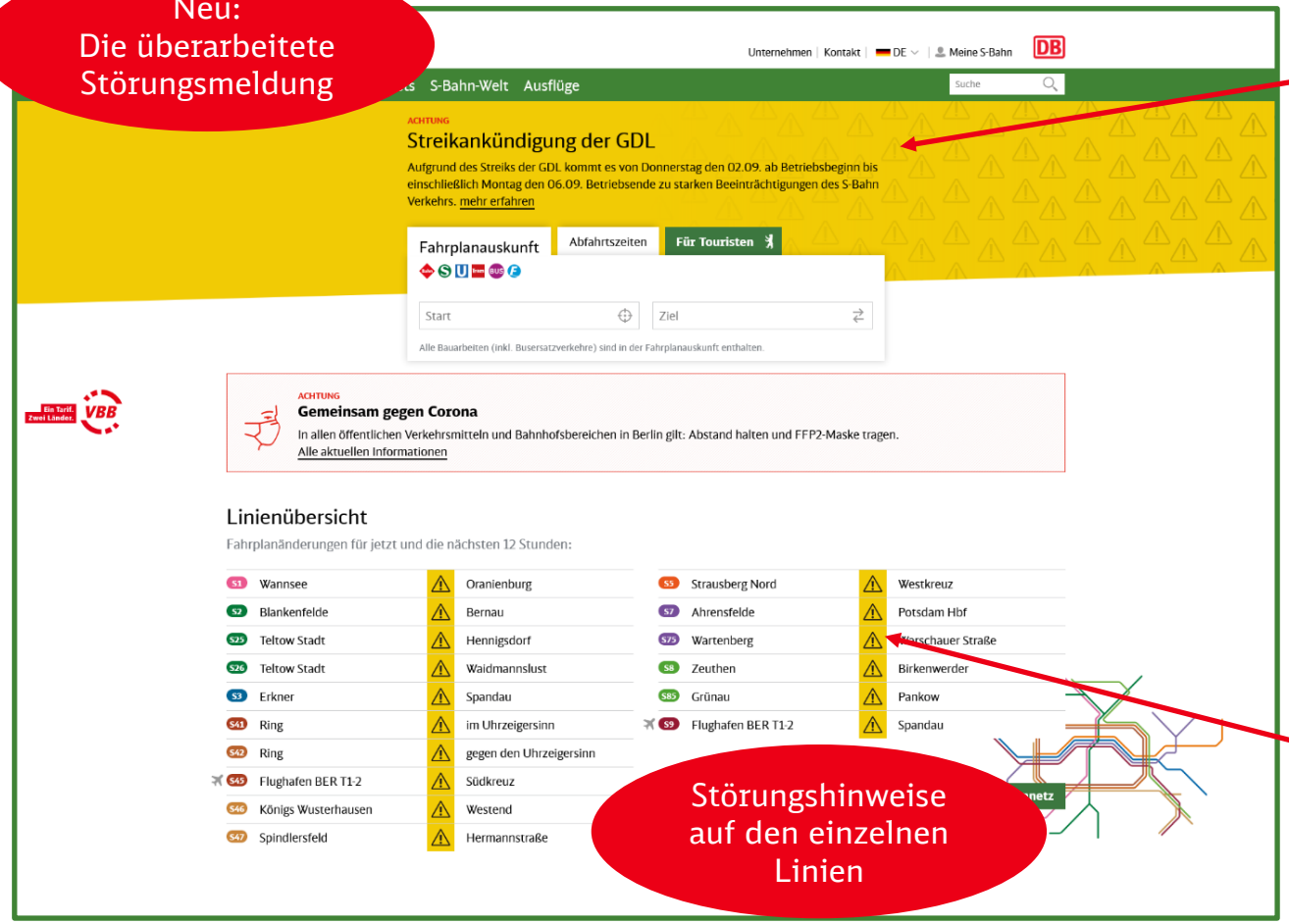
Stufe 3: Streikbeginn
Mit Beginn des Streiks wird neben dem geplanten Ersatzfahrplan die wirkliche Verkehrsleistung abgebildet. Diese wird stetig aktualisiert.

Bestens informiert – auch im Streikfall (2/3)

Auffällig und schnell anpassbar – die neue Störungsmeldung

Bahn Berlin

Neu:
Die überarbeitete Störungsmeldung



Störungshinweise auf den einzelnen Linien

Störungsmeldungen
Als Antwort auf die Kundenhinweise zu unserer Streikkommunikation haben wir mit einer überarbeiteten Störungsmeldung reagiert und viel Lob erhalten.

Vorteile:
- ✓ schneller ersichtlich
- ✓ auffälliger
- ✓ besser lesbar (Barrierefreiheit)
- ✓ Text schnell anpassbar

Mit Beginn des Streiks kommen Störungshinweise auf den einzelnen Linien dazu.

Bestens informiert – auch im Streikfall (3/3)

Bahn Berlin

Auch bei Twitter wurde die ganze Zeit über den aktuellen Stand informiert.

Meldung zum Streik immer oben:
Nach der Vorabmeldung gab es ebenfalls einen Tweet zum Ersatzfahrplan. Diese Meldung zum Streikfahrplan wurde die die ganze Zeit während des Streiks oberhalb des Kanals für jeden gut sichtbar angezeigt.

Tweets zur Fahrplanauskunft
In regelmäßigen Abständen wurden die Follower darauf aufmerksam gemacht, dass sie die **elektronische Fahrplanauskunft erstmalig auch während des Streiks bis zu 4 Stunden vor Fahrantritt nutzen können**.

Infos zur Aktuellen Lage:
Abweichungen von diesem angepinnten grundsätzlichen Streikfahrplan wurden zusätzlich während des Streiks live von den Streckengent*innen getwittert.

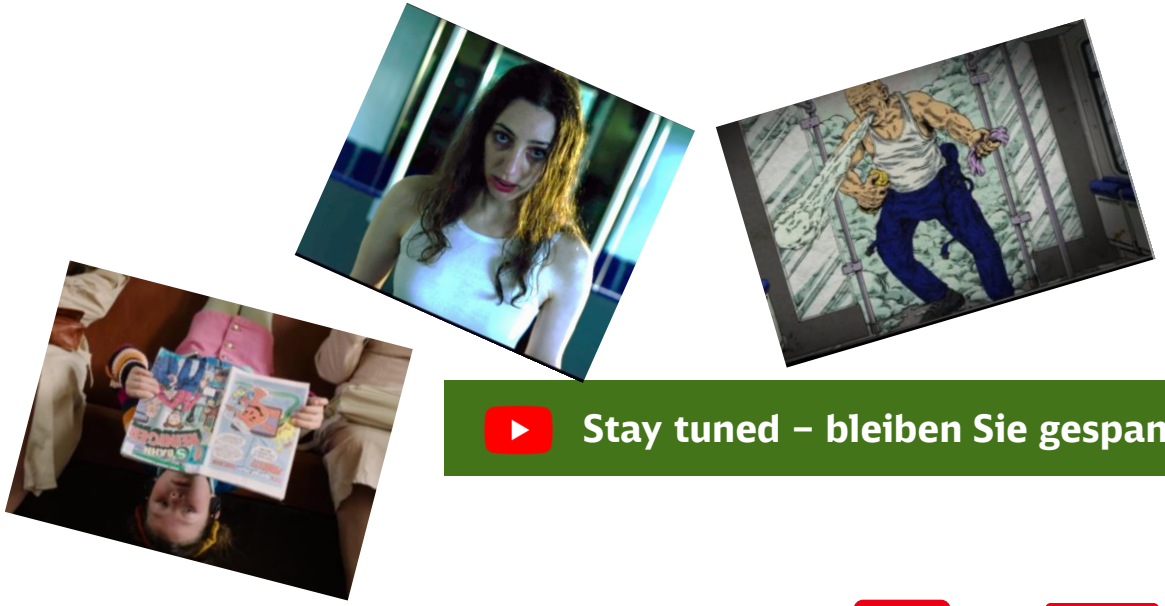
Wir sorgen für ein besseres Miteinander im ÖPNV der Region

Videos zum ÖPNV-Knigge

Bahn Berlin

Ende Oktober 2021 planen wir die Veröffentlichung einer **neuen YouTube-Serie**.

Mit dieser wollen wir annehmbar auf **ÖPNV-Knigge-Themen** wie z. B. Vandalismus und Beschmutzung in Zügen oder das Anbieten von Sitzplätzen hinweisen.



Stay tuned – bleiben Sie gespannt!

F&E-Kooperation mit Mobimeo erfolgreich abgeschlossen

Das Forschungs-& Entwicklungsprojekt zur Berlin Connect App endet mit dem Jahr 2021

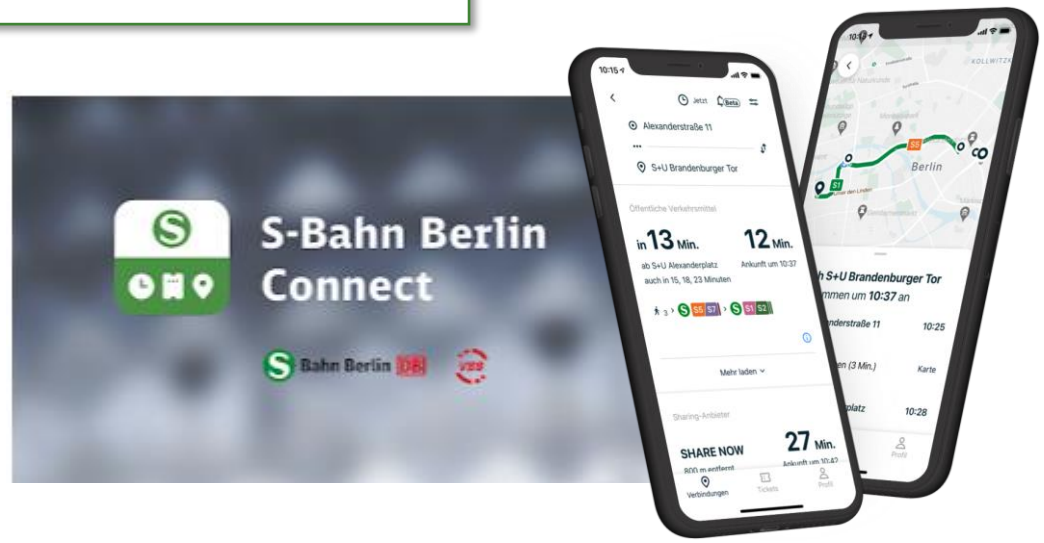
Bahn Berlin

Der Abschluss des Projektes wird mit einer kundenfreundlichen Kommunikation einhergehen.

Die Nutzer der App werden entsprechend rechtzeitig darüber informiert, dass der Pilot ausläuft und damit die App eingestellt wird.

Durch das Pilotprojekt wurden neue Erkenntnisse gewonnen.

Diese werden ausgewertet und geprüft, ob und inwieweit die gewonnen Kenntnisse zukünftig in andere Projekte einfließen können.



Neu seit Januar 2021
Schnelle und unkomplizierte Infos per WhatsApp

Bahn Berlin

Chat deckt die Bereiche Kundenservice und Sicherheit ab

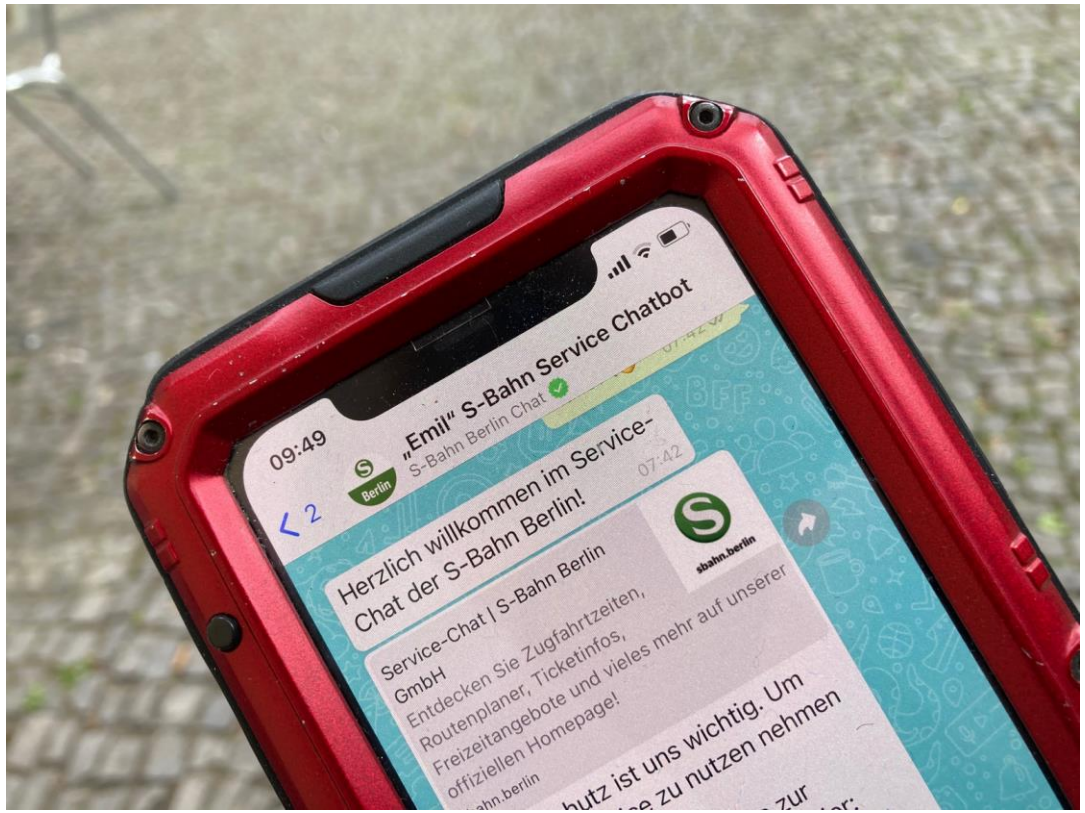
+49 (0)30 29 71 29 71

Kundenservice

- Messages werden direkt an den Kundendialog gesendet
- Alle Fragen rund ums S-Bahnfahren werden von den Mitarbeitenden per Chat beantwortet
- Antworten zu häufig gestellte Fragen erfolgen automatisiert über einen Chatbot
- Hinweise zu Mängeln in Zügen und auf Stationen werden ebenfalls gerne entgegengenommen

Sicherheit

- Messages werden direkt an die Sicherheitsleitstelle gesendet
- Entgegennahme von Hinweisen zu Verstößen gegen Sicherheit und Ordnung
- Erforderliche Maßnahmen werden umgehend eingeleitet



Starkes Engagement des S-Bahn-Kundenbeirats auch in den Jahren 2020/2021

Bahn Berlin

12.10.2020, Kundenbeirat testet die neue S-Bahn-Strecke und besichtigt die neue Endstation unter dem Terminal 1 am Flughafen Berlin Brandenburg (BER)

- Die regelmäßigen Sitzungen des Kundenbeirats fanden wegen Corona online statt
- Inspizierung der neuen S-Bahn-Strecke zum Flughafen Berlin Brandenburg (BER) am 12.10.2020
- Stellungnahmen der AG Fahrgastinformation im Juli und August 2021 zum Wegeleitsystem in Bellevue, Tiergarten und Jannowitzbrücke
- Besichtigung der Bahnhöfe Wernerwerk, Siemensstadt und Gartenfeld auf der Siemensbahn am 02.09.2021
- Kundenbeirat im Web: **sbahn.berlin/kundenbeirat**

S Bahn Berlin
DB