



IGEB-Fahrgastsprechtag

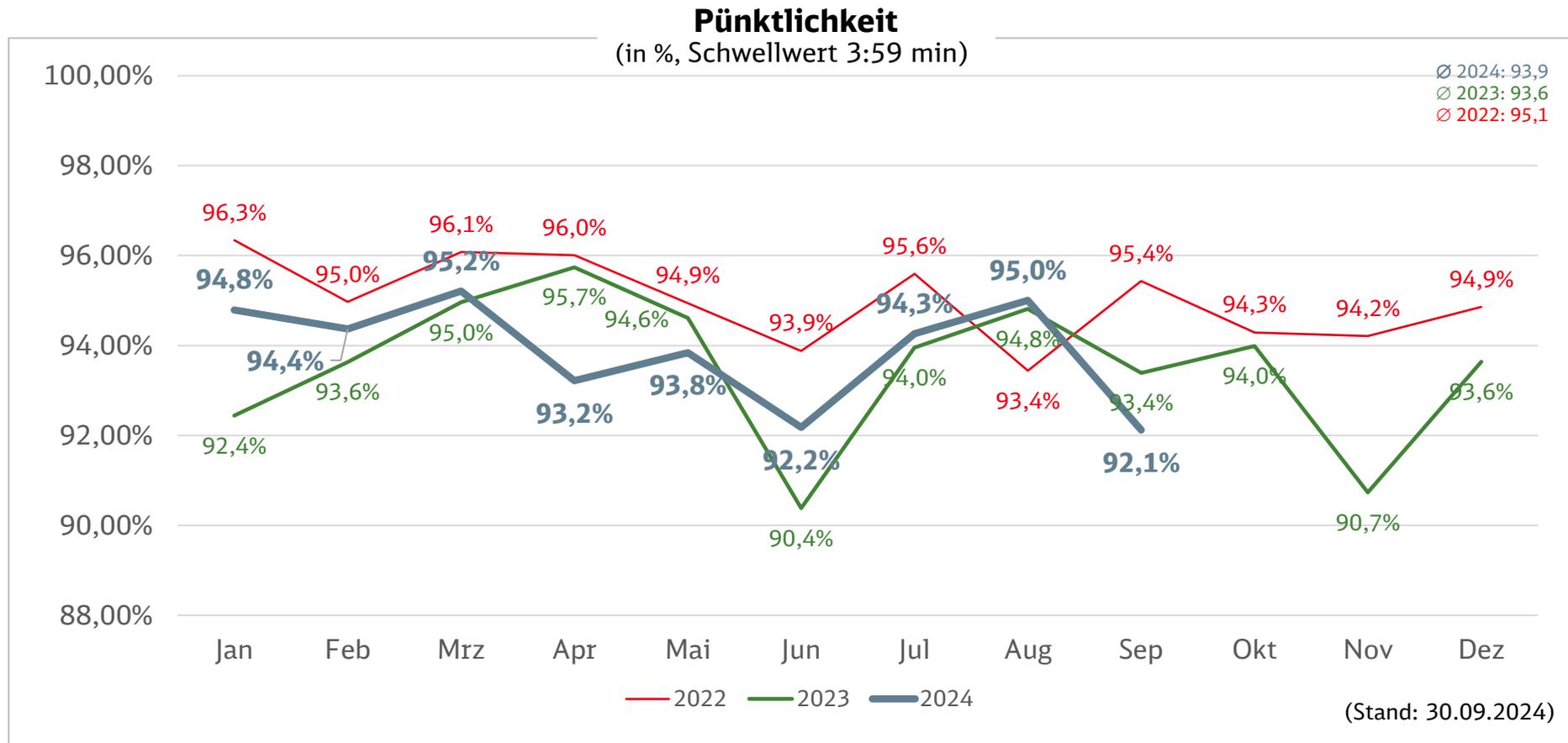
S-Bahn Berlin GmbH

30.10.2024 | Berlin

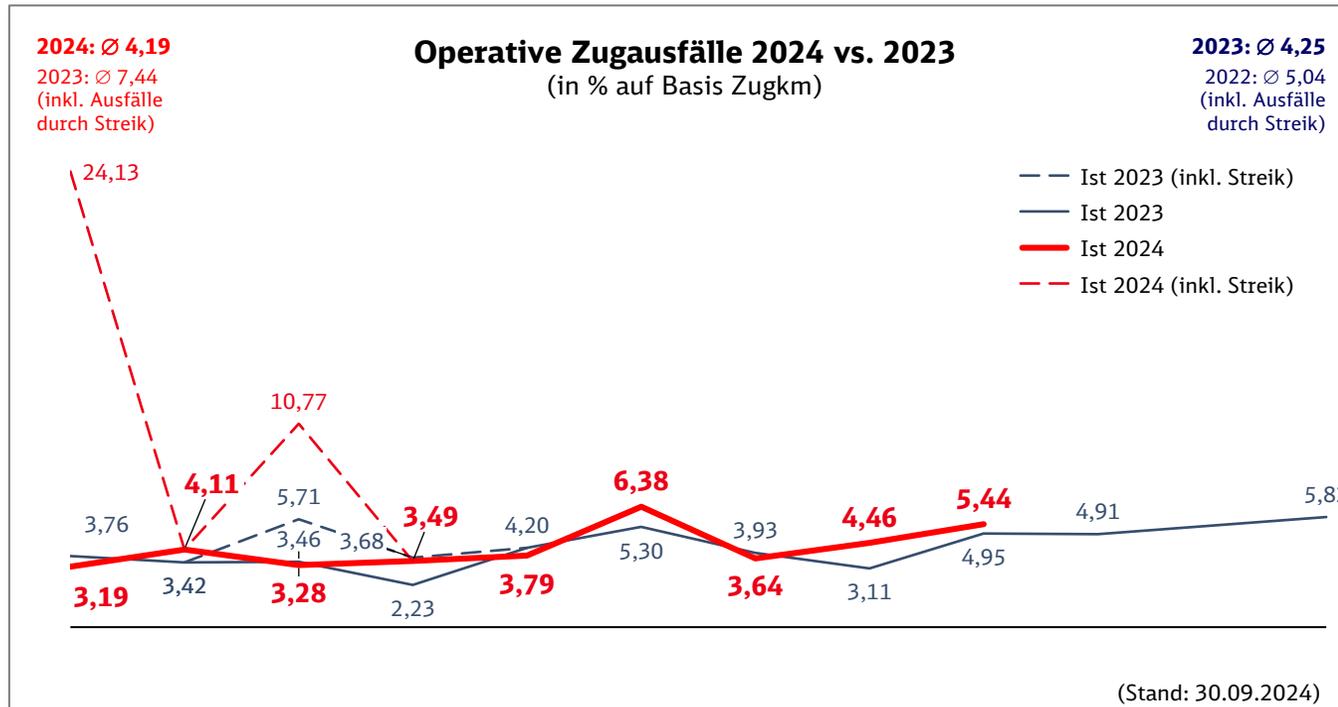


- 1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive, Fokus Fahrzeugthemen**
2. Ertüchtigung Bestandsflotte
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
4. Vertrieb und Marketing

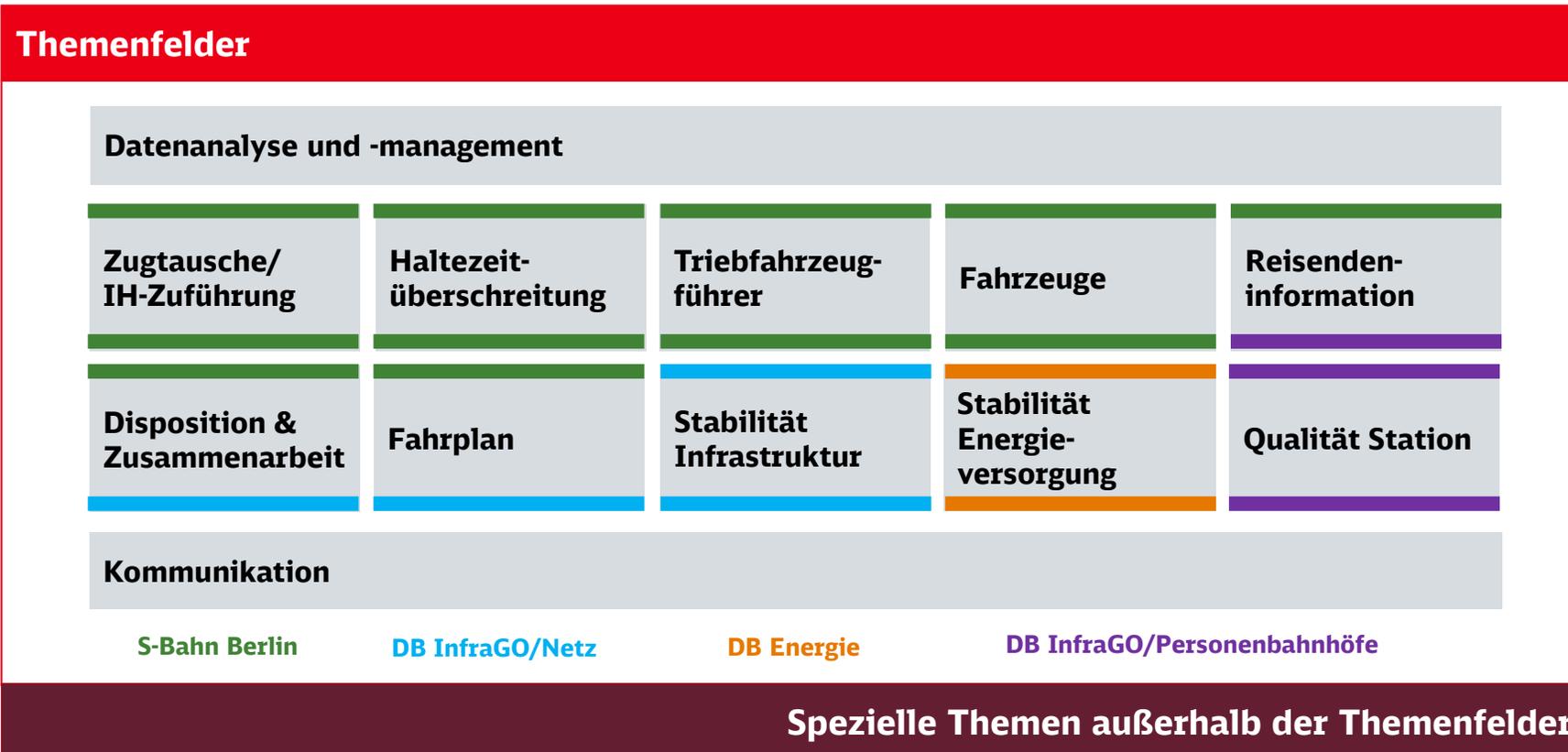
Betriebsqualität bleibt trotz verstärkter Anstrengungen unbefriedigend



Auch die Entwicklung der operativen Zugausfälle ist weiter unbefriedigend



Haupttreiber für die operativen Zugausfälle waren 2024 neben dem Streik der GdL (Januar und März), einem Staatsbesuch (Februar), der Ukraine-Wiederaufbaukonferenz (Juni) und dem Brandanschlag auf einen Kabelkanal (August) vor allem Infrastrukturmängel (u. a. La-Stellen, z. B. im September Potsdamer Platz), viele kurzfristig anberaumte operative Baumaßnahmen und ein nur leicht niedrigeres Störungsaufkommen.



Qualitätsoffensive S-Bahn PLUS

Maßnahmenbeispiele



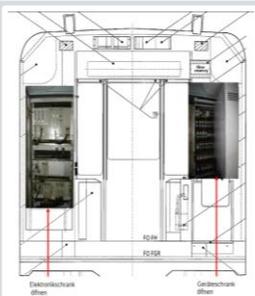
Fortsetzung Tf-Ausbildungsoffensive

- Vom 01.09.2023 bis 31.08.2024 starteten 216 Pers. die Tf- Ausbildung, im selben Zeitraum 100 erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse (bei 132 Prüfungen*)
- Erfolgsquote Gesamtlaufzeit (2016): 60%
- 2024 alle Lehrgänge vollbesetzt gestartet (240 Plätze), aber Bewerber-Akquise aufwändiger; 2025: 252 Plätze



RollOut ZIM (Zug-Info-Monitore)

- Ablösung DSA-Technik im August 2023 abgeschlossen, im Jahr 2024 werden ca. 160 ZIM ausgerollt
- 3. Anzeiger pro Bahnsteigkante für Knoten-S-Bahnhöfe (z. B. Alexanderplatz)
- Zusätzliche Voranzeiger an Umsteigebahnhöfen (z. B. Lichtenberg, Friedrichstraße und Bornholmer Straße)



Vorsorgliche Überprüfung der gesamten Leittechnikverkabelung BR 481

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



Reinigung Bahnsteige

- Leistungserhöhungen der Basisleistungen und Sonderreinigungen auf besonders schlecht bewerteten Bahnhöfen für 2024 beauftragt
- Maßnahmenumsetzung durch Nachunternehmer von DB Services unbefriedigend
- Gegensteuerung gemeinsam durch InfraGO Personbahnhöfe, S-Bahn Berlin und DB Services



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
- Umbau seit Dezember 2023 als Rollkur



Signalkabeltausch

- Ziel: Austausch minderwertiger Signalkabel gegen Kabel mit Längswasserschutz
- Status:
 - 24.530 Meter in 2023 gewechselt
 - für 2024 21.000 Meter in Umsetzung

* 35 weitere Prüflinge sind bereits vor der Prüfung ausgeschieden

S-Bahn Berlin unter den besten Arbeitgebern und besten Ausbildungsbetrieben Berlins

Studie des
Sozialwissenschaftlichen Instituts
Schad (SWI) im Auftrag des
Tagesspiegels

Kernfrage:
Welche Unternehmen bieten die
attraktivsten Jobs?

Kriterien:

- Arbeitszeitmodelle
- Gesundheitsschutz
- New Work
- Chancengleichheit
- Entwicklungsmöglichkeiten





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 I

■ **Fahrbahn:**

- Schienenbearbeitung im Weichenbereich: 2,69 Mio. Euro
- Korrosionsschutz Brücken: 2,00 Mio. Euro
- DUA Weichen: 1,28 Mio. Euro
- Isolierstöße: 0,45 Mio. Euro

2024 insgesamt
13,1 Mio. Euro für
Präventionsmaßnahmen



Präventionsmaßnahmen II

- **Signal-, Telekommunikations- und Elektrotechnische Anlagen (STE):**
 - Stromschiene: 0,35 Mio. Euro
 - DUA Stellwerke: 1,62 Mio. Euro



Präventionsmaßnahmen III

■ **Kehranlagen**

- Vegetationsrückschnitt: 0,65 Mio. Euro
- Instandsetzung: 1,17 Mio. Euro
- Umrüstung Beleuchtung: 0,18 Mio. Euro



Performance Neubaureihe

- **TaskForce** mit **Fahrzeuglieferanten**
- Stärkung **Servicestelle Gewährleistung**
- **Qualifizierung** von Mitarbeitenden **zur Entstörung**
- **Sicherstellung Materialverfügbarkeit**
- **Neue Fahrzeugsoftware**
Schwerpunkte Bremsprobe und Türen; alle Fahrzeuge bereits umgestellt
- Einsatz eines **externen Gutachters** zur Auditierung der Technik, Instandhaltung und Betriebseinsatz



Stabilität BR481

mit 500 Vz ist BR481 das Herzstück der S-Bahn-Flotte

- Abarbeitung **Sonderarbeiten Fahrzeugstabilisierung**
- Bündelung und Verknüpfung von **Experten-Know-how**
- Einsatz eines **externen Gutachters** zur Auditierung der Technik, Instandhaltung und Betriebseinsatz
- Bewertung und Analyse weiterer **Fehlerschwerpunkte**
- Unterstützung zur Untersuchung von **Türstörungen BR 481** durch **Projekt TecEx** (eigenständige Fehlereingrenzung und Lösungsfindung)



Zusammenarbeit BF/BW/BB

- Stärkung **Störungsmeeting** und intensive Begleitung Entstörung durch Werkstätten / Technikteam / Fahrzeugeinsatzdispo (**Wochentelko Entstörung**)
- **Neuaufsatz Qualitätsprüfungen**
betriebsnahe und schwere Instandhaltung
- **Externe Begleitung** und **Auditierung** in der **BNI** zur Aufdeckung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Stärken **Team BF/BW/BB** (Tf-Störungshotline, Technikteam, Arbeitsvorbereitung, Werkstätten, Lrf, Planer)

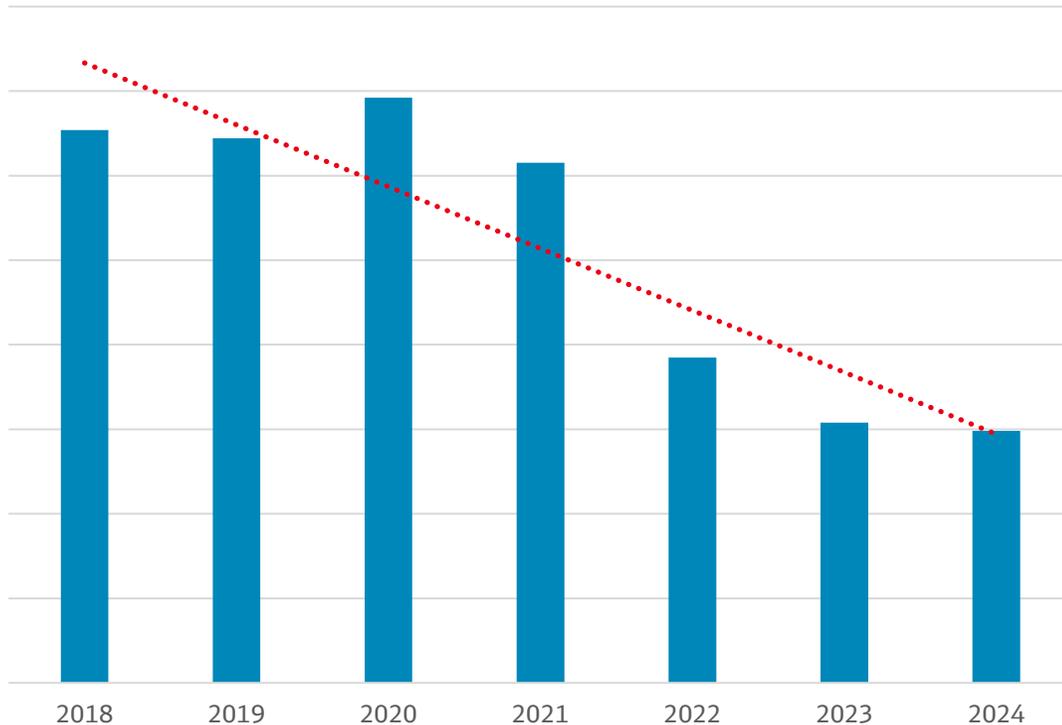


Ressourcen und Qualifizierung

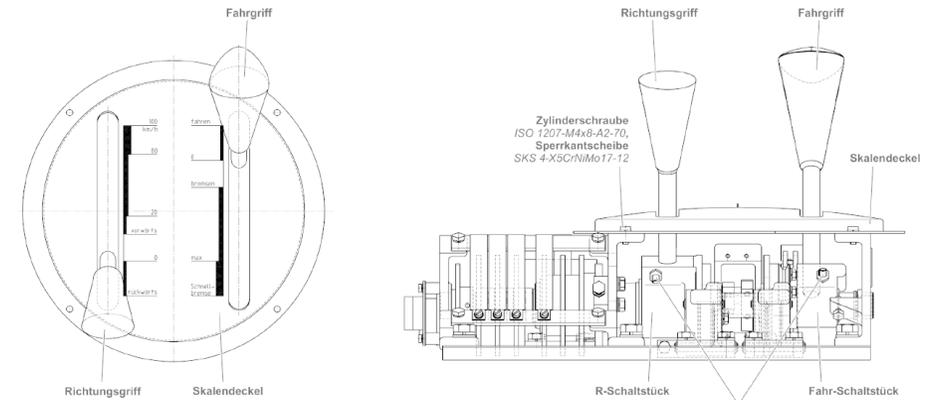
- Finaler Hochlauf **Personalbestand BNI**
- Hochlauf Einsatz neuer **Stellen Starke S-Bahn BF**
- Befähigen und vernetzen **neuer Mitarbeitender und Multiplikatoren für Entstörung**
- Kommunikation und Begleitung der Maßnahmen durch **Kommunikations-Team und Führungskräfte**

Anzahl Fahrschalterstörungen BR 481 pro Woche konnte seit 2018 mehr als halbiert werden

Anzahl Störungen Fahrschalter BR 481 / Woche

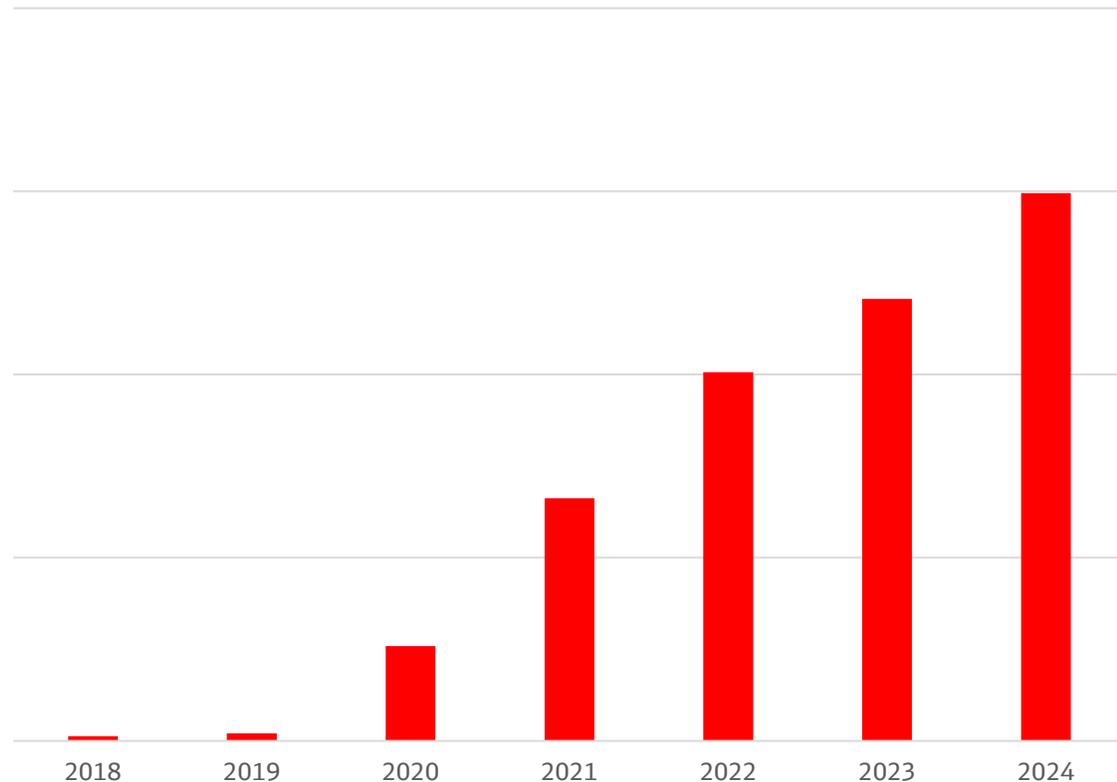


- Alle Fahrschalter der BR 481 werden durch neue Fahrschalter ersetzt
- Maßnahme noch nicht final abgeschlossen, kleinere Optimierungen notwendig
- Stabilisierung der Fahrschalter erreicht



Wirkung der Maßnahme „Tausch Busleitung BR 481“ kann noch nicht nachgewiesen werden

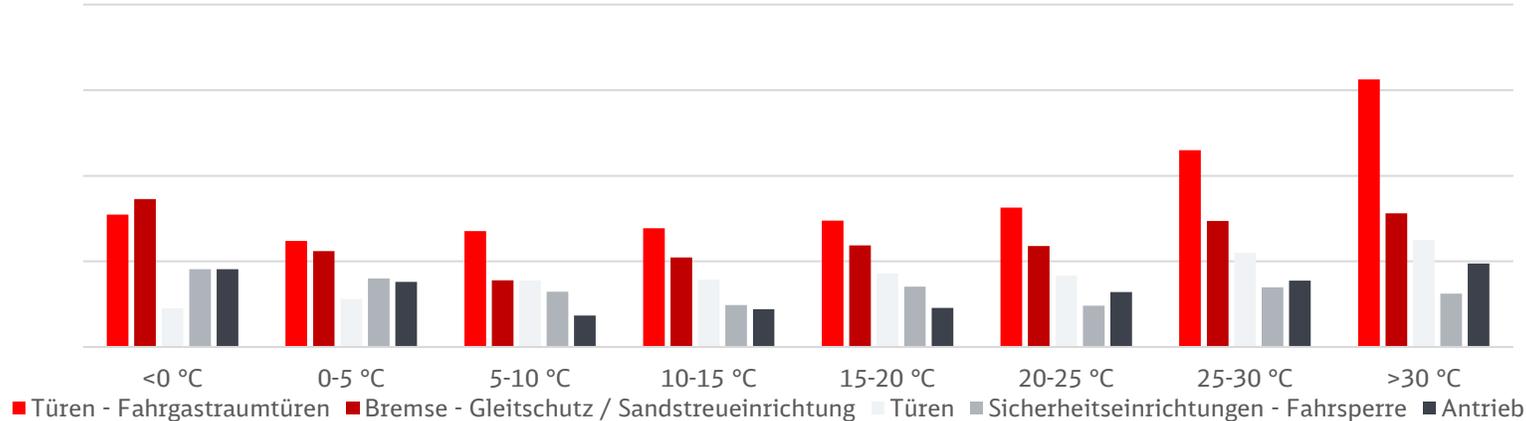
Anzahl Zugbusstörungen / Tag



- Störungen, welche als Ursache Brüche in der Busleitung haben
- Busleitungen unterliegen einem kontinuierlichen Alterungsprozess, dessen Ausmaß in den Jahren 2021 / 2022 erkannt und mittlerweile durch eine Rollkur im Jahr 2024 / 2025 gebremst werden soll
- Maßnahme aktuell zu ca. 50% abgeschlossen, volle Wirkung stellt sich aber erst mit Abschluss der Maßnahme ab Sommer 2025 ein

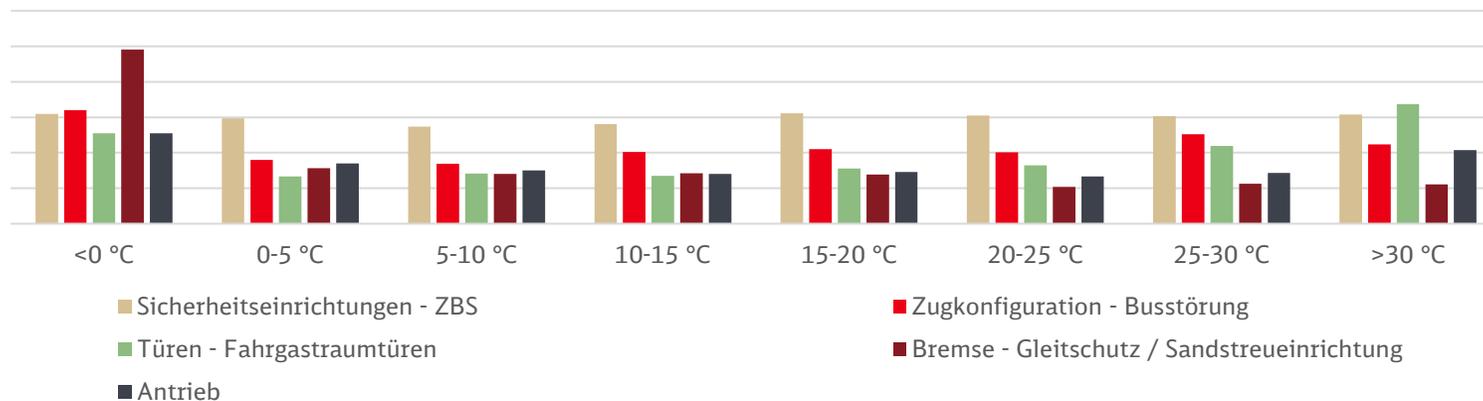
Top 5 Themen bei BR 480 und 481, jeweils mit der Darstellung der Temperaturabhängigkeit

Temperaturabhängigkeit der Top 5 Themen BR 480



- Dargestellt ist die Anzahl der Top 5 Störungen je Baureihe, normiert auf die Anzahl Tage im jeweiligen Temperaturbereich

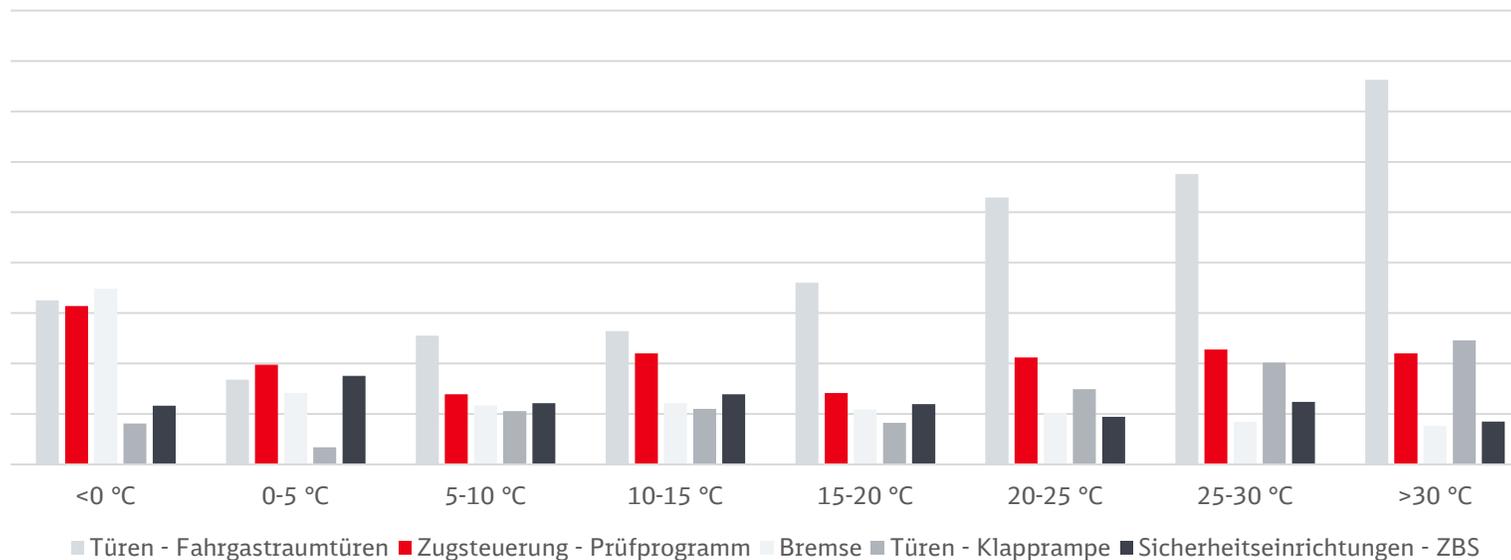
Temperaturabhängigkeit der Top 5 Themen BR 481



- Unter 0°C und über 30°C ist das relative Störaufkommen am höchsten

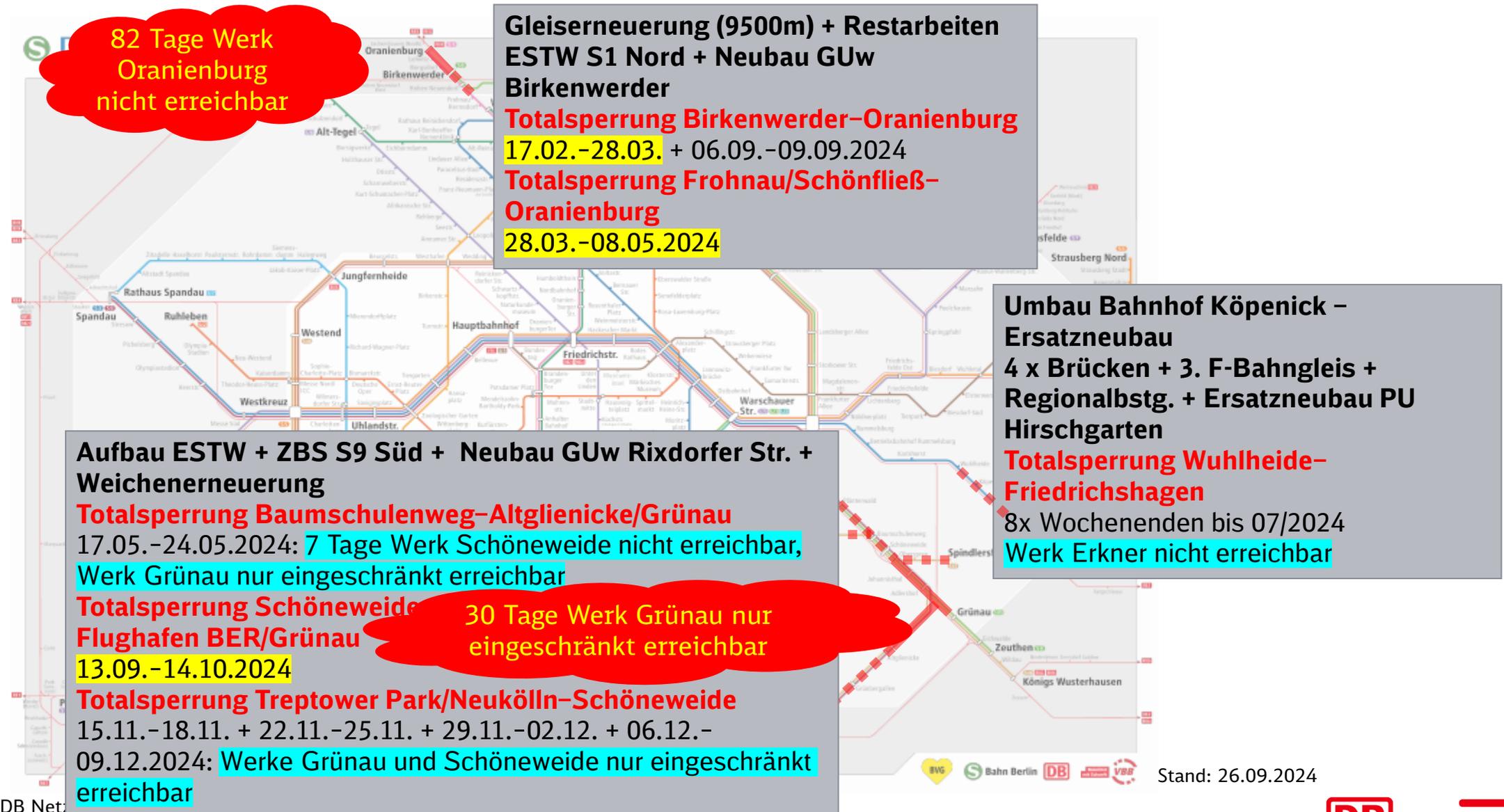
Top 5 Themen bei BR 483 und 484

Temperaturabhängigkeit der Top 5 Themen BR 483 /484



- Dargestellt ist die Anzahl der Top 5 Störungen für BR 483 / 484, normiert auf die Anzahl Tage im jeweiligen Temperaturbereich
- Unter 0°C und über 30°C ist das relative Störaufkommen am höchsten
- Fahrgastraumtürstörungen über 20°C am höchsten

Übersicht Werkesperrungen Berliner S-Bahnnetz 2024



Übersicht Werkesperrungen Berliner S-Bahnnetz 2025



Stand: 17.09.2024

1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive, Fokus Fahrzeugthemen
- 2. Ertüchtigung Bestandsflotte**
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
4. Vertrieb und Marketing

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

- Fast 400 Viertelzüge (Vz) ausgeliefert
- Alle in Grünau und Friedrichsfelde beheimateten 481er sind modernisiert
- Über 70% der aus Wannsee eingesetzten Züge sind bereits modernisiert



- Bis zu 39 Vz parallel in Bearbeitung
- Durchlaufzeit inkl. Revision und Sonderarbeiten 14 Wochen Planzeit
- Bis jetzt 9 Wagenkästen mit Korrosionsbefund zur Bearbeitung bei MSG

- Übergabe von 2 Viertelzügen pro Woche in den Betrieb
- Bereits 54 Vz aus zweiter, externer Fertigungslinie bei Fa. MSG an Betrieb übergeben



Stand: 30.09.2024

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



- Mit Stand Oktober 2024 wurden bereits 58 revisioniert und wieder dem Betrieb übergeben, bis Jahresende 2024 werden alle 65 Viertelzüge wieder im Einsatz sein
- Gleichzeitig wurden die Fahrzeuge auch mit dem Zugbeeinflussungssystem ZBS ausgerüstet; in Verbindung mit der erteilten Genehmigung der ERA wurden die Fahrzeuge direkt im aktiven ZBS-System dem Betrieb übergeben



- Es mussten hohe Herausforderungen am Beschaffungsmarkt für Revisions- und Umbaukomponenten bewältigt werden, was von Jahr zu Jahr weiter zunimmt, da immer mehr Komponentenhersteller nicht mehr existieren bzw. kein Know-how mehr für ihre alten Produkte haben
- Die Heiztaktschütze konnten z. B. gar nicht mehr nachbeschafft werden und konnten nur durch Ausschachten der fünf abgestellten Viertelzüge ersetzt werden
- Die fünf Viertelzüge im schlechtesten Zustand wurden als Ersatzteilstender ausgemustert

1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive, Fokus Fahrzeugthemen
2. Ertüchtigung Bestandsflotte
- 3. Fahrplan und Baumaßnahmen**
4. Vertrieb und Marketing

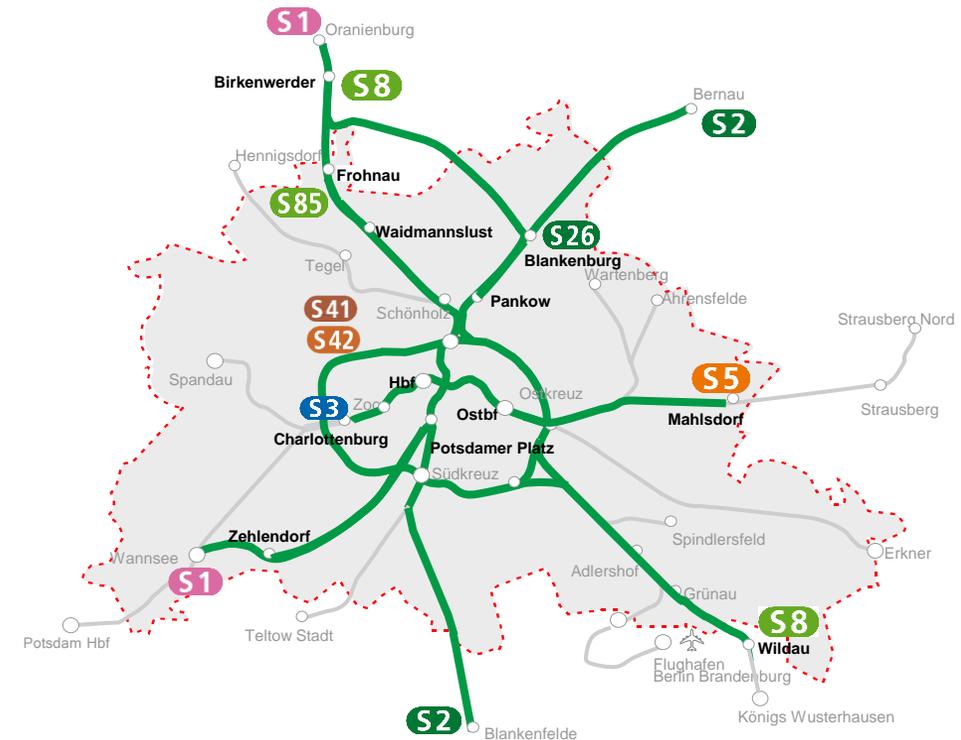
In den letzten zwei Jahren hat die S-Bahn Berlin 16 % mehr Fahrzeuge eingesetzt

Angebotsausweitungen auf dem Teilnetz Ring

- Seit Oktober 2022: Neufahrzeuge auf der S8 mit Dreiviertel- anstatt Halbzügen und Verlängerung bis Wildau
- Seit September 2023 (einen Monat früher als geplant): Neufahrzeuge auf den Ringlinien S 41 und S 42 mit 8- anstatt 6-Wagen-Zügen

Angebotsausweitungen 2024

- Verlängerung der S1 und S2 auf vollständig 8- anstatt 6-Wagen-Züge
- Verdichtung der HVZ-Verstärker der S1 und S5 auf 5-Minuten-Takt
- Verlängerung der S26 auf 6- anstatt 4-Wagen-Züge und zusätzliches Angebot im Abschnitt Pankow – Blankenburg
- Verlängerung der S3 in der HVZ nach Charlottenburg und damit Zusatzangebot auf der Stadtbahn alle 20 Minuten
- Verlängerung der S85 über Waidmannslust nach Frohnau



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

Das Verkehrskonzept für EM-Sonderverkehre zum Olympiastadion Bahn Berlin wurde mit sechs Zuggruppen im 3-Min.-Takt erfolgreich realisiert

Regelleistung:

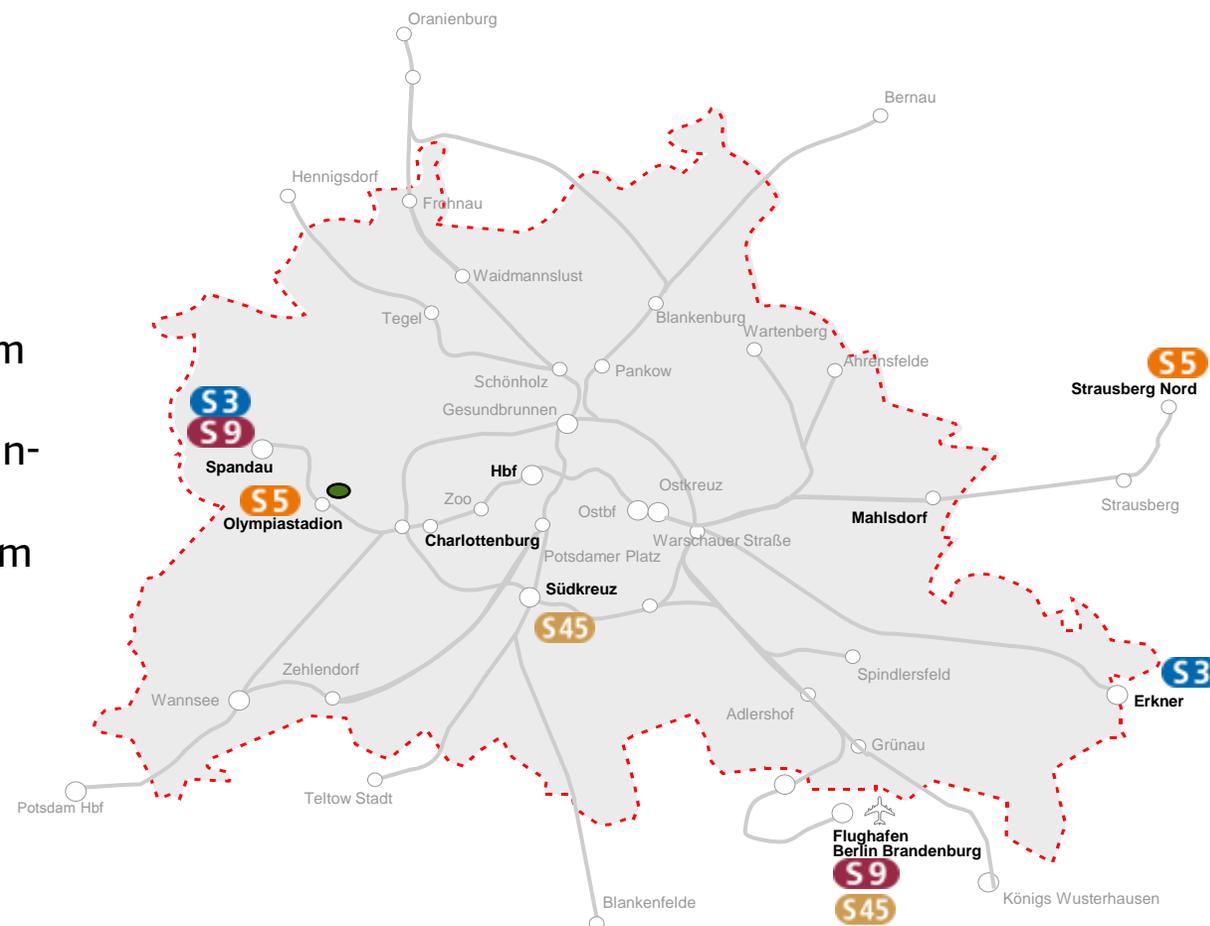
Anbindung **Olympiastadion 10-Minuten-Takt** durch:

- **S9** BER✈️ ↔ Spandau im 20-Minuten-Takt
- **S3** Erkner ↔ Spandau im 20-Minuten-Takt

Zusatzleistungen an Spieltagen:

Sonderverkehr v/z Olympiastadion mit Vollzügen:

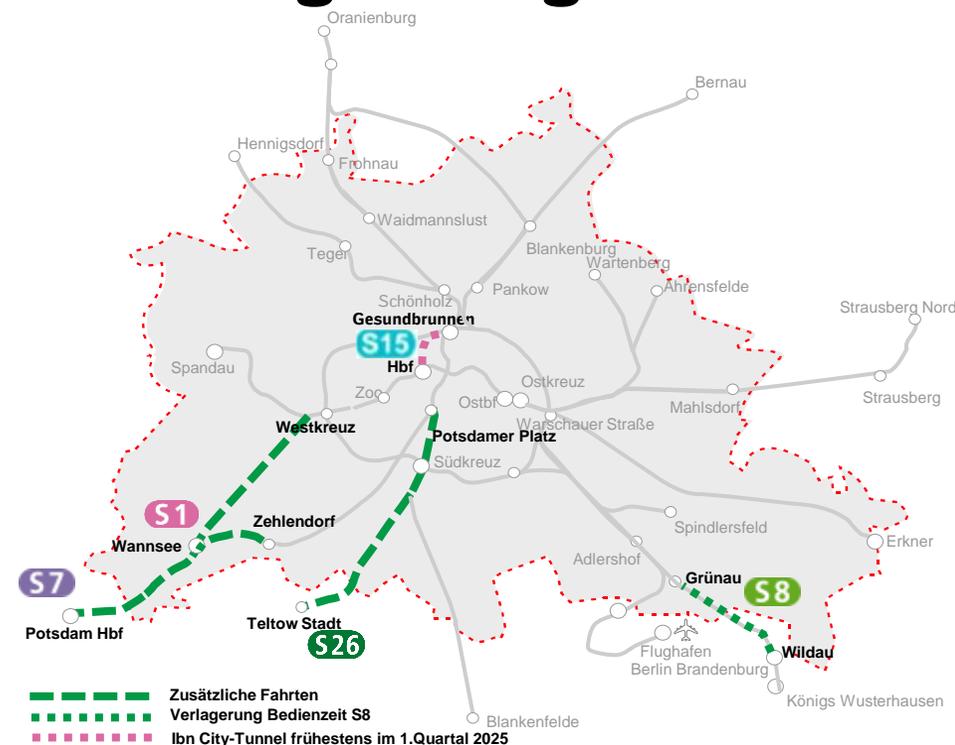
- Verlängerung **S5** zwei Zuggruppen nach Olympiastadion im 10-Minuten-Takt (ohne Halt: Heerstr.),
- Verlängerung S3 (BI) **S3** v/n Olympiastadion im 20-Minuten-Takt (ohne Halt: Messe-Süd, Heerstr.)
- Einsatz „Kurzläufer“ **S3** Charlottenburg - Olympiastadion im 20-Minuten-Takt (ohne Halt: Messe-Süd, Heerstr.)
- In Summe verkehrten sechs Zuggruppen von/zum Olympiastadion, d. h. je 20-Minuten-Intervall sechs Zugfahrten, somit bestand grob ein 3-Minuten-Takt
- Kapazität von ca. 21.600 Personen je Stunde v/n Stadtzentrum sowie zzgl. 7.200 Personen v/n Spandau
- weiterhin zusätzliche Zuggruppen zur Fanzone und Verzicht auf Schwächungen im Europapokalzeitraum



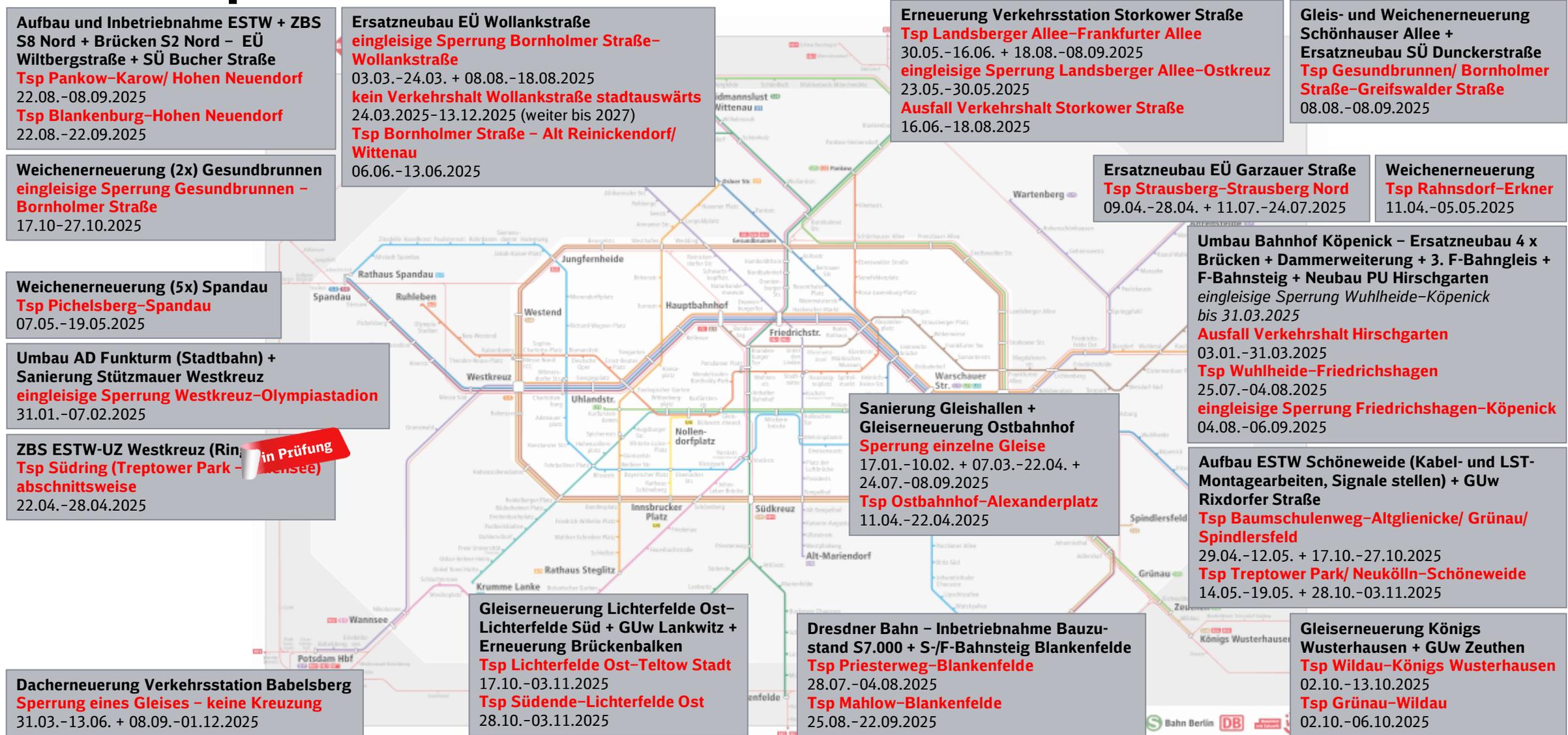
Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2024 wird der aktuelle Fahrplan mit den zuletzt eingeführten Mehrleistungen fortgeführt

Zudem sind Angebotsmaßnahmen v. a. in den Tagesrandlagen vorgesehen

- **S1** wird werktags im südlichen Abschnitt ca. 30 Min. länger bis ca. 22 Uhr im 10-Minuten-Takt von und nach Wannsee verkehren, mit Anschluss an die S7 aus/in Richtung Potsdam
- Auf der **S7** ebenfalls Verbesserungen in Tagesrandlage:
 - Erste Fahrt ab Potsdam Hbf Richtung Berlin montags - freitags 20 Minuten früher (neu ab 03:41 Uhr)
 - An Werktagen verkehren wir länger im 10-Minuten-Takt von/nach Potsdam (bis ca. 22:00 Uhr)
 - Vor Arbeitstagen ein neues Fahrtpaar von und nach Potsdam Hbf (an 01:42 Uhr), in Gegenrichtung 01:01 Uhr ab Potsdam Hbf nach Bln Zoologischer Garten (an 01:31 Uhr)
- **S26** an Wochenenden abends 40 Minuten länger (zwei zusätzliche Fahrtenpaare) im Abschnitt Potsdamer Platz – Teltow Stadt
- Auf der **S8** wird die Verlängerung von und nach Wildau in der Spät-HVZ besser an die Fahrgastnachfrage angepasst:
 - Mo-Do(S) ca. 14:00 – 19:00 Uhr, an Fr(S) ca. 13:30 – 18:30 Uhr
- **S15** Inbetriebnahme (Ibn) der City-Tunnel-Strecke nach derzeitigem Stand im Laufe des 1. Quartals 2025
 - Sobald Ibn erfolgt: Einsatz BR 483/484 mit Halbzügen



Übersicht Region Ost – Bauschwerpunkte Berliner S-Bahnnetz 2025



1. Aktuelle Performance und Verstärkung der Qualitätsoffensive, Fokus Fahrzeugthemen
2. Ertüchtigung Bestandsflotte
3. Fahrplan und Baumaßnahmen
- 4. Vertrieb und Marketing**

Innovative Auslastungserfassung in Echtzeit mit DB Lightgate

DB Lightgate ist direkt im Gleisbereich installiert und durchleuchtet Personenzüge, während der Vorbeifahrt. Mittels Lichtschranken misst das System, wie voll der Zug ist, und überträgt die Echtzeit-Auslastung pro Wagen kabellos an die folgende S-Bahnstation.

Bei steigender Fahrgastzahl dringt immer weniger Licht durch die Fenster. Der intelligente Sensor erkennt neben der Auslastung auch Wagenanzahl, Baureihe und Geschwindigkeit. Dies meldet er an die folgende Station und auf den Zuganzeigen am Bahnsteig erscheint die Auslastung der einzelnen Wagen des Zuges in Echtzeit.



Darum DB Lightgate

- ✓ selbstversorgend durch Solarmodul mit Akku
- ✓ datenschutzunbedenklich durch Lichtpunkte
- ✓ kabellose Datenübertragung per Mobilfunk
- ✓ Echtzeit mit geringen Latenzen <10sek.
- ✓ fahrzeugunabhängig
- ✓ seit 2023 in Hamburg im Einsatz

Die Auslastungsinformationen auf den Zugzielanzeigern dienen der Fahrgastlenkung

Neues Anzeigerdesign

auf Basis einer Fahrgastbefragung* und in Abstimmung mit VBB:

- Anzeige der einzelnen Wagen statt Viertelzüge
- Vereinheitlichung der Inhalte: Texte und Zuglänge untereinander
- Größere Darstellung der Zuglänge und Halteposition
- Farbige Darstellung** der Auslastung nach bekanntem Ampelprinzip
 - Grün >> geringe Auslastung
 - Orange >> mittlere Auslastung
 - Rot >> volle Auslastung

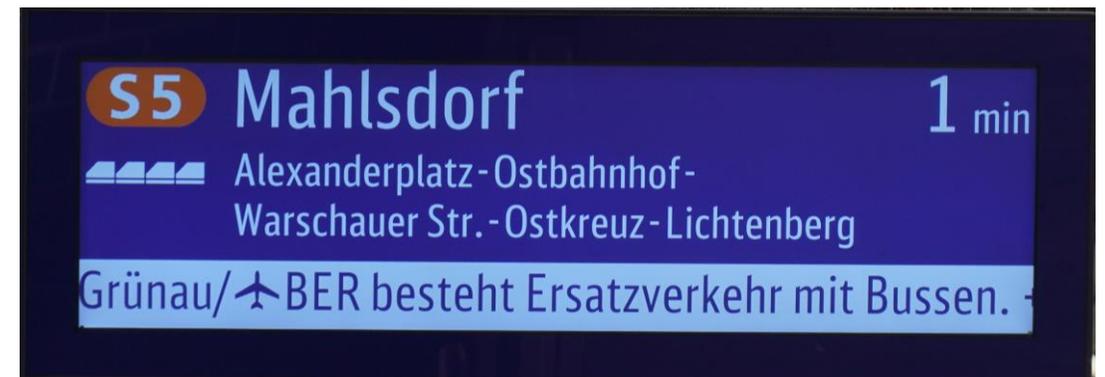
* Repräsentative Fahrgastbefragung in 4/2023 (500 Personen, 5 Bahnhöfe)

** Direkter Vergleich Piktogramme vs. Farben = 65% bevorzugen Farbe

NEU! Nur an Stationen mit Auslastungsanzeige



Bisher



Auf 6 Bahnhöfen erfolgt die Anzeige der Auslastung auf den Anzeigern am Bahnsteig



Für optimale Ergebnisse wurden Bahnhöfe mit hoher Zugdichte, aber unterschiedlichen Bahnsteiggegebenheiten und Kund:Innengruppen gewählt.

Bahnhöfe mit Auslastungsanzeige

- Bellevue Richtung Westen
- Hauptbahnhof Richtung Westen
- Friedrichstraße beide Richtungen
- Hack. Markt beide Richtungen
- Alexanderplatz beide Richtungen
- Hermannstraße beide Richtungen



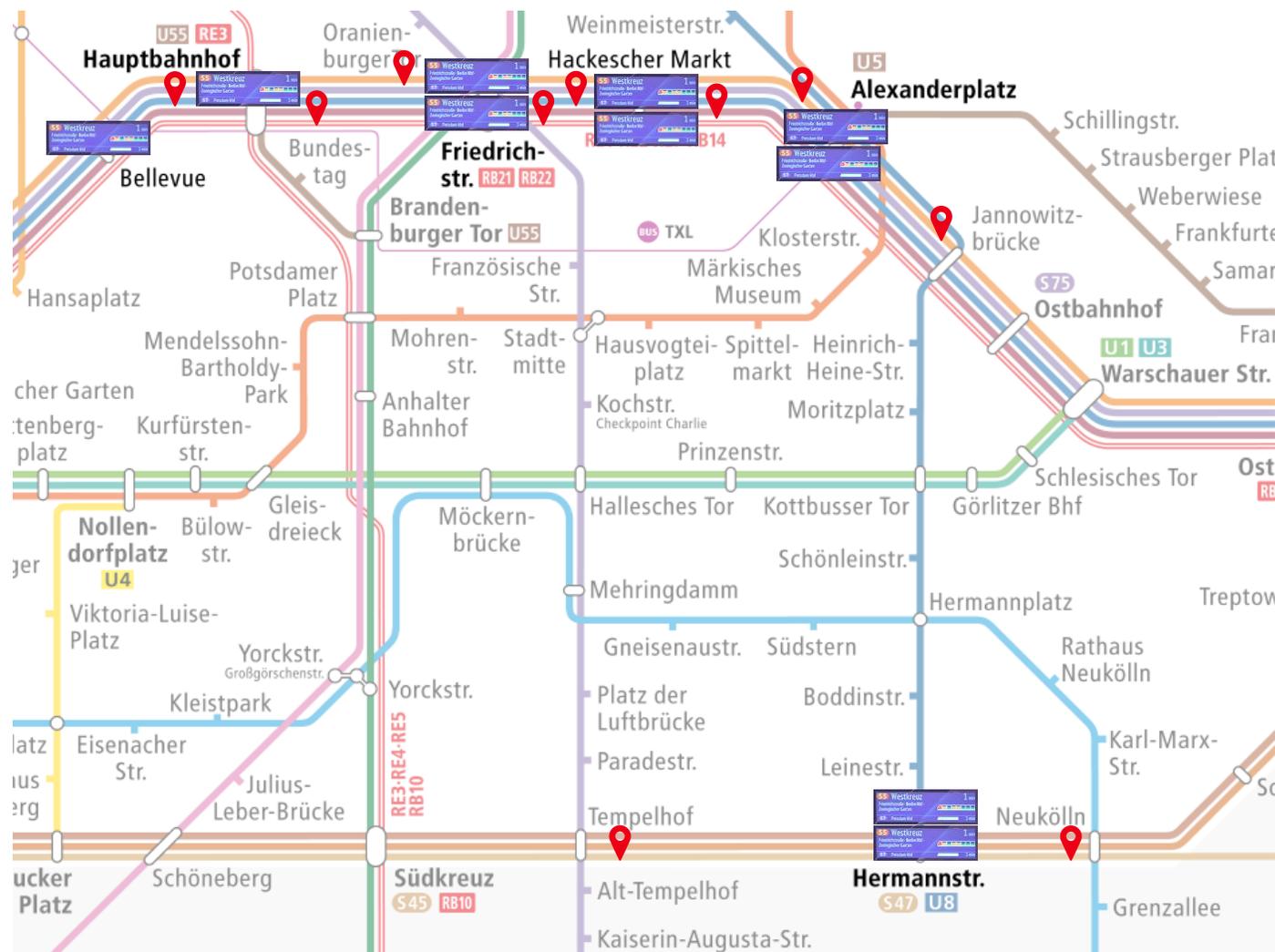
Standort eines Lightgate-Sensors



Bahnhof mit Auslastungsanzeige auf nur einer Seite



Bahnhof mit Auslastungsanzeige auf beiden Seiten



Erfolgreiche Einführung des „Berlin Abo“ zum 01.07.2024 mit neuer Auswahlmöglichkeit des Mediums Handy bzw. Chipkarte



Bestand Berlin Abo: 38.574 Abos

- ✓ Erfolgreiche Umsetzung zum 01.07.24
- ✓ 23% Neukund:innen
- ✓ 77% Wechsler aus Bestands-Abo

Kundenfreundliche Auswahlmöglichkeit des Ausgabemediums:



- Traditionell: Verfügbar via Chipkarte



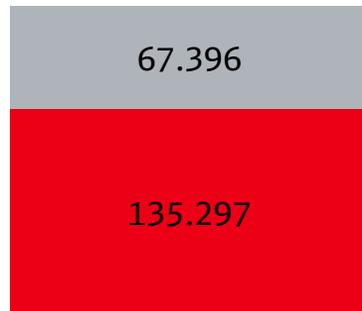
- Digital: Hinterlegt in der Smartphone App

Positiver Trend bei der Nutzung des Deutschland-Ticket-Abos hält weiter an – Ausgabe per Smartphone auch für Bestandskunden in 2024 geplant



Bestand Deutschland Ticket
(08/2024)

■ D-Ticket ■ D-Ticket Job



D-Ticket gesamt: 202.693

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

- 20% der D-Ticket-Nutzenden sind Neu-Kund:innen
- 80% der Deutschland-Ticket-Nutzer:innen wechselten damals aus einem Bestandsabonnement
- Gesamtzahl der S-Bahn-Abonnements: Anstieg von ursprünglich ca. 240.000 Abonnements (April 2023) auf 297.133 (August 2024)

Seit Juli 2024 ist bereits die Neuausgabe des Deutschlandticket-Abos (parallel zur Chipkarte) auf dem Smartphone möglich. Die S-Bahn-App wurde dazu um eine entsprechende Funktionalität erweitert. Ende des 4. Quartals 2024 ist eine Informationskampagne mit dem Angebot an Bestandskund:innen zur Wechsellmöglichkeit auf das Handy geplant.

Ausgabe „Deutschlandsemesterticket“ ab Wintersemester 2024/2025 auf dem Smartphone

- Mit Start des Wintersemesters 2024/2025 erfolgte bei der S-Bahn Berlin für alle derzeit vertraglich gebundenen 17 Hochschulen/ Universitäten erstmalig die Ausgabe des Deutschlandsemestertickets auf dem Smartphone.
- Dazu wurde eigens ein Bestellportal für Studierende sowie ein Self-Service-Bereich für die Hochschulen entwickelt.
- Die Ausgabe erfolgt über die S-Bahn-Berlin App (neue Version)
- Alle Fahrausweise enthalten sowohl einen Barcode (VDV KA-Standard) zur elektronischen Prüfung als auch Merkmale zur Sichtkontrolle.



Fraud-Management im Abonnement / Verhinderung von Betrugsversuchen im Bereich Abo-Online durch SMS-Authentifizierung



VDV informiert – Zahl der Betrugsversuche nimmt zu: Bundesweit vermehrt Betrugsversuche bei Online-Bestellungen des Deutschland-Tickets. Fake-Internetportale bewerben rabattierte Angebote.



Ablauf des Betrugs: Bestellung auf Fake-Shop geht ein → mittels gestohlener bzw. gefälschter IBAN wird reguläres Ticket bei VU bestellt → Lastschriftinzug durch VU platzt oder wird durch „echten“ Kontoinhaber zurückgezogen.

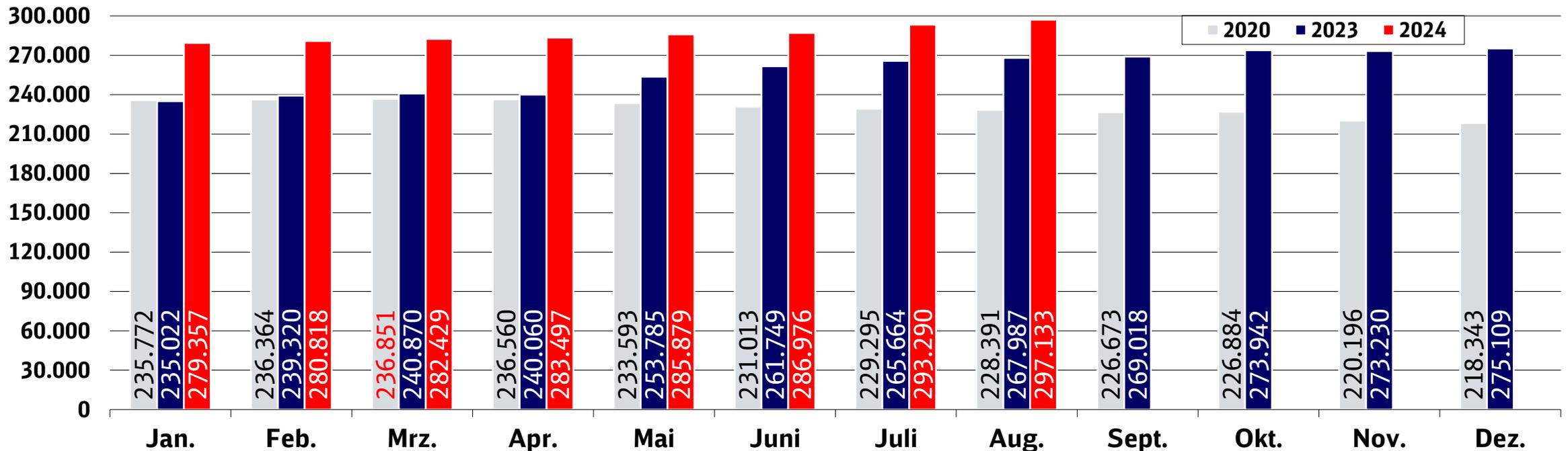


Maßnahme bei Betrugsverdacht: Auf Empfehlung des VDV und in Abstimmung mit dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg wird eine auffällige betrügerische Bestellung nun sofort storniert und das Ticket gesperrt.



NEU: SMS-Authentifizierung zur Betrugsprävention: Um Betrugsversuche im Vorfeld zu unterbinden, führt die S-Bahn im 4. Quartal 2024 zusätzlich bei Handyticket-Neubestellungen eine nutzerfreundliche SMS-Authentifizierung ein.

Die Anzahl der S-Bahn-Abonnenten entwickelt sich nach den Rückgängen während der Corona-Pandemie weiter sehr positiv 2020 (Vor-Pandemie)/ 2023/ 2024



Anteil Abonnements im aktuellen Monat



202.045 D-Tickets (69%)

Umbau zum „Reisezentrum +“ am Berliner Hauptbahnhof 2024/2025 – Interimsverkauf erfolgreich gestartet



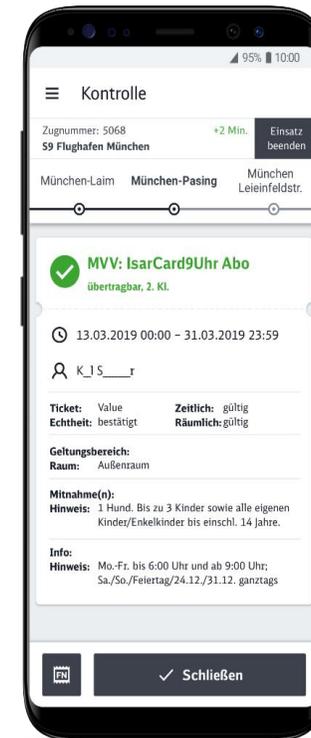
Das Reisezentrum befindet sich im Wandel vom Verkaufs- zum Service- und Beratungskanal und ist ein wichtiger Bestandteil der Reisekette. Mit dem Reisezentrum+ soll sich der Fahrgast noch willkommener fühlen und in einem angenehmen Umfeld beraten werden. DB Fernverkehr plant die Eröffnung eines der ersten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

Der Interimsverkauf in der Ebene -1 im Bereich des Übergangs zur U5 sowie der Umbau des bisherigen Reisezentrums haben am 03.04.2024 begonnen. Die Öffnungszeiten und die Anzahl der Service-Counter bleiben unverändert.

Die Eröffnung des neuen „Reisezentrums Plus“ wird im 2. Quartal 2025 erwartet.

Prüfsystem Mosaik bei Fahrkartenkontrollen der S-Bahn Berlin weiter auf Erfolgskurs

- Stetige Verbesserungen und kontinuierliche Weiterentwicklungen an Soft- und Hardware sorgen für schnelle Datenübertragungen für zur Zeitersparnis
- Durch Zugriff auf Echtzeitdaten des Fahrplans auch Unterstützung bei der Fahrgastinformation
- Kontaktlose Zahlung über Kredit- oder Girokarte, Apple- oder Google Pay
- Digitalisierung schont wertvolle Ressourcen durch weitgehenden Verzicht auf Papierbelege. Ausdrücke nur bei Bedarf
- Reibungsloser Start der Kontrollen bei Einführung neuer Ticketangebote





- Die Prüfer:innen-Tage und weitere Schulungen waren ein voller Erfolg und ein wichtiger Schritt in eine erfolgreiche Zukunft.
- Dank vieler Beteiligter, einer intensiven Bearbeitung von schwierigen Themen wie Diskriminierung und Konfliktmanagement sowie der Schaffung einer neuen Teamleiter:innenstruktur konnte die Qualität der Fahrausweiskontrollen weiter verbessert werden.
- „Nur gemeinsam gelingt es uns, das Beste für den Fahrgast herauszuholen.“

Die Komplexität der Baumaßnahmen nimmt weiter zu, Kommunikation zu Fahrgästen vielfältig und herausfordernd

Baukommunikation 2023:

219 Baumaßnahmen gesamt,
davon 18 Großbaumaßnahmen und 114 mit Ersatzverkehren

Fahrgastinformationen für Bauarbeiten

- 3.557 große Schilder (Aufsteller)
- 1.828 kleine Schilder
- 3.300 Fußtapsen
- 590 Busbeschilderungen
- 1.500 Bauaushänge
- 8 Bau-Handzettel (72.500 Stück) die in Zügen verteilt wurden
- 140 Bauhinweise auf LCD in Baureihe 483/484
- 24 Ausgaben vom Kundenmagazin punkt3 (Auflage 76.000)
- 19 Mio Seitenaufrufe auf Homepage / App
- 11 Bauvideos mit Gebärdensprache und Untertiteln (975.000 Klicks)
- 1.936 Tweets zu Baumaßnahmen bei X (~245.000 Follower)

Bis zu 190 Schilder pro Maßnahme
und 46 Schilder pro Station



Aufsteller



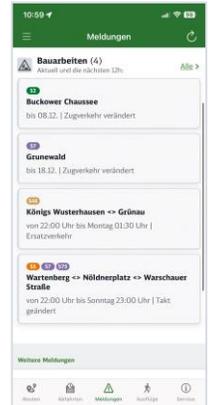
SEV-Wegweiser



Fußtapsen



Bauvideo



App



Baureihe 483/484

Kampagne zu „100 Jahre Berliner S-Bahn“ prägt die Kommunikation in 2024



Am 8. August 2024 präsentierte die S-Bahn Berlin GmbH einen Vollzug der BR481, foliert in historischen Lackierungen



„100 Jahre Berliner S-Bahn“ – Feedback und Glückwünsche in den Sozialen Medien (1/2)

raifkozica 3 Wo.
100 Jahre Berliner S-Bahn: Ein Überraschungsmoment ereignete sich am 8. August 2024 am S-Bahnsteig des Bahnhofs Bernau, als der Jubiläumszug der S-Bahn Berlin GmbH einfuhr. Einige S-Bahn-Fans hatten zunächst nur Augen für den historischen S-Bahn-Zug und achteten nicht auf die reguläre S-Bahn. Doch nach wenigen Sekunden war ein Raunen hörbar: »Schau mal da drüben, was ist das

bastiataru
Passendes Bild gefunden

doppelstockwagen
100 Jahre S-Bahn Berlin
Alt trifft neu am
BAUMSCHULENWEG STATION

ianfo.to
Der S-Bahn Berlin alles Liebe zum Geburtstag!

NOCH 0 TAGE
100 JAHRE S-BAHN. DAS FESTIVAL.

100 Jahre S-Bahn Berlin!

Happy Birthday!

kulturprojekteberlin und sbahnfestival.berlin
Happy Birthday!

yuriquokka404 Es ist so schön!
Was sehr schönes gezaubert habt ihr da

tobli toaster480 Echt geile Sache... Allet Jute zum Geburtstag, auf die nächsten 100 Jahre

playsouls Allet Jute auch von mir! Die S-Bahn darf gerne weiterhin durch #Berlin dösen und viele Fahrgäste glücklich machen. Denn S-Bahn fahren ist einfach cool!

seide14862 100 Jahre S-Bahn

tobli toaster480 100 Jahre S-Bahn

tom.241107 Krasse Lackierung

S gibt was zu feiern.

Gefällt blondiandthetrain und 18.676 weitere Personen
8. August

„100 Jahre Berliner S-Bahn“ – Feedback und Glückwünsche in den Sozialen Medien (2/2)



Wir zu „100 Jahre Berliner S-Bahn“ in den Sozialen Medien

Unsere Jubiläums-Party-Playlist:

100 Jahre S-Bahn PartyTracks

- Wenn
Lift
- S-Bahn fahr'n
Romano
- Heut Nacht
Ton Steine Scherben
- Dorfdisko
Shacke One, MC Bomber
- ist
Missgutmensch
- SORRY NOT SORRY
Tyler, The Creator
- Wir
K.I.Z
- haben
Leif Hubert
- Geburtstag
Ernst Palicek, Lex Lugner



deine_sbahnberlin Einfach einsteigen und so richtig oldschool unterwegs sein. 🎉 Taucherbrille? Toaster? Zu unserem 100. Geburtstag gibt's noch viel mehr! Wir haben die S2 in jede Menge historische Outfits gepackt! Egal ob wilde 20er oder Loveparade – ab heute könnt ihr mit ihr so richtig oldschool unterwegs sein. 🥰

#100JahreBerlinerSBahn #SBahnBerlin #Jubiläum #Birthday #nurfüralle

4 Wo. Gefällt 13 Mal Antworten

Für dich

- historischesbahn Der Zug ist sehr gut geworden und wir sind stolz, dass wir euch dabei unterstützen durften. 4 Wo. Gefällt 13 Mal Antworten
- sbahn_berlin_bilder Sooooooo schön 🥰 Den müsste man glatt als Modell rausbringen 🤖 4 Wo. Gefällt 29 Mal Antworten
- eisenbahnwelt_stuttgart Eine wirklich tolle Idee und sehr schön umgesetzt. Eine sehr gelungene Lackierung! 4 Wo. Gefällt 6 Mal Antworten
- easycitypassberlin Sehr cool 🍷 4 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten
- jasperjcb_ 4 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten



deine_sbahnberlin und romanomusik Original-Audio

deine_sbahnberlin Seid ihr ready!? 🎉🎉 Morgen ist es soweit – also gut fühlen und auf's S-Bahn fahr'n freuen! 🍷

#SBahnBerlin #MeinBerlin #NurFürAlle #Berlin #100JahreBerlinerSBahn

21 Wo. Gefällt 20 Mal Antworten

Für dich

- dutztn90 Die "S - Romano" fährt von Station Leidenschaft bis S-Bahnhof Gefühlschicht 🍷 21 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten
- samadhj_official Galler tüt du 🍷🍷🍷 21 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten
- therealsaschagerstner Großartig 🍷🍷 21 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten
- mo_schatz 🍷 4 Wo. Gefällt 1 Mal Antworten



WhatsApp-Kanal für Service & Security-Anliegen stark nachgefragt Bahn Berlin Nutzerzahlen steigen weiterhin - zum Vorjahr rund 50% Zuwachs

Der WhatsApp-Chat bietet seit 2021 den Kontakt zum Kundendialog und zur Sicherheitsleitstelle

Chat für Service

- Messages kommen direkt im Kundendialog an
- Alle Fragen rund ums S-Bahnfahren werden durch Mitarbeiter:innen via Chat beantwortet
- Antworten zu häufig gestellten Fragen erfolgen über einen Chatbot
- Hinweise zu Mängeln in Zügen und auf Stationen werden entgegengenommen und direkt weitergeleitet

Chat für Security

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

Vorteile

- ✓ WhatsApp ist bei vielen bereits vorhanden und muss nicht extra installiert werden
- ✓ Einfache Übermittlung von Fotos, Videos und Sprachnachrichten
- ✓ Häufig gestellte Servicefragen werden durch Chatbot beantwortet
- ✓ Unkomplizierte und schnelle Rückfragen mit Fahrgast möglich
- ✓ Gegenüber Telefon gleichzeitige Entgegennahme von mehreren Chats möglich

So einfach geht's

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



Enge Zusammenarbeit mit S-Bahn-Kundenbeirat seit 2007

28 Mitglieder stehen der S-Bahn Berlin unterstützend zur Seite



16.01.2024: Kundenbeiratsmitglieder besichtigen den Nord-Süd-S-Bahn-Tunnel während der baubedingten Sperrung

- Optimierung des Wegeleitsystems sowie elf Ortstermine auf Stationen in 2024 durch Mitglieder der AG Fahrgastinformation
- Ideen, Wünsche, Anmerkungen zur S-Bahn-Homepage und App entwickelt

- Ausschreibung für die neue dreijährige Amtsperiode / Neuwahl des Gremiums im Sommer 2025. Bekanntgabe in Punkt 3 und auf sbahn.berlin beachten



- Mindestens vier Präsenztermine pro Jahr mit der Geschäftsführung und Fachleuten der DB AG sowie der S-Bahn Berlin

- Jährliche bundesweite Tagung der Fahrgastbeiräte am 06./07.10.2023 in Halle (Saale) und am 13./14.9.2024 in Aalen sowie Online-Konferenzen am 10.10.2023 und 12.07.2024



25.05.2024: Kundenbeirat beim Tag der offenen Tore in Erkner, Präsentation der Arbeit der Mitglieder und Durchführung einer Fahrgastumfrage

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

