



# IGEB-Fahrgastsprechtag

S-Bahn Berlin GmbH

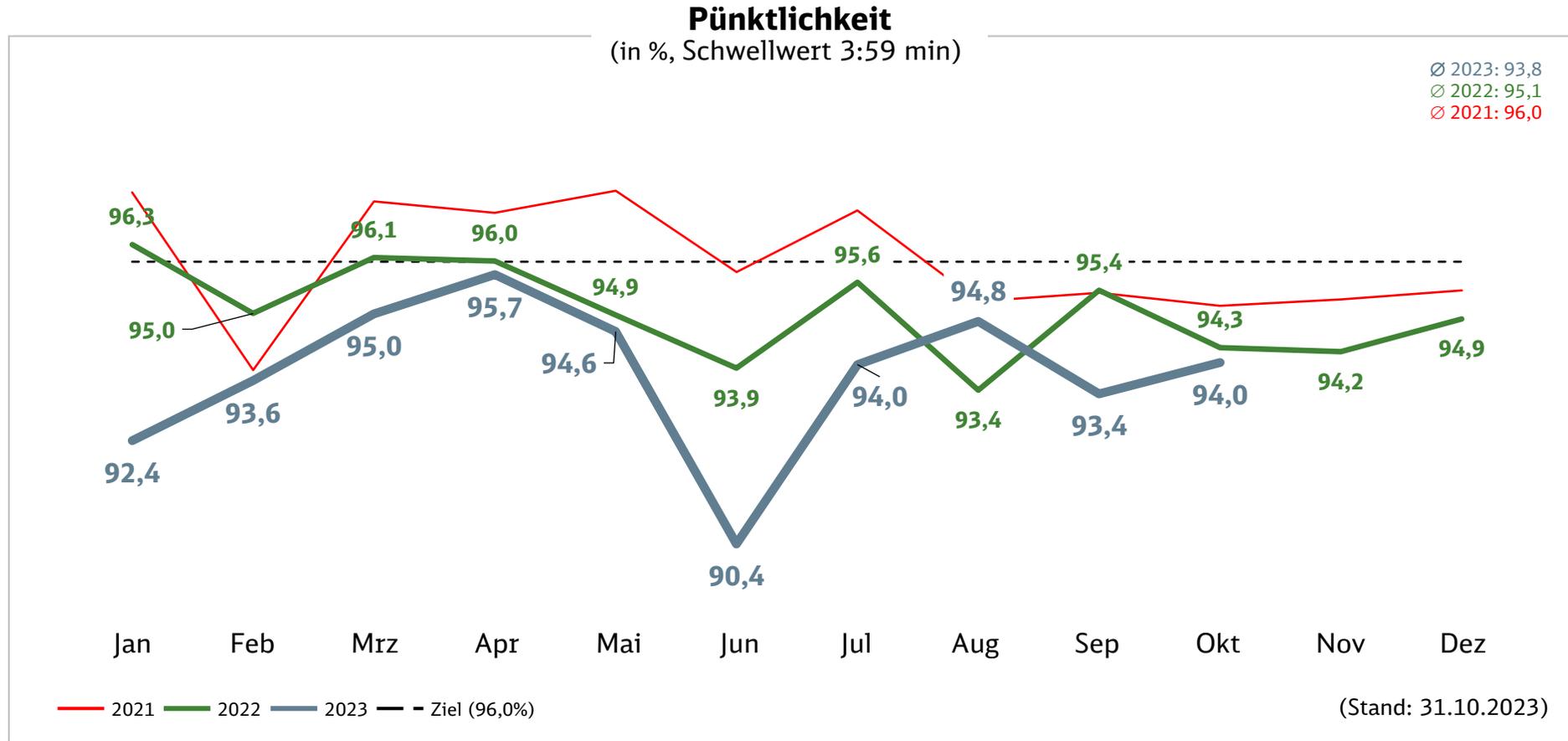
---

20.11.2023 | Berlin

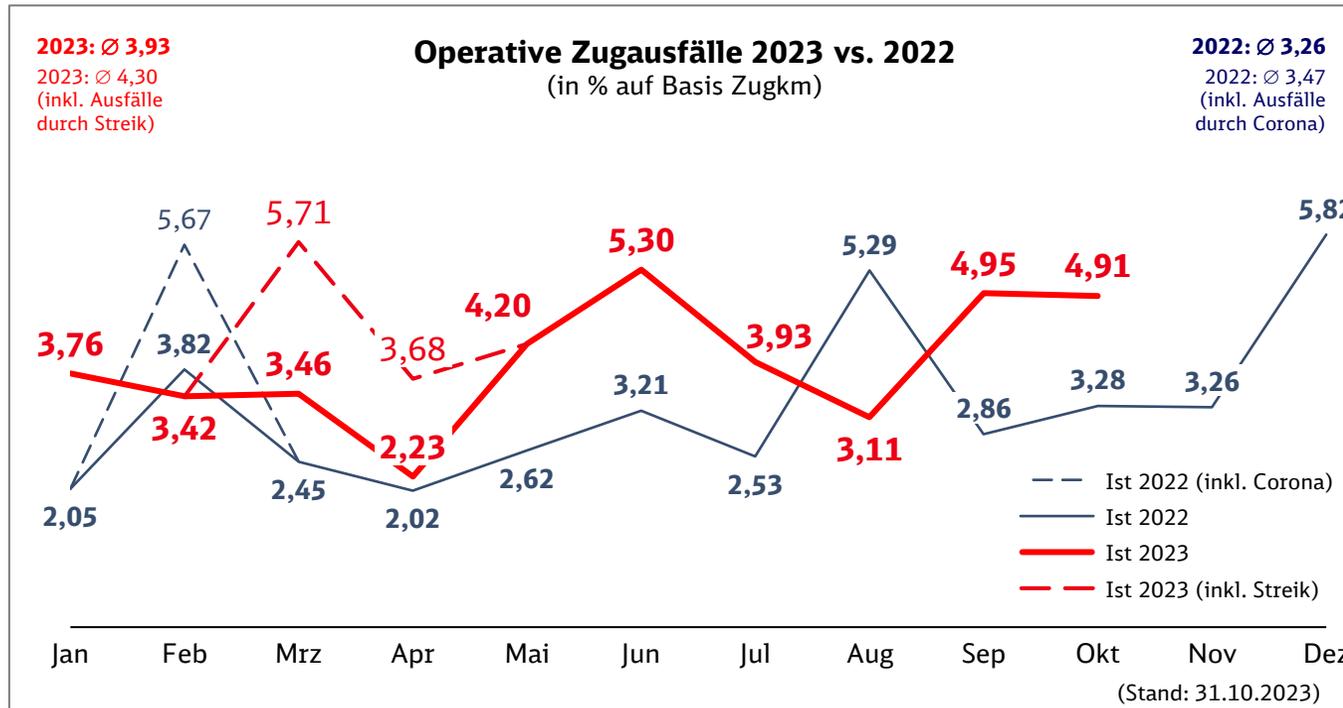


- 1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS**
2. Fahrplan und Baumaßnahmen
3. Ertüchtigung Bestandsflotte
4. Neubaufahrzeug
5. Vertrieb und Marketing

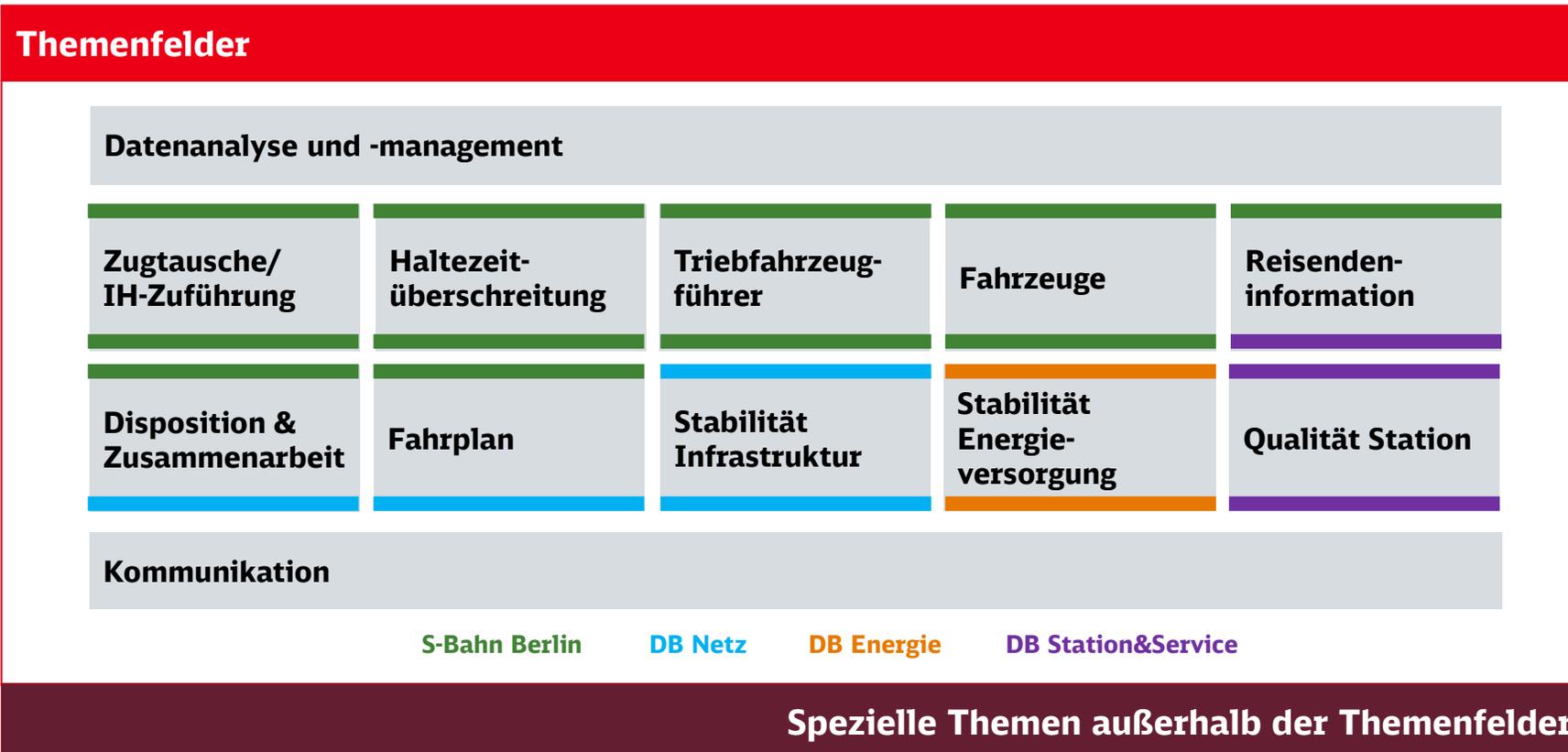
# Betriebsqualität bleibt trotz verstärkter Anstrengungen unbefriedigend



# Auch die Entwicklung der operativen Zugausfälle ist weiter unbefriedigend



Haupttreiber für die operativen Zugausfälle waren 2023 neben dem Streik der EVG (März/April), die Folgen von komplexen Baumaßnahmen, längere Störbestehenszeiten DB Netz, Diebstahl von Infrastruktur und ein grundsätzlich nochmals deutlich gestiegenes Störungsaufkommen.



# Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS Maßnahmenbeispiele



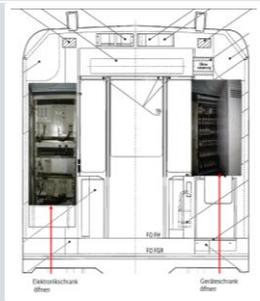
## Fortsetzung Tf-Ausbildungsoffensive

- Seit 2016 insgesamt 808 neue Triebfahrzeugführer ausgebildet (Stand: 30.09.2023)
- Erfolgsquote Gesamtlaufzeit: 60%
- 2023 bislang alle Lehrgänge vollbesetzt gestartet, aber Akquise geeigneter Bewerber wird aufwändiger



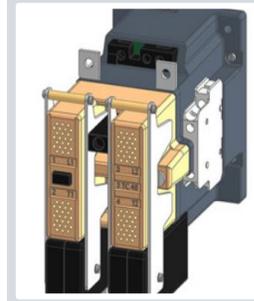
## RollOut ZIM (Zug-Info-Monitore)

- Ablösung DSA-Technik August 2023 abgeschlossen, insgesamt werden 2023 166 ZIM errichtet
- 3. Anzeiger pro Bahnsteigkante für Knoten-S-Bahnhöfe (z. B. Alexanderplatz)
- Zusätzliche Voranzeiger an Umsteigebahnhöfen



## Vorsorgliche Überprüfung der gesamten Leittechnikverkabelung BR 481 in Vorbereitung

- Durch Alterung der Leitungen erfüllt die Verkabelung der Leittechnik teilweise die geforderten Leistungsparameter zur Datenübertragung nicht mehr
- Rollkur zum Tausch einer Reihe von Leittechnikkabeln in Vorbereitung (Beschaffung Kabelmaterial schwierig)



## Tausch von hochbelasteten Schützen wird vorgezogen

- Anlässlich des Fahrzeugumbaus „Langlebigkeit“ werden auch eine Reihe von sog. hochbelasteten Schützen getauscht
- Maßnahme wird vorgezogen und der Umbau wird bereits in allen Fahrzeugen in den Betriebswerkstätten durchgeführt
- Seit Ende April 2023 in Umsetzung



## Modifikation Drehrichter BR 481

- Drehrichter wurden vor etlichen Jahren bereits modifiziert – dennoch zeigen diese aktuell, dass konzeptionelle Inkompatibilitäten verbaut wurden
- Alle Drehrichter werden grundlegend beim Hersteller modifiziert – Beauftragung für 4.200 Geräte in Umsetzung
- Umbaubeginn möglichst noch 2023



## Gleisreinigung

- VAK-Mobil als Unterstützung der manuellen Reinigung mit Fokus auf die Mischbahnhöfe
- Vergabe eines neuen Fahrzeugs mangels Interesse am Markt schwierig
- Als zusätzliche Übergangslösung Reinigungsfahrzeug von der MVG gekauft, Umrüstung für S-Bahn-Netz läuft

# Aktivitäten im Recruiting

## „Ein Tag rund um die Berufswelt der S-Bahn“ und „Zukunft Nahverkehr“

### Ein Tag rund um die Berufswelt der S-Bahn

- Bewerberzug am 31.08.23, 09:45 – 17 Uhr (Nachfolgeveranstaltung aus 2022)
- Während im letzten Jahr der Fokus auf der Tf-Ausbildung lag, wurde nun die breite Palette der Berufswelt der S-Bahn Berlin vorgestellt
- Der Bewerberzug machte dafür im Werk Schöneeweide und an den Stationen Schöneeweide, Charlottenburg und Olympiastadion halt
- 37 Zusagen für Tf, IH, Azubi, Sicherheit, Leitstelle SBB



**Dir ist wichtig, einen Job zu haben, der wirklich etwas bewegt?**

Komm zu unserem Event "Ein Tag der Berufswelt rund um die S-Bahn Berlin" am 31. August 2023 von 09:45 - 17:00 Uhr.

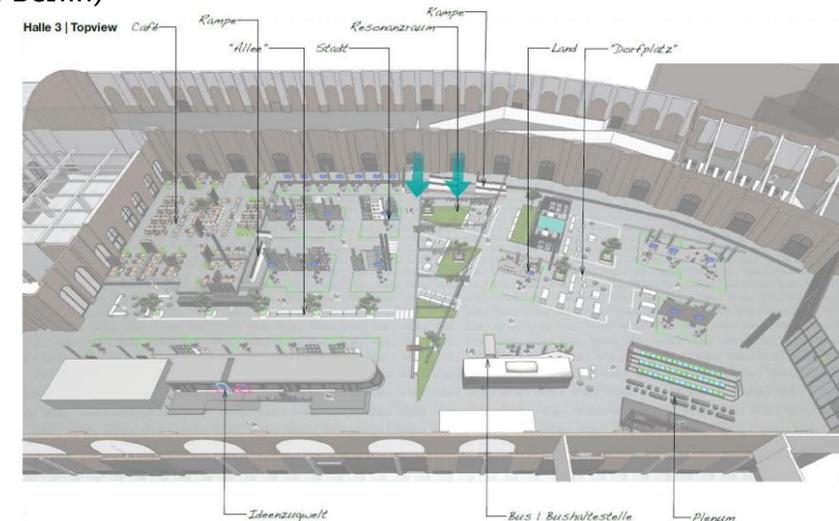
Sei dabei, wenn wir mit dem Bewerberzug der S-Bahn durch Berlin rauschen und euch die unglaubliche Welt der Berufe rund um die S-Bahn Berlin präsentieren. Erhalte einen exklusiven Blick hinter die Kulissen und sichere dir dein Vorstellungsgespräch vor Ort.

Jetzt anmelden und dein S-Bahn Ticket für den Bewerberzug 2023 sichern. [db.jobs/berufswelt-sbahn](https://db.jobs/berufswelt-sbahn)

Was ist dir wichtig?

### Branchenevent Zukunft Nahverkehr

- Vom 04.09. bis 09.09. im Kongresszentrum STATION in Berlin (Gleisdreieck)
- Eingeladen waren alle am ÖPNV beteiligten Player (ÖPNV, Politik, Öffentlichkeit, erweiterte Branchen)
- Die große Bühne wurde genutzt, um die Bedeutung der Mobilitätswende in Politik und Öffentlichkeit zu verankern und um alle Player im Sinn der Fahrgäste zu vereinen
- In einem offenen Messekonzept bildeten Erlebnisformate, Marktplätze und Dialogformate die Kernelemente
- HM vertrat bei diesem Branchenevent die Deutsche Bahn
- Die S-Bahn Berlin nahm teil und durfte dort als einziges Teilunternehmen der Deutschen Bahn mit eigenen Beachflags für Personal werben (Sichtbarkeit der S-Bahn Berlin)



# Maßnahmen Starke S-Bahn (Auszug)



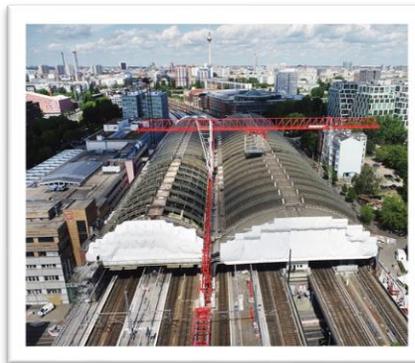
## Paket S-Bahn Berlin

- Zusätzliche Reisenden-Lenker
- Zusätzliche Ressourcendisponenten
- Zusätzliches Personal im Bereich Produktionsplanung
- Zusätzliches Personal zur Verbesserung der Analyse der Fahrzeugstörungen
- Stabilisierung ZBS



## Paket DB Netz

- Signal- und Kabelanlagen: Kabeltausch, Trassenredundanzen
- Oberbaumaßnahmen im Bereich Weichen
- Weitere Anlagen: u. a. Rufsäulen in Kehranlagen, Verstärkung Abfallbeseitigung und Grünschnitt



## Paket DB Station&Service

- Erneuerung Uhren
- Großflächige Erweiterung Taubenvergrämung
- Blindenleitsystem
- Animierte „Mäuse“ im ZIM
- Zusätzliche ZIM und Voranzeiger
- Auslastungsanzeige in Wagenstandsanzeige am ZIM

# Maßnahmen DB Netz (Auszug)



## Errichtung eines zentralen Service PC in der BZ S-Bahn

- **Ziel:** Zentraler Service PC permanent besetzt mit Fachkraft LST BZ zur Vermeidung aufwändiger Störungssuche in ZU vor Ort
- **Status:** 14 UZ'en mit 10MBit-Leitungen angeschlossen, Probetrieb gestartet



## Präventionsmaßnahmen (Auszug)

- **Fahrbahn:**
  - Schienenbearbeitung im Weichenbereich
  - Schienenschleifen
  - Isolierstöße
- **Signal-, Telekommunikations- und Elektrotechnische Anlagen (STE):**
  - Verschlüsse
  - Weichenaufläufe
  - Zungenheizungen



## Signalkabeltausch

- **Ziel:** Austausch minderwertiger Signalkabel gegen Kabel mit Längswasserschutz
- **Status:** 8.000 Meter in 2022 gewechselt, für 2023 26.200 Meter in Umsetzung



## Einzäunung S-Bahn-Strecken

- **Ziel:** Verringerung Personen im/am Gleis an identifizierten Hotspots
- **Status:** Umsetzung Bereich Humboldthain in 2023

# ZugInfoMonitor (ZIM) – Rollout

## Beispiele

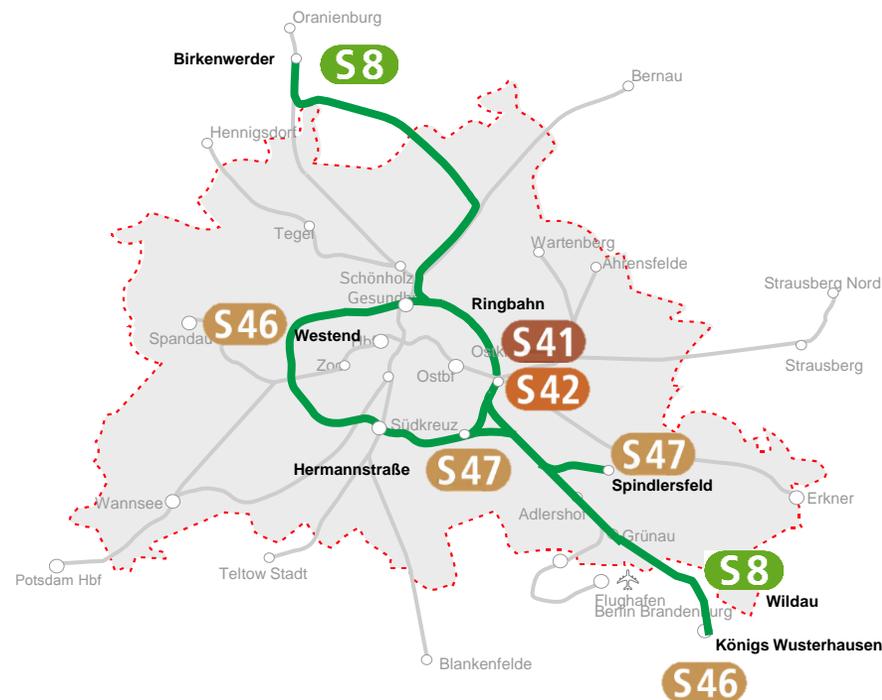


1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS
- 2. Fahrplan und Baumaßnahmen**
3. Ertüchtigung Bestandsflotte
4. Neubaufahrzeug
5. Vertrieb und Marketing

# Zum 13.10.2023 ist der Ringvertrag mit den Neufahrzeugen der BR 483/484 vollständig in Betrieb

## Informationen zum Teilnetz Ring

- Zum 13.10.2023 Inbetriebnahme der 5. Betriebsstufe (Vollbetrieb)
- Bestellleistung 2024 rund 9,74 Mio. Zkm
- 106 Neufahrzeuge, davon 21 Fahrzeuge BR 483 (Viertelzug) und 85 Fahrzeuge BR 484 (Halbzug)
- Bis zu 24 Zugverbände als Vollzug kommen auf Ringbahn S41/S42 zum Einsatz
- Ringbahn in Hauptverkehrszeit alle 5 Minuten, tagsüber und am Wochenende alle 5/10 Minuten
- S46, S47 und S8 verkehren jeweils alle 20 Minuten
- Instandhaltung erfolgt im Werk Grünau
- Rund ein Drittel der Gesamtnachfrage entfallen auf das Teilnetz Ring



Baureihe 483



Baureihe 484



Quelle: [https://sbahn.berlin/fileadmin/\\_processed\\_/6/5/csm\\_Neue-S-Bahn\\_BR483\\_BR484\\_Skizze\\_58975b3ab.jpg](https://sbahn.berlin/fileadmin/_processed_/6/5/csm_Neue-S-Bahn_BR483_BR484_Skizze_58975b3ab.jpg)

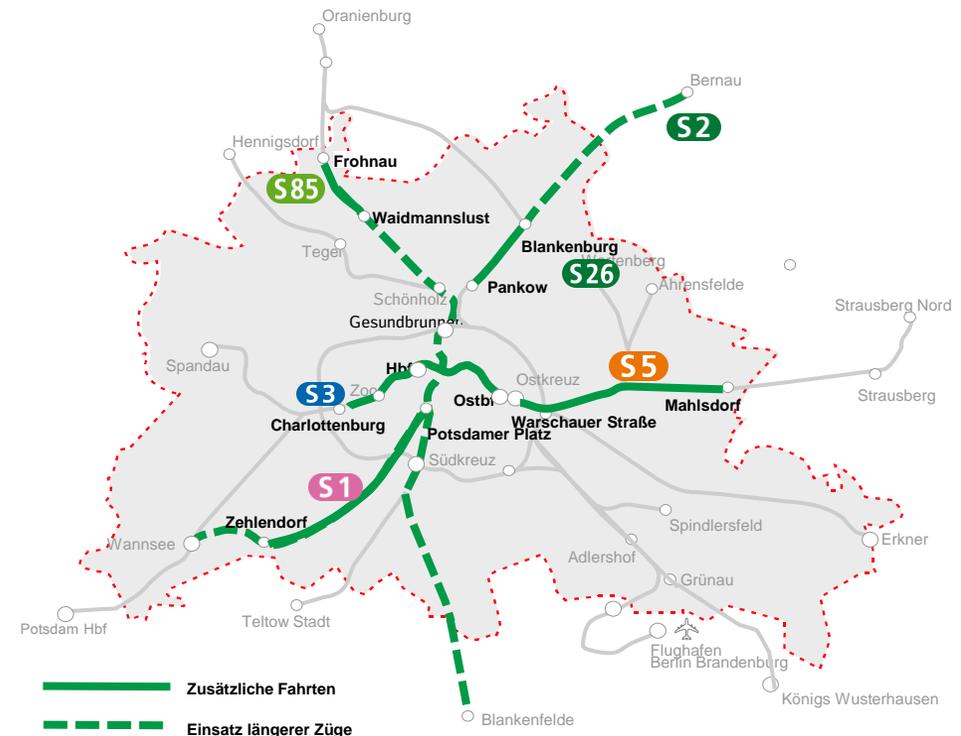


Copyright: Deutsche Bahn AG / Dominic Dupont (Foto BR 484)

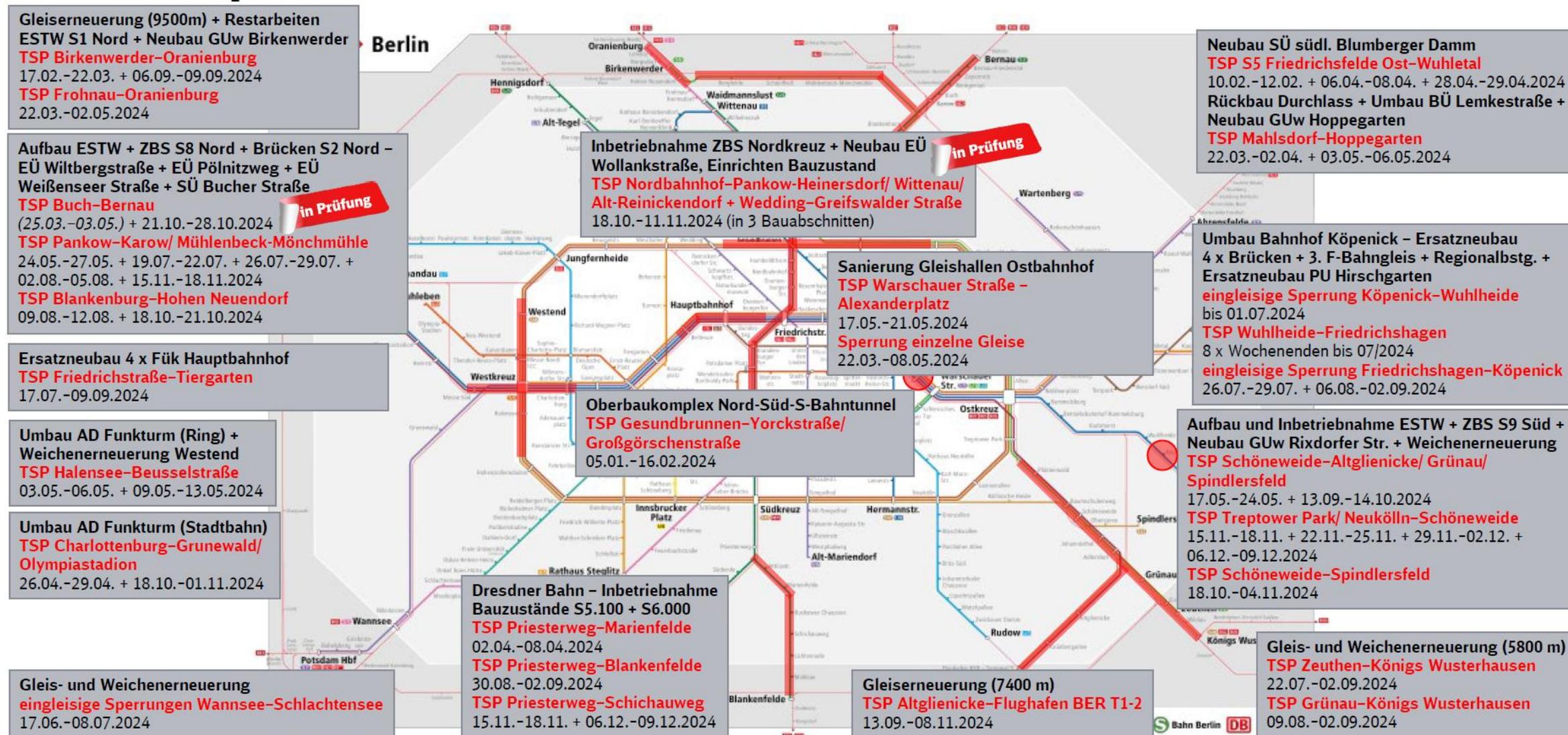
# Der Fahrplan 2024 bringt zahlreiche Verbesserungen für die Fahrgäste der S-Bahn Berlin

## Angebotsausweitung im Fahrplan 2024

- **S1** und **S2** verkehren neu vollständig mit 8-Wagen-Zügen
- Zusätzliches Angebot in Hauptverkehrszeit auf nachfragestarken Linien **S1** und **S5**
  - S1 Zehlendorf – Potsdamer Platz alle 5 Minuten
  - S5 Mahlsdorf – Warschauer Straße alle 5 Minuten
- **S26** verkehrt Montag bis Freitag neu von Teltow Stadt nach Blankenburg, damit zusätzliches Angebot im Abschnitt Pankow – Blankenburg; Einsatz längerer Züge (6-Wagen-Züge statt bislang 4-Wagen-Züge)
- **S3** verkehrt in Hauptverkehrszeit alle 10 Minuten Erkner – Charlottenburg, damit verkehren sieben Züge in 20 Minuten auf der Stadtbahn
- **S85** verkehrt Montag bis Freitag neu von Grünau nach Frohnau, damit wieder Direktverbindung Ostring – Nordbahn sowie
  - Erweitertes Platzangebot im Abschnitt Bornholmer Str. - Waidmannslust durch Einsatz von 6-Wagen-Zügen
  - nach Tunnelspernung Nord-Süd sowie weiteren Baumaßnahmen im Norden Berlins (ab Frühjahr) zusätzliches Angebot Waidmannslust – Frohnau
- Zur Realisierung der Angebotsmehrungen kommen im System Stadtbahn bis zu 56 Fahrzeuge der ertüchtigten Baureihe 480 im Linienbetrieb zum Einsatz



# Übersicht Region Ost – Bauschwerpunkte Berliner S-Bahnnetz 2024



1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS
2. Fahrplan und Baumaßnahmen
- 3. Ertüchtigung Bestandsflotte**
4. Neubaufahrzeug
5. Vertrieb und Marketing

# Serienumbau des Projekts Langlebigkeit läuft trotz weiterhin bestehender Lieferkettenprobleme im vorgesehenen Takt

- Bereits über 310 Viertelzüge (Vz) ausgeliefert
- Alle Vz der BR 481 auf den Ringbahnlinien und der Stadtbahn modernisiert
- 25% der Züge im Nord-Süd-System modernisiert



- Bis zu 39 Vz parallel in Bearbeitung
- Durchlaufzeit inkl. Revision und Sonderarbeiten 14 Wochen Planzeit
- Bis jetzt 8 Wagenkästen mit Korrosionsbefund zur Bearbeitung bei MSG

- Übergabe von 2 Viertelzügen pro Woche in den Betrieb
- Bereits 35 Vz aus zweiter, externer Fertigungslinie bei Fa. MSG an Betrieb übergeben



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



- Mit Stand Oktober 2023 wurden bereits 45 revisioniert und wieder dem Betrieb übergeben
- Gleichzeitig wurden die Fahrzeuge auch mit dem Zugbeeinflussungssystem ZBS ausgerüstet; in Verbindung mit der gleichzeitig erteilten Genehmigung der ERA wurden die Fahrzeuge direkt im aktiven ZBS-System dem Betrieb übergeben



- Aktuell weiterhin hohe Herausforderungen am Beschaffungsmarkt für Revisions- und Umbaukomponenten
- Lieferverzögerungen für benötigte Bauteile konnten (noch) kompensiert werden
- Auswirkungen auf den weiteren Verlauf der Fahrzeugrevisionen noch nicht vollumfänglich auszuschließen
- Einsatz der Flotte auf der Linie S3 seit 11.12.22 umgesetzt – Einsatz der noch nicht umgebauten Fahrzeuge als Paßviertel

# BR 485 geht in den Ruhestand, einige Fahrzeuge werden erhalten

- Bis zum 26. Juni 2022 befanden sich 78 Fahrzeuge im Betriebsbestand
- Am 27. Juni 2022 wurden durch die Ablösung auf der Linie S46 insgesamt 34 Fahrzeuge im Werk Schöneweide abgestellt und von der Instandhaltung zurückgestellt - somit Einsatz der Fahrzeuge planmäßig nur noch auf den Linien S8 und S85
- Am 13. Oktober 2022 wurden durch die Ablösung auf der Linie S8 weitere 14 Fahrzeuge im Werk Schöneweide abgestellt
- Weiterbetrieb auf der Linie S85 bis April 2023 mit 15 planmäßig benötigten Fahrzeugen – Vorhaltung eines Betriebsbestandes von 30 Fahrzeugen zur Absicherung auch einer erhöhten Winterreserve
- Am 06.10.22 hat die Verwertung der ersten 8 Viertelzüge begonnen (Fa. Bender in Opladen hat den Zuschlag in einer wettbewerblichen Vergabe erhalten)
- Bis zum Juni 2023 wurden bereits 40 Vz nach Opladen überführt
- Vz 485 121 wurde an die Bundespolizeiabteilung Blumberg, 485 129 (Motorwagen) an das Deutsche Technikmuseum übergeben. Für weitere Fahrzeuge laufen bereits Verhandlungen für eine Abgabe.
- Die letzten 22 Vz stehen bis zum Fahrplanwechsel im Dezember als Notreserve in Schöneweide



Foto: Henning Oelze/S-Bahn Berlin



Quelle: <https://www.drehscheibe-online.de/foren/file.php?112,file=474522>

# Am 12. November wurde die BR 485 würdig in den Ruhestand verabschiedet



Foto: Jens Wiesner/S-Bahn Berlin



Foto: Peter Neumann/Berliner Zeitung

- Für den 12.11.23 kehrte die BR 485 für Sternfahrten nach Schöneweide auf ihre langjährigen Stammlinien S8 und S47 zurück
- Fünf Rendezvous im Stundentakt in Schöneweide auf den Gleisen 3, 4, 5 und 6
- Anschließend Abschiedsfahrten auf den Ringbahnlinien S41 und S42
- Tausende Fans und Schaulustige auf den Bahnhöfen und in den Zügen

1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS
2. Fahrplan und Baumaßnahmen
3. Ertüchtigung Bestandsflotte
- 4. Neubaufahrzeug**
5. Vertrieb und Marketing

# Die Fahrzeugauslieferung wurde planmäßig fortgesetzt und mit 484 085 am 24.08.23 abgeschlossen

- Das Konsortium „NSB – Neue S-Bahn für Berlin“ hat die bestellten 106 Fahrzeuge (21 x BR 483 und 85 x BR 484) bis zum August 2023 fertiggestellt
- Die Fahrzeuge wurden von der S-Bahn jeweils direkt nach der Fahrzeugabnahme in den Fahrgastbetrieb übernommen
- Seit dem Juli 2023 wurde an einzelnen Tagen immer wieder ein Einsatz ausschließlich mit Fahrzeugen der BR 484 auf der Ringbahn erreicht
- Mit dem Fahrzeug 484 084 werden bereits seit Mitte November erstmals im Rahmen eines F&E-Projektes (Siemens, Digitale Schiene Deutschland und S-Bahn Berlin) Hinderniserkennungssensoren im realen Bahnbetrieb eingesetzt und getestet – ohne funktionelle Rückwirkungen auf das Fahrzeug



Feier zur erfolgreichen Inbetriebnahme BR 483/484 am 18.09.2023  
Foto: Deutsche Bahn AG / Hans-Christian Plambeck



1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS
2. Fahrplan und Baumaßnahmen
3. Ertüchtigung Bestandsflotte
4. Neubaufahrzeug
- 5. Vertrieb und Marketing**

# Im Deutschland-Ticket-Abo konnten rd. 20% der Kund:innen als Neu-Abonnenten gewonnen werden – Ausgabe per Smartphone geplant

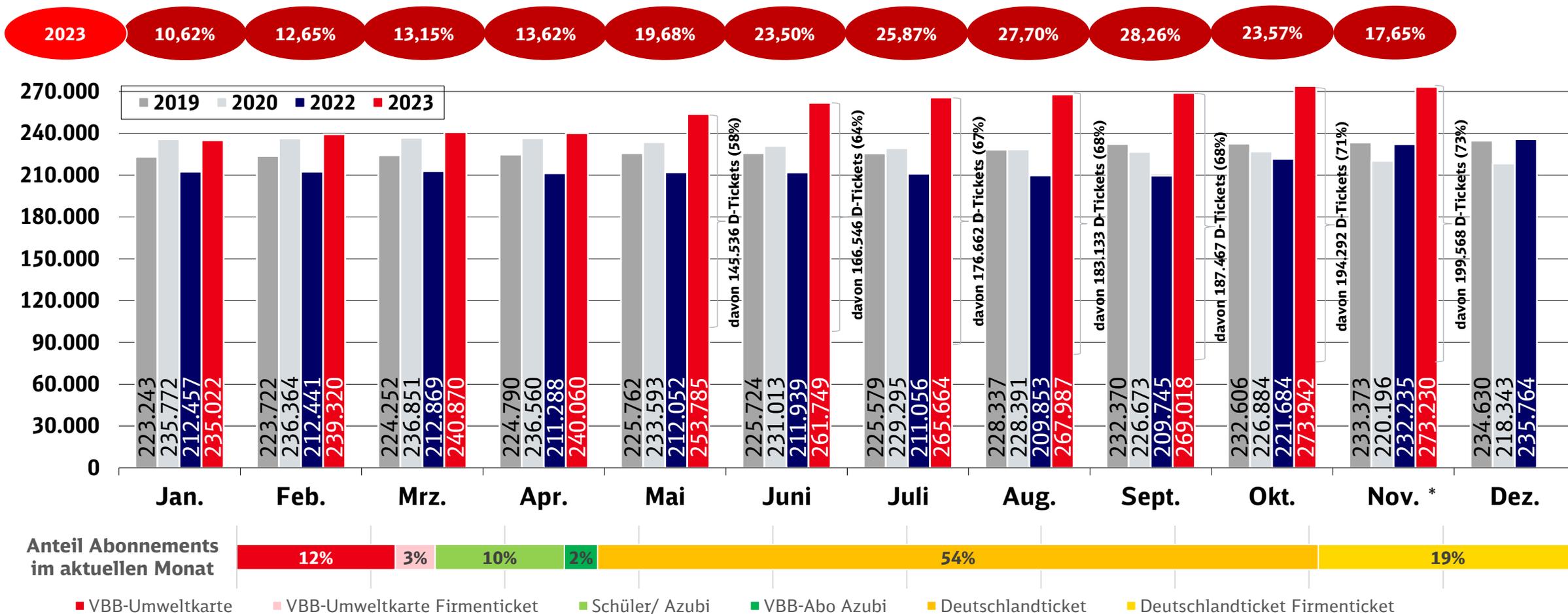
<b>Bestand Deutschland-Tickets S-Bahn Berlin per 11/2023:</b>	<b>199.568</b>
davon Deutschland-Ticket:	146.824
davon Deutschland-Ticket Job:	52.744

Seit der Einführung des bundesweit gültigen Deutschland-Tickets (49 EUR) inklusive des dazugehörigen Jobtickets zum 1. Mai 2023 konnten viele Abo-Kundinnen gewonnen werden:

- Rd. 80% der Deutschland-Ticket-Nutzer:innen wechselten aus einem Bestandsabonnement. Rd. 20% der Deutschland-Ticket-Nutzer:innen wurden neu als Abonnent:innen gewonnen.
- Die Anzahl aller S-Bahn-Abonnements stieg von ursprünglich rund 240.000 Abonnements im April 2023 auf 273.000 im November 2023.
- Trotz des enormen Umstellungsaufwandes konnten alle Chipkarten pünktlich zum Verkaufsstart versandt werden.

Ab dem 2. Quartal 2024 plant die S-Bahn die Ausgabe des Deutschlandticket-Abos parallel zur Chipkarte auch auf dem Smartphone. Dazu soll die S-Bahn-App um eine entsprechende Funktionalität erweitert werden.

# Die Anzahl der S-Bahn-Abo-Kund:innen entwickelt sich nach den Rückgängen während der Corona-Pandemie sehr positiv 2019/2020/2022/2023



\* Auch vom Oktober zum November 2023 gab es eine weitere Steigerung der Deutschland-Tickets, aber ein saisonaler Effekt der zeitversetzten Beantragung von neuen Schülertickets läuft dem entgegen.

# Mehr Digitalisierung & Service: Umbau zum „neuen Reisezentrum“ am Berliner Hauptbahnhof 2023/2024



Das Reisezentrum befindet sich im Wandel vom Verkaufs- zum Service- und Beratungskanal und ist ein wichtiger Bestandteil der Reisekette. Mit dem Reisezentrum+ soll sich der Fahrgast noch willkommener fühlen und in einem angenehmen Umfeld beraten werden. DB Fernverkehr plant im Zuge der Vorbereitung auf die Fußball-Europameisterschaft 2024 in Deutschland die Eröffnung eines der ersten „Reisezentren +“ am Berliner Hauptbahnhof.

Der Umbau des bisherigen Reisezentrums beginnt vsl. im Januar 2024. Die S-Bahn Berlin ist ebenfalls involviert und wird mit ihrem Kundenzentrum und 3 Countern sowie einem Automaten vorübergehend in eine Interimsverkaufsfläche in der Ebene -1 (ehemaliger Schuhladen) umziehen.



Eingang/Empfang

# Neue Funktionalität im „Abo-Online“ – Abruf der Rechnung für Deutschland-Ticket-Nutzer:innen jetzt jederzeit online möglich

Abonnenten des Deutschland-Tickets können nun eine neue Online-Funktion nutzen. Ab sofort ist der eigenständige Abruf und Ausdruck einer Rechnung aus dem Abo-Online-Portal rund um die Uhr möglich.

Auch Nutzer:innen des Angebotes Deutschland-Ticket Job können diese Funktionalität nutzen, sofern der Abo-Vertrag zum Zeitpunkt des Abrufs noch aktiv ist.

## Schritt 1 (Anzeigen):



The screenshot shows the 'Abo Online' interface. On the left, there are three menu items: 'Abonnement abschließen', 'Abonnement verwalten', and 'Abonnement Informationen'. The main content area displays 'Ihr Vertrag 46xxxxx' with an 'Anzeigen' button. Below this, the contract details are listed:

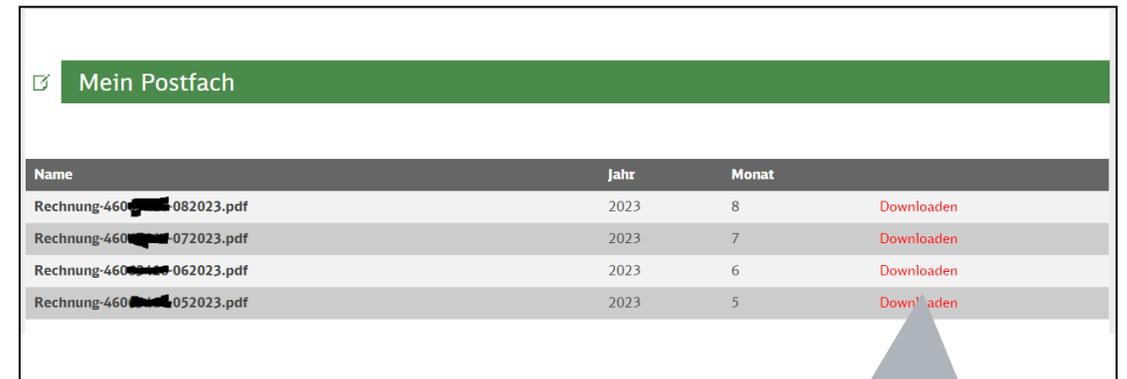
Abo-Nummer	46xxxxx
Ticketvariante	Deutschland-Ticket nicht übertragbar
Tarfbereich	deutschlandweit
Vertragsdauer	von 01.05.2023 bis unbegrenzt

## Schritt 2 (Postfach öffnen):



The screenshot shows a row of buttons: 'Zurück', 'Ändern', 'Kündigen', and 'Mein Postfach'. The 'Mein Postfach' button is highlighted with a green border and a mouse cursor pointing to it.

## Schritt 3 (Download):

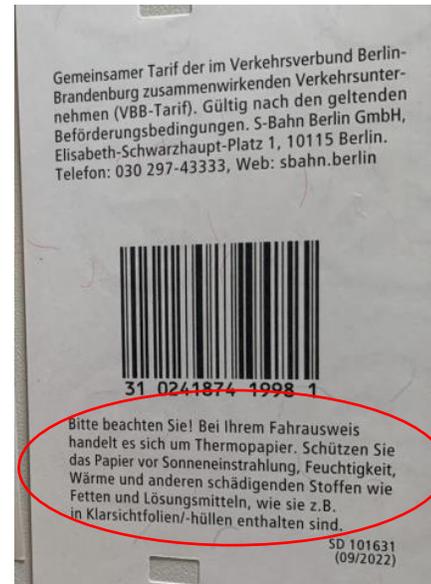
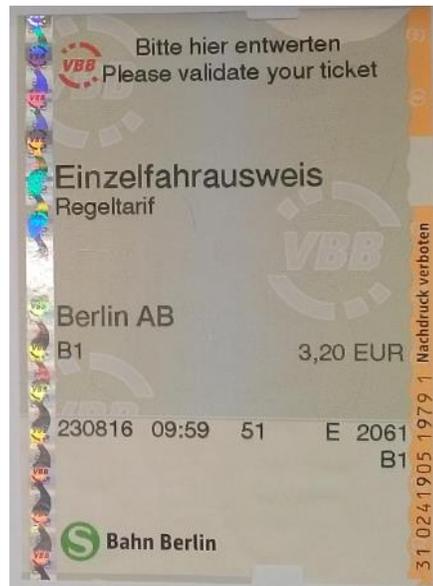


The screenshot shows the 'Mein Postfach' interface. It displays a table of invoices with the following data:

Name	Jahr	Monat	
Rechnung-460[redacted]-082023.pdf	2023	8	Downloaden
Rechnung-460[redacted]-072023.pdf	2023	7	Downloaden
Rechnung-460[redacted]-062023.pdf	2023	6	Downloaden
Rechnung-460[redacted]-052023.pdf	2023	5	Downloaden

# Fälschungssicherheit im Bereich des Fahrscheinpapiers erhöht - Umstellung auf neues Druckverfahren in den Verkaufsstellen

Zur Erhöhung der Fälschungssicherheit von Papierfahrausweisen setzt die S-Bahn Berlin ab sofort in den Verkaufsstellen auf ein neues Druckverfahren, den sogenannten Thermodirektdruck. Bei diesem Verfahren wird auf den Fahrschein keine Farbe mehr aufgedruckt, die nachträglich entfernt und ersetzt werden könnte, sondern Farbpigmente werden durch Erhitzen sichtbar. Damit wird gleichzeitig die Lesbarkeit der Tickets verbessert. Diese Technik wird an den Fahrausweisautomaten bereits erfolgreich verwendet.



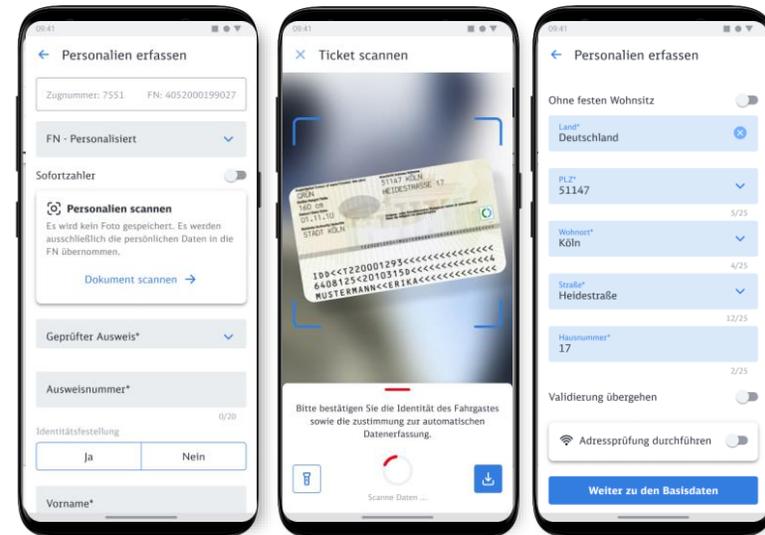
# Resümee nach einem Jahr Praxis-Einsatz des neuen Prüfsystems Mosaik bei Fahrkartenkontrollen in der S-Bahn Berlin

Nach einem Jahr im Einsatz lässt sich ein rundum positives Resümee ziehen. Dank der Smartphones können schnell Auskünfte im Störfall gegeben werden. Auch die integrierte Übersetzungsapp unterstützt die Kontrolleure in der Praxis.

Die neue Software ist deutlich schneller und zuverlässiger, so dass die Aufnahme der Daten von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis noch diskreter und ohne großen Zeitverlust für die Weiterreise durchgeführt werden kann.

Darauf zahlt auch die Aufnahme von personenbezogenen Daten durch Scan des Personaldokuments und die direkte Übernahme in die Datenfelder ein. Eine Adressprüfung im Fall des nicht Vorhandenseins eines Ausweises erspart in vielen Fällen das Warten auf die Bundespolizei zur Personalienfeststellung.

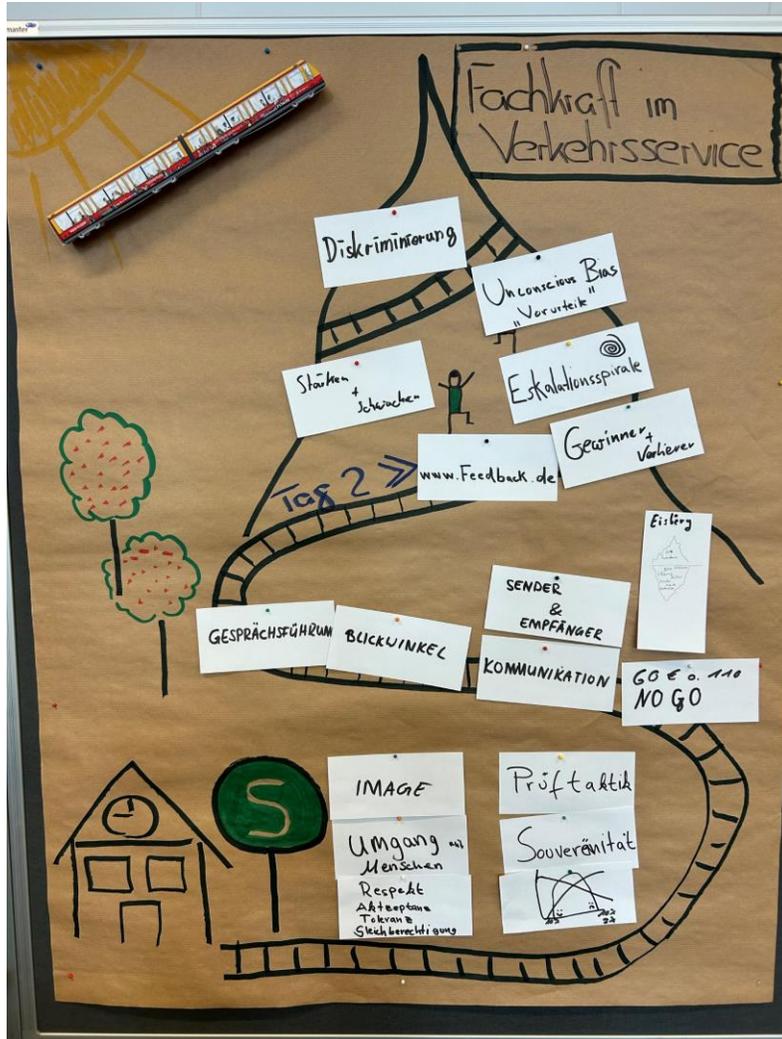
## MOSAIK Smartphone



## Mobiler Drucker



**Zahlungs-  
terminal  
für unbare Zahlung**



Die Ausbildung der Prüfpersonale durch die S-Bahn Berlin konzentriert sich weiterhin verstärkt auf die Themen Kommunikation mit Fahrgästen, Stress und unbewusste Vorurteile.

Die Prüfer:innen erleben dabei in praxisnahen Beispielen, wie ihre Kommunikation die Fahrgäste und das Erleben der Fahrkartenkontrolle positiv beeinflussen kann und lernen Faktoren, die negativ Einfluss nehmen können, zu identifizieren und zu vermeiden. Im Anschluss an diese Ausbildung wird vom VBB ein Zertifikat ausgestellt (Fachkraft im Verkehrsservice).

Die S-Bahn Berlin verstärkt das Ausbildungs- und Qualitätsteam weiter. Neben einem „Fachreferenten Training und Qualitäts-sicherung“ wird eine weitere „Referentin Kommunikation Prüfpersonal“ eingesetzt, um die Schulung und Qualitätssicherung noch weiter zu verbessern.

# Baumaßnahmen werden immer komplexer

## Fokus auf Bauvideos und detaillierte Wegeleitung vor Ort

2022 gab es 126 Baumaßnahmen, davon waren 24 Großbaumaßnahmen

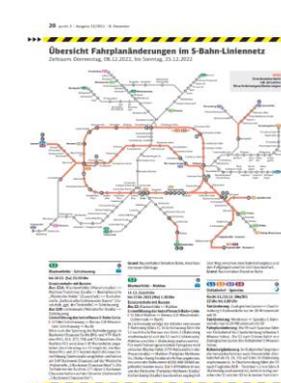
**Bauvideos** erklären komplexe Änderungen im Betriebsablauf nochmal anders

- aufbereitet als Grafiken mit Linienverlauf, Markierungen des gesperrten Abschnittes und der alternativen Routen/ Ersatzhaltestellen
- ergänzt durch Bilder vor Ort
- in einfacher Sprache, mit Untertiteln (deutsch/ englisch) und in Gebärdensprache



### Baukommunikationsmaßnahmen 2022:

- 9 Bauflyer/ Bau-Handzettel (Auflage 90.000), davon 18.500 Stück in den Zügen verteilt
- 3.575 große Schilder
- 1.446 kleine Schilder
- 456 Busbeschilderung
- 10.600 Fußtapsen
- 1.174 Aushänge
- 24 Ausgaben Kundenmagazin punkt3
- 8 Bauvideos
- Homepage
- Twitter



# Emotionalisierungskampagne vermittelt die Kernwerte der S-Bahn Berlin durch Marketing mit Inhalt

## Die fünf Kernwerte der S-Bahn Berlin:

- ...in der Region verankert (einladend)
- ...umwelt- & klimabewusst (aktiv engagiert)
- ...sympathisch (liebenswert bunt)
- ...authentisch (vertraut & bedingungslos)
- ...nahbar (aufgeschlossen)



# Emotionalisierungskampagne wird in einem breiten Kanalmix ausgespielt

Medium	Kanal
<b>Out Of Home</b>	Infoscreens auf Tunnelbahnhöfen
	Station Video, z. B. am Hauptbahnhof Berlin
	City Light Poster im Digital Deluxe Netz Berlin
	City Light Poster im Digital City Netz Berlin
<b>Digital</b>	Online Bewegtbild in Form von YouTube-Ads
	Online Bewegtbild bei SMARTSTREAM.TV - Instream Premium Portfolio
	Online Bewegtbild bei SevenOne DE - Max Audience RoN
	Story- und Feed-Ads bei Instagram
<b>S-Bahn-eigene Kanäle</b>	Kund:innenzeitschrift punkt3
	Bildschirmschoner auf Fahrkartenautomaten
	Monitore in Kund:innenzentren
	Twitter-/X-Kanal
	Instagram-Kanal

# Fahrgastmarketing der S-Bahn Berlin ist innovativ

## Auch in 2023 bestätigen Auszeichnungen und Awards die Strategie

2 x Gold



Emotionalisierungskampagne der S-Bahn Berlin



9-Euro-Ticket-Kommunikation der S-Bahn Berlin

# Kommunikationskampagne „Nur für alle“

Oktober/November 2023

**Thema**

**Konkreter Kommunikationspunkt  
„Verkehrswende geht nur gemeinsam!“**

**Zeitraum**

**09.10.2023 – 10.11.2023**

**Zielgruppe**

**Berliner:innen/Brandenburger:innen im  
Tarifgebiet Berlin ABC**

**Kanäle**

**(Digital) Out-Of-Home, Adressable TV\*,  
Funk, Online-Bewegt看, Online-Banner, YouTube, Instagram,  
S-Bahn-eigene Kanäle  
(punkt3, Monitore in Kundenzentren etc.)**



Kampagnenmotiv

\*Adressable TV ist eine Werbeform, bei der auf SmartTVs innerhalb eines regulären Werbeblocks in einem TV-Sender ein regional spezifischer Spot ausgespielt werden kann.

# WhatsApp-Kanal für Service- und Sicherheitsanliegen kommt gut an

Nachfrage hat sich gegenüber dem Vorjahr verdoppelt

## Der WhatsApp-Chat bietet seit 2021 den Kontakt zum Kundenservice und Sicherheit

### Kundenservice

- Messages kommen direkt im Kundendialog an
- Alle Fragen und Hinweise rund ums S-Bahnfahren werden durch Mitarbeitende per Chat beantwortet
- Antworten zu häufig gestellten Fragen erfolgen über einen Chatbot

### Sicherheit

- Messages kommen direkt in der Leitstelle Sicherheit an
- Entgegennahme von Hinweisen zu Verstößen gegen die Ordnung und Sicherheit
- Erforderliche Maßnahmen werden umgehend eingeleitet

### Nutzung

Einfach das Wort "Hallo" per WhatsApp an **030 29 71 29 71** oder **QR-Code** scannen und danach mit uns chatten!



### Vorteile

- Unkomplizierte und schnelle Rückfragen
- Einfache Übermittlung von Fotos, Videos und Sprachnachrichten



# Wegweisende Zusammenarbeit mit S-Bahn-Kundenbeirat

28 Mitglieder stehen mit Rat und Tat zur Seite



07.09.2023, Kundenbeiratsmitglieder besichtigen die Betriebszentrale



- Jährliche bundesweite Tagung der Fahrgastbeiräte (2022 in Hamburg, 2023 in Halle (Saale)) sowie Online-Konferenzen
- Besichtigungen: Betriebszentrale Halensee, Werk Schöneweide und Stadler-Werk in Pankow, Führung durch i2030-Ausstellung im Technikmuseum

- Optimierung des Wegeleitsystems, sieben Ortstermine auf Stationen in 2023 durch Mitglieder der AG Fahrgastinformation
- Mindestens vier Präsenztermine pro Jahr mit der Geschäftsführung und verschiedenen Fachleuten der S-Bahn Berlin





**Bahn Berlin**

