



Bedürfnisorientierter Nahverkehr

Problem 1:

Störungskommunikation



Carsten P. @casi_hamburg · 8 Std.



Antwort an @SBahnHamburg

Und was hat die S21 gerade? Stehen schon seit einiger Zeit in Rothenburgsort.



1



Cello_An. @Cello_Andres · 2 Std.



Antwort an @SBahnHamburg

Mittlerweile glaubt man das doch gar nicht mehr, als wenn jeden Tag die Menschen nichts besseres zu tun hätten. Wahrscheinlich sind die Gleise einfach wieder Schrott.



Anti-communist (Black Olives Matter 🇺🇸) @AndrewRyan1... · 8 Std.



Antwort an @SBahnHamburg

So wird das nichts mit der Alternative zum Individualverkehr...



3





S-Bahn Hamburg ✓

@SBahnHamburg



Die Züge der [#S31](#) verkehren derzeit abweichend zwischen Landungsbrücken und Berliner Tor. Der Grund ist eine Signalstörung. [#sbahnhh](#) [#hvv](#)

10:32 vorm. · 4. März 2021 · Twitter Web App

2 Retweets

6 „Gefällt mir“-Angaben



GGFighter @GG_Fighter_ · 4. März



Antwort an [@SBahnHamburg](#)

Generelle Kritik: die Routen der S3 und der S31 wurden im Zuge der aktuellen Baumaßnahmen ja getauscht. Kann man so machen, klar! Aber man weiß als User nie ganz sicher, welche Linie gemeint ist. App, Haltestellen-Anzeiger, Twitter, Ansagen: gefühlt keine einheitliche Linie.



2





S-Bahn Hamburg ✓

@SBahnHamburg



Aufgrund gemeldeter betriebsfremder Personen im Gleisbereich ist der Hbf gesperrt. Keine Zugfahrten möglich. [#S1](#) [#S21](#) [#S3](#) [#S31](#) [#hvv](#) [#sbahnhh](#)

5:06 nachm. · 27. Feb. 2021 · Twitter Web App

6 Retweets 7 „Gefällt mir“-Angaben



Hobie @Hobie67105695 · 27. Feb.



Antwort an [@SBahnHamburg](#)

Geill! Bloß nicht auf der App anzeigen. Man könnte ja Vertrauen in die SBAHN entwickeln



1



BrasilGate @BrasilGate · 27. Feb.



Antwort an [@SBahnHamburg](#)

Schon als Fahrlässig sehe ich, das nie auf ein Tweed geantwortet wird, von der Bahn. Sie reden oder schreiben halt nicht mit „Kunden“. Erbärmlich.



- **Keine verlässliche Störungskommunikation**
(was wird gemeldet & was nicht?)
- **Keine einheitliche Störungskommunikation in allen Medien.**
- **Verwirrende Angaben.**
- **Keine Antworten auf Userfragen.**



Fahrpläne



Fahrkarten



Service



Über uns



MeinHVV



Kontakt



Fragen zu Corona?

Wir haben die Antworten



Verbindungen



Abfahrten

Für Hamburg und Umgebung

Ihr Start *

Ihr Ziel *



Fr, 19.03.2021



< 04:48 Uhr >

Suchen

Ab | An

Erweiterte Suche

Aktuelle Meldungen

Aktuelle Meldungen

Verfügbarkeit der Aufzüge im HVV (Live-Auskunft)

Fahrplanabweichungen anzeigen:

Linie auswählen
Alle Linien am Fr, 19.03.2021

142	Vollsperrung Eißendorfer Pferdeweg	▼
146 543	Wasserrohrbruch Eißendorfer Pferdeweg	▼
611 150	Sperrung Elbtunnel	▼
14	Haltestelle Rickelstraße Richtung Strucksbarg	▼
185	Umleitung mit Haltestellenverlegung	▼
668	Sperrung Eulenkugstraße	▼
375	Sperrung Oppenhof	▼
649 12 609 136 137	Umbau Lohbrügger Markt	▼
234	Umbau Lohbrügger Markt	▼
5606	Bauarbeiten in Deutsch Evern: 22.03. - 25.05.2021	▼
5202 5013 5203	Bauarbeiten Reppenstedt: 12.10.2020 - 05.04.2021	▼
5600 5604 5606	Bauarbeiten in Barnstedt: 22.06.20 - 01.10.21	▼
2103 2707	Linien 2103 und 2707 Bauarbeiten in Buxtehude	▼
2044 2043 2040	Linien 2040, 2043 u. 2044 Bauarbeiten in Cranz	▼
605 114	Linie 114, 605: Sperrung Eppendorfer Marktplatz	▼
20 600 25	Linie 20, 25, 600: Sperrung Eppendorfer Marktplatz	▼
22 X22 392	Linie X22,22,392: Sperrung Eppendorfer Marktplatz	▼
250	Sperrung A7 - Elbtunnel	▼
8	Haltestelle Frahmredder Richtung U Wandsbek Markt	▼
174 607	Linie 174, 607: Ohlendorffs Tannen	▼
173 37 8	Werner-Otto-Straße Richtung Bramfelder Dorfplatz	▼

19 605	Linie 19, 605: Sperrung Mittelweg	▼
252	Haltestelle Blumensand Richtung S Wilhelmsburg	▼
8	Sperrung Bramfelder Chaussee	▼
111	Sperrung Van-der-Smissen-Straße	▼
166	Sperrung Bramfelder Chaussee	▼
S1	Ankündigung: Busse statt S-Bahnen	▼
S21	Taktveränderung mit Ersatzverkehr	▼
S21	Ankündigung: Taktveränderung mit Ersatzverkehr	▼
173 37	Haltestellenverlegung	▼
26	Sperrung Rahlstedter Bahnhofstraße	▼
236 776 736	Sperrung Dorfstraße	▼
S21 S31	Ankündigung: Busse statt S-Bahnen	▼
S1	Busse statt S-Bahnen	▼
S1	Ankündigung: Busse statt S-Bahnen	▼
171 173 172 261 17 600	Sperrung Wiesendamm	▼
5919 5012	Linien 5012 und 5919 Bauarbeiten in Lüneburg	▼
4208	Linie 4208 Bauarbeiten in Buchholz	▼
149 548	Linien 149 und 548 Bauarbeiten in Oversand	▼
2706 2063	Linien 2063, 2622 u. 2706 Bauarbeiten Issendorf	▼
350	Linie 350: Sperrung Neuenfelder Fährdeich	▼
26 118	Linie 26, 118: U Sengelmannstraße	▼
U1	U1-Sperrung zwischen Volksdorf und Ohlstedt.	▼
617 17	Sperrung Berner Allee - Haltestelle Plattenfoort	▼
9 608	Linie 9, 608: Haltestellenverlegung Martensallee	▼
2	Einbahnstraße Bahnenfelder Straße	▼

4631 4611 4664 448 4408 Bauarbeiten in Marxen	▼
168 Haltestelle Elbe Werkstätten	▼
284 Sperrung IKEA Schnelsen	▼
167 Sperrung Kupferdamm	▼
781 Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
595 : Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
295 395 Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
195 185 Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
154 Sperrung Billstraße/Busspur Heidenkampsweg	▼
184 Straßenbau, Baustellenampel	▼
111 U Überseequartier Rl. Baakenhöft	▼
173 Sperrung Nüßlerkamp	▼
4038 Linie 4038 Bauarbeiten Elstorf: 03.03. - 26.03.21	▼
2018 2093 1824 2094 2027 2028 Bauarbeiten in Himmelpforten: 29.06. - 31.03.2021	▼
8 Pfeilshofer Weg Richtung S Poppenbüttel	▼
641 Linie 641: Haltestelle Große Bergstraße	▼
285 Sperrung Blankeneser Chaussee	▼
339 Sperrung Am Spakenberg	▼
174 Ohlendorfs Tannen in Richtung U/S Ohlsdorf	▼
2093 2096 2094 2091 Linien 2091, 2093, 2094 u. 2096 Oldendorf	▼
4710 4870 4644 4801 Linien 4644, 4710, 4801, 4870 Bauarbeiten Tostedt	▼
2025 2002 2026 Linien 2002, 2025 und 2026 Bauarbeiten in Stade	▼
4618 4618 Bauarbeiten Gödenstorf: 17.03. - 26.04.2021	▼
4870 4641 4621 4640 Linien 4621, 4640, 4641 u. 4870 Otter	▼
329 235 227 335 629 Haltestellenverlegung	▼

368 168 Beim Farenland Rl. Bf. Rahlstedt	▼
278 Vollsperrung Segeberger Chaussee (B432)	▼
621 601 Leitungsbau in Rissen	▼
606 Sperrung Hindenburgstraße	▼
26 Sperrung Hindenburgstraße	▼
28 179 118 23 Sperrung Hindenburgstraße	▼
19 Sperrung Hindenburgstraße	▼
112 Sperrung Nagelsweg -> Osterbrookplatz	▼
250 Sperrung Bleickenallee - beide Richtungen	▼
21 Haltestellenverlegung	▼
603 Haltestelle "Graf-Johann-Weg" Richtung Grothwisch	▼
3 Sperrung Mönckebergstraße	▼
6 Linienwegänderung im Innenstadtbereich	▼
5 19 37 17 Linienwegänderung im Innenstadtbereich	▼
606 608 607 Linienwegänderung im Innenstadtbereich	▼
16 X35 Haltestellen U Steinstraße / Jakobikirchhof	▼
641 640 Linienwegänderung im Innenstadtbereich	▼
6 4 Haltestellenumbenennung Rathausmarkt (Petrikirche)	▼
112 Schadesweg Richtung Osterbrookplatz	▼
31 609 610 Sperrung Mönckebergstraße	▼
2026 Linie 2026 Bauarbeiten in Büttzflth	▼
142 Sperrung Blohmstraße Richtung Kanalplatz	▼
1 601 Vollsperrung Sülldorfer Kirchenweg	▼
3 Leitungsbau	▼
607 Sperrung Kaiser-Wilhelm-Straße	▼

261	Gustav-Adolf-Straße Richtung U/S Barnbek	▼
368 168	Beim Farenland Ri. S Wellingsbüttel	▼
11	Linie 11: Abschnitt Schimmelmannstr.- Kuehnstr.	▼
11	Linie 11: Abschnitt Schimmelmannstr.- Kuehnstr.	▼
11	Am Jenfelder Moor Richtung Sorenkoppel	▼
4409 5202 4665 4410	4409, 4410, 4665 u. 5202 Bauarbeiten in Bahlburg	▼
6507	Umleitung mit Haltestellenverlegung	▼
621	Einbahnstraße Scheel-Plessen-Straße	▼
U3	U3-Sperrung zwischen Baumwall - Hauptbahnhof Süd	▼
618 10 162 261 263	Sperrung Bovestraße	▼
623	Umleitung mit Haltestellenverlegung	▼
	Tragepflicht Mund-Nasen-Schutz	▼
603	Linie 603: Sperrung Holsteiner Chaussee	▼
191	Linie 191: Sperrung Holsteiner Chaussee	▼
173 172	Sperrung Beethovenstraße	▼
594 621 189 601	Anlass: Sperrung Bahnhofstraße Leitungsbau	▼
393 293 626	Anlass: Leitungsbau	▼
1 601	Vollsperrung Bleickenallee	▼
23	Verlängerung U4 Sperrung Manshardtstraße	▼
213	Verlängerung U4 Sperrung Manshardtstraße	▼
180	Schnackenburgallee (Mitte) Ri. S Holstenstraße	▼
391	Sperrung Niendorfer Straße	▼
261 600	Verlängerung U4 -3- Sperrung Manshardtstraße	▼
461	Verlängerung U4 -3- Sperrung Manshardtstraße	▼
2371 2365 2370 2375 2376 2707	Bauarbeiten in Fredenbeck	▼

4611 4407 4408	Bauarbeiten in Brackel	▼
5151 5152 5100 5131 5103 5104 5102 5111 5101 5114 5301	Bauarbeiten Bleckede Bahnhof	▼
608	Böckmannstraße Richtung S Reeperbahn	▼
368 168	Haltestelle "Alter Zollweg" Richtung Bf. Rahlstedt	▼
530	Schließung Wasserkunst Kaltehofe	▼
6 607 17	Graumannsweg Richtung Mundsburger Brücke	▼
285	Baustelle Vollsperrung Blauer Kamp	▼
2	Haltestellenverlegung Hafentreppe	▼
534 234 134 610	Haltestellenverlegung	▼
130	Einbahnstraße Billstraße	▼
195 185	Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
295 395	Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
606 19	Braamkamp - Richtung Rathausmarkt	▼
X32	U Horner Rennbahn	▼
260 160	U Horner Rennbahn Richtung Horner Rampe	▼
157	Linie 157: Blohmstraße in Ri. Hohenwisch (Kehre)	▼
112	Linie 112: Hafentreppe	▼
6500	Linie 6500 endet Hasenbusch	▼
6543 6542 6544	Bauarbeiten K2	▼
6542	Bauarbeiten K2	▼
781	Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
595	Sperrung Rellingen Hauptstr. / Tangstedter Ch.	▼
23	Sperrung Alter Teichweg -3-	▼
292	Haltestellenverlegung U Langenhorn Markt	▼
24	Veloroute 14 "U Langenhorn Markt"	▼

24	Voloroute 14 "U Langenhorn Markt"	↕
112 25	Süderstraße Richtung S Hammerbrook (Süd)	↕
8891	Lauenburg Gemeinschaftsschule	↕
3 31 609 610	Umleitung mit Haltestellenverlegung	↕
609	Umleitung mit Haltestellenaufhebung	↕
23	Sperrung Alter Teichweg -2-	↕
160	Haltestellenverlegung S Rothenburgsort	↕
261	Einrichtung BusLinie 161 -Verlängerung U4 -2-	↕
461	Verlängerung U4 -2- Sperrung Manshardtstraße	↕
156	Brandenburger Straße Richtung Steinwerder	↕
451	Container Terminal EUROGATE	↕
25	Sperrung Ausschläger Weg -beide Richtungen-	↕
160	Sperrung Ausschläger Weg -beide Richtungen-	↕
112	Sperrung Ausschläger Weg -beide Richtungen-	↕
172 607	Hebebrandstraße Richtung U/S Barmbek	↕
28 7	Hebebrandstraße Ri. AK Barmbek	↕
34 640	"Spaldingstraße" Richtung Elbbrücken	↕
145 443 641 141 345 245 241 543 146 340 142 152 157 143 14 154	Harburger Ring > S Harburg Rathaus	↕
3	Aufhebung Hast. U Steinstraße (Deichtorplatz)	↕
641 34 112 640	U Steinstraße stadtauswärts	↕
275	Sperrung Wildschwanbrook-Kehre	↕
336 649 136 737 776	Haltestellenverlegung Reinbek; Schulzentrum	↕
602	Haltestellenaufhebung Deichtorhallen	↕

S1 **Ankündigung: Busse statt S-Bahnen**

Gültigkeit: 12.03.2021 - 27.03.2021, Letzte Änderung: 12.03.2021 14:39

Am Samstag, 27. März (1 Uhr) bis Sonntag, 28. März (Betriebsschluss) verkehren zwischen Hasselbrook und Ohlsdorf in beide Richtungen Busse statt S-Bahnen. Bitte beachten Sie auch die Taktveränderung mit Ersatzverkehr auf der Linie S21!

[Stationsaushang](#)

[Fahrzeiten des Ersatzverkehrs Ri. Ohlsdorf](#)

[Fahrzeiten des Ersatzverkehrs Ri. Hasselbrook](#)

[Haltestellen des Ersatzverkehrs](#)

S21 **Taktveränderung mit Ersatzverkehr**

Gültigkeit: 20.03.2021 - 28.03.2021, Letzte Änderung: 12.03.2021 14:35

An folgenden Wochenenden verkehren die Züge zwischen Berliner Tor und Aumühle in beide Richtungen im 20-Minuten-Takt ohne Halt in Rothenburgsort:

Samstag, 20. März (1 Uhr) bis Sonntag, 21. März (Betriebsschluss) sowie

Samstag, 27. März (1 Uhr) bis Sonntag, 28. März (Betriebsschluss)

Es verkehrt ein Ersatzverkehr mit Bussen Berliner Tor und Hammerbrook und Rothenburgsort in beide Richtungen.

Bitte beachten Sie am 20./21. März den Aushang zur Sperrung Hasselbrook und Barmbek sowie am 27./28. März den Aushang zur Sperrung Hasselbrook und Ohlsdorf in beide Richtungen!

[Stationsaushang](#)

[Fahrzeiten des Ersatzverkehrs](#)

[Haltestellen des Ersatzverkehrs](#)

Problem 2:

Ticketverkauf



Zielhaltestelle suchen ...

Heide[®] Reis, Lüchow-Dannenberg, Rotenburg (Wümme) und Uelzen gelten HW-
Führerorten in den Bundesländern und wurden teilweise in Bayern anerkannt.

Bei jedem Kauf mit der HVV-App, der HVV-Card und im Onlineshop erhalten Sie 7 % Rabatt. Davon ausgenommen sind Wochen-, Monats- und Abo-Karten sowie die Hamburg CARD.

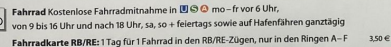
Zeitkarten

Zuschlag SchnellBus/1. Klasse RB/RE, nur in den Ringen A–F 2,20 €

Zuschlag SchnellBus/1. Klasse RB/RE,
nur in den Ringen A–F 2,20 €

Zuschlag SchnellBus/I. Klasse RB/RE, nur in den Ringen A – F 2,20 €

In den Ringen G und H gilt der HVV-Tarif nur für Zeitkarten.



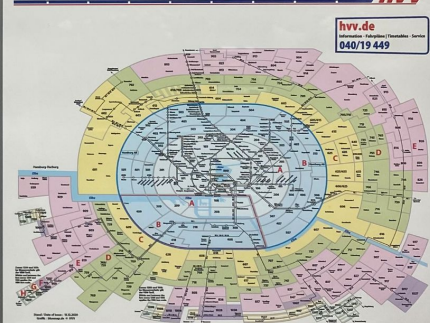
10,90 €	19,70 €	28,40 €	36,90 €	43,90 €	22,90 €	61,70 €
18,90 €	33,80 €	47,90 €	62,90 €	77,90 €	39,50 €	96,90 €

Hamburg CARD gültig in Hamburg AB inkl. SchnellBus				Hamburg CARD plus Region gültig in den Ringen A-E inkl. SchnellBus	
2 Tage	3 Tage	4 Tage	5 Tage	1 Tag	3 Tage

10,90 €	19,70 €	28,40 €	36,90 €	43,90 €	22,90 €	61,70 €
18,90 €	33,80 €	47,90 €	62,90 €	77,90 €	39,50 €	96,90 €

100

Für die Preisbemessung ist die Anzahl der außerhalb des örtlichen Geltungsbereichs Ihrer Zeitkarte befahrenen Tarifrings maßgebend. Jeder befahrene Ring zählt nur einmal.



C Bezeichnung der Tarifzone
Description of fare zone

204 Nr. der Tarifzone
Number of the fare zone

— Tarifzonen Grenzen
Fare zone boundaries

— Tarifzonen Grenze und Grenze von Hamburg AB
Fare zone boundary and Hamburg AB boundary

 Schnellbahnverkehr
Rapid Transit (S-Bahn)

 Regionalverkehr
Regional Rail

 HGV Tarif nur für Zeikarten
HGV season tickets only

Geltungsraum des

Area of

City-Ticket

Hamburg AB

Cellulose from the
Area of

City-Ticket

Hamburg-Harburg

bei Einzel- und Zeitkarten pro Fahrt, bei Tages- und Gruppenkarten pro Tag, nur in den Ringen A–F 2,20 €

Komm gut nach Hause



Bitte wählen Sie Ihr Fahrtziel oder Ihre Fahrkarte.

Alle Fahrkarten

Zielhaltestelle suchen...



HVV mit
Schleswig-Holstein

Tages- und Gruppenkarten



9-Uhr-Tageskarte

Hamburg AB

6,70 €

Alle HVV-Tageskarten...

9-Uhr-Gruppenkarte

Hamburg AB

12,70 €

Alle HVV-Gruppenkarten...

Einzelkarten

Einzelkarte

Andere Fahrkarten

HVV-Kinderkarten...

(6 bis 14 Jahre)

SH - Netz - Karten

HVV-Wertmarken für
Monats- und Wochenkarten

Tickets für Touristen,
Ergänzungskarten,
Zuschläge,
sonstige Angebote

HVV-Card
Service



DB-Fahrkarten
und Information



Tarifinfo

Komm gut nach Hause



Angezeigte Fahrkarte zahlen oder ändern?

von: Hamburg-Altona

nach: Hamburg AB oder 2 Ringe

über: direkter Weg

9-Uhr-Tageskarte

Ganztageskarte
Kind (6 bis 14 Jahre)

Ganztageskarte

2. Klasse

SchnellBus / 1. Klasse

Datum ändern

Ihre Fahrkarte

9-Uhr-Tageskarte

2. Klasse

Hamburg AB oder 2 Ringe

Gültig am So., 14.3.2021

Gültigkeit:

Die 9-Uhr-Tageskarten sind samstags, sonntags und an Feiertagen ganztägig gültig für beliebig viele Fahrten am Lösungstag.

Gesamtpreis 6,70 €

 mit HVV-Card
bezahlen

✕ Abbrechen

Tarifinfo

Weitere
Fahrkarte

Zurück

Bezahlen

14.03.2021 | 11:19:55 Uhr

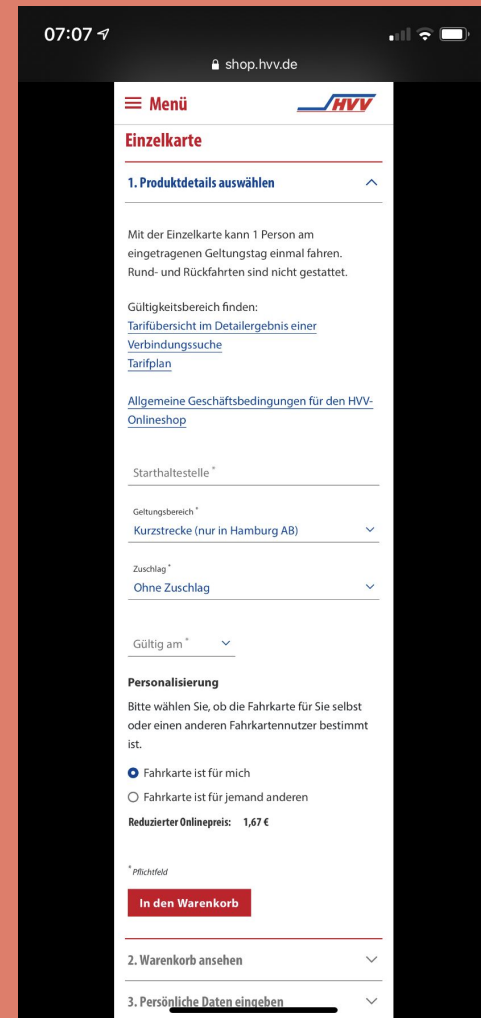
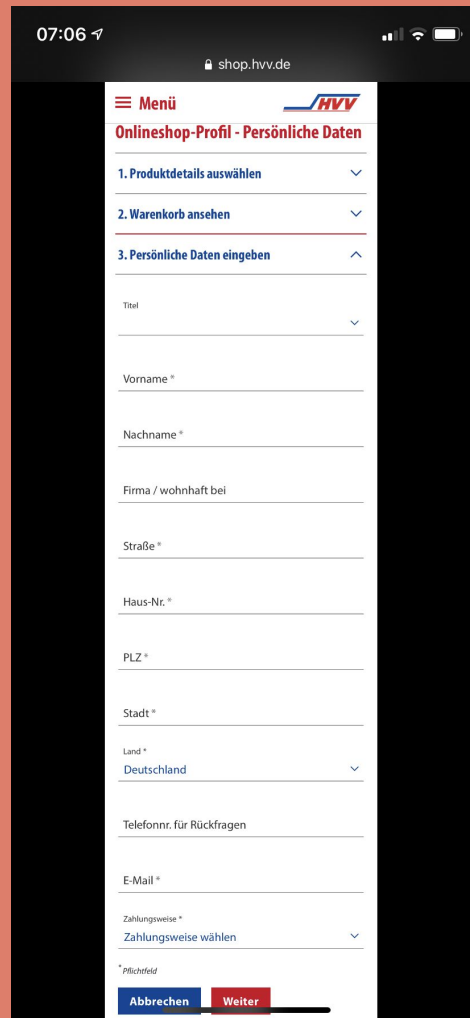
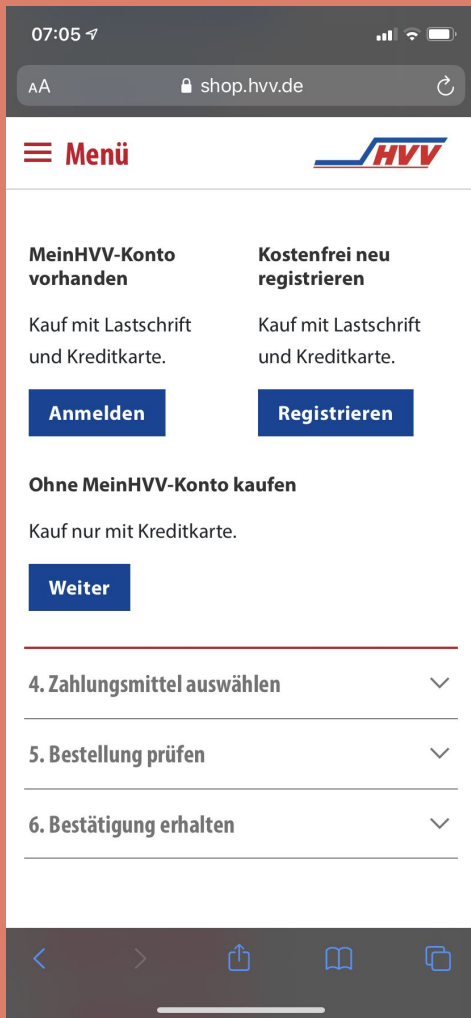
Einen Moment bitte...

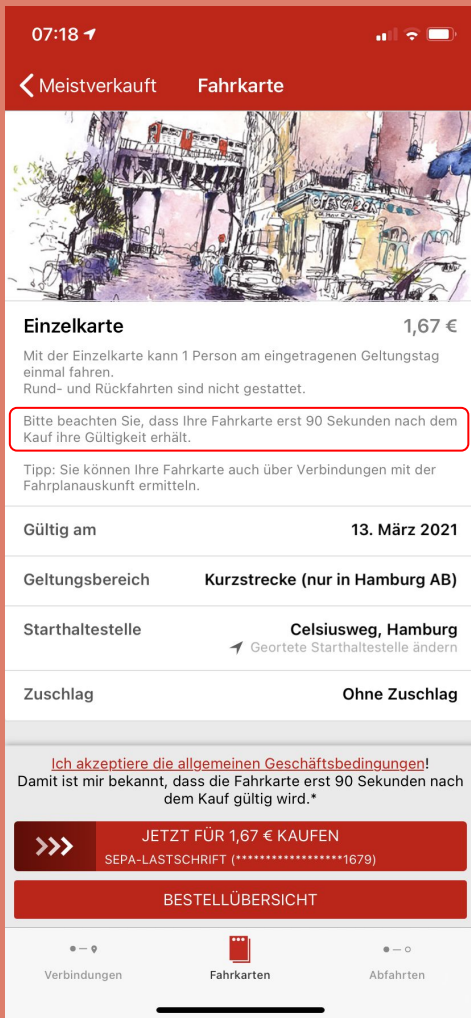
GZ100

B81749

Problem 3:

Ticket-App





Alleinstellungsmerkmal
"schneller Ticketkauf beim
Run zur Bahn" wird
eliminiert.

Problem 4:

Kundenservice



Fahrpläne



Fahrkarten



Service



Über uns



MeinHVV

HVV-Garantie

Pünktlich oder Geld zurück

Täglich bringen wir unsere Kunden in aller Regel pünktlich an ihr Ziel. Dies unterstreichen wir mit einem ganz besonderen Versprechen: "Pünktlich oder Geld zurück!"

Sollten Sie durch unvorhergesehene Störungen Ihr Ziel mehr als 20 Minuten zu spät erreichen, erhalten Sie einmalig 50% des Fahrpreises Ihrer HVV-Fahrkarte zurück. Bei Tages- und Zeitkarten wird ein anteiliger Betrag pro Fahrt berechnet. Für Gruppenkarten kann pro Fahrt nur eine Entschädigung beantragt werden.

Und so funktioniert's

1. Hier einen Antrag per Online-Formular stellen.
Halten Sie hierfür Ihre Fahrkarte bereit. Die verspätete Fahrt darf maximal 3 Kalendertage zurückliegen.
2. Ein paar Tage zurücklehnen: Wir prüfen Ihren Antrag!
3. Unseren Auszahlungsbescheid ausdrucken und innerhalb von 3 Monaten zusammen mit der Fahrkarte in einer Servicestelle vorlegen.
Sie erhalten Ihren Entschädigungsbetrag in bar ausgezahlt. Eine Überweisung auf Ihr Bankkonto oder eine Verrechnung mit Ihrem Kundenkonto ist leider nicht möglich.

Die HVV-Garantie

Detaillierte Informationen zum Umgang mit den personenbezogenen Daten, die Sie uns überlassen, finden sie [hier](#).

1. Bedingungen



Bitte beachten Sie, dass Sie entweder die HVV-Garantie oder die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr wahrnehmen können. Eine Kombination beider Leistungen ist nicht möglich. [Hier](#) finden Sie den Unterschied beschrieben.

☐ Ich akzeptiere die [Bedingungen](#) der HVV-Garantie.

Weiter

2. Tarif



3. Fahrt



4. Fahrtauswahl



5. Persönliche Daten



6. Übersicht



2. Tarif



Bitte wählen Sie Ihren genutzten Tarif:

Fahrkartenart:

Einzelkarte



Fahrkartensorte:

Einzelkarte Erwachsener



Geltungsbereich:

Hamburg AB



☐ 1. Klasse-Zuschlag ist in der Fahrkarte enthalten

Identifikation

Damit Ihre verwendete Fahrkarte bei der Auszahlung des Entschädigungsbetrages an einer unserer Servicestellen Ihrem Vorgang eindeutig zugeordnet werden kann, übertragen Sie bitte die Angaben, die auf Ihrer Fahrkarte aufgedruckt sind, in die nachfolgenden Felder.

Gültigkeit:

Kartennummer:

weitere Optionen

☐ Zuschlag SchnellBus/1. Klasse

☐ Fahrradkarte

Entschädigungsbetrag für ihre Fahrkarte(n):

1,70 €

3. Fahrt



Geben Sie hier bitte an, welche Strecke Sie gefahren sind. Nach der Eingabe weniger Buchstaben in den Feldern "Start- und Zielhaltestelle" hilft Ihnen unser System automatisch mit Eingabevorschlägen, die Sie durch anklicken auswählen können.

Datum der Fahrt:

Fr, 19.03.2021



Starthaltestelle:

Hauptbahnhof

Linie an der Starthaltestelle:

U1

Abfahrtszeit (laut Fahrplan):



05:45 Uhr



Zielhaltestelle:

Sind Sie umgestiegen?

☒ Ja

☐ Nein

Erste Umstiegshaltestelle:

Nächste genutzte Linie:

Weitere genutzte Linie:

Weitere genutzte Linie:

Weitere genutzte Linie:

Weiter

4. Fahrtauswahl



Bitte nennen Sie uns hier die eine Linie, die Auslöser für die Gesamtverspätung von mehr als 20 Minuten war.

Start: Hauptbahnhof

Ziel: Altona

Fahrt 1	Fahrt 2	Fahrt 3
☐ U1 05:46 Hauptbahnhof Süd 05:50 Jungfernstieg	☐ U1 06:01 Hauptbahnhof Süd 06:05 Jungfernstieg	☐ U1 06:11 Hauptbahnhof Süd 06:15 Jungfernstieg
☐ S3 05:59 Jungfernstieg 06:08 Altona	☐ S3 06:09 Jungfernstieg 06:18 Altona	☐ S3 06:19 Jungfernstieg 06:28 Altona
00:22	00:17	00:17
Konnten Sie die von Ihnen markierte Linie / Fahrt tatsächlich nutzen?	☒ Ja ☐ Nein	
Haben Sie ihr Fahrtziel erreicht?	☒ Ja ☐ Nein	
Gesamtverspätung am Zielort in Min.		

Weiter

5. Persönliche Daten



Anrede

Bitte wählen



Titel

optionale Angabe

Vorname

Name

Straße

Nr.

PLZ

Ort

Land

Deutschland

E-Mail

E-Mail wiederholen

Weiter

30 Pflichtfragen!

Keine Stammdaten hinterlegt!

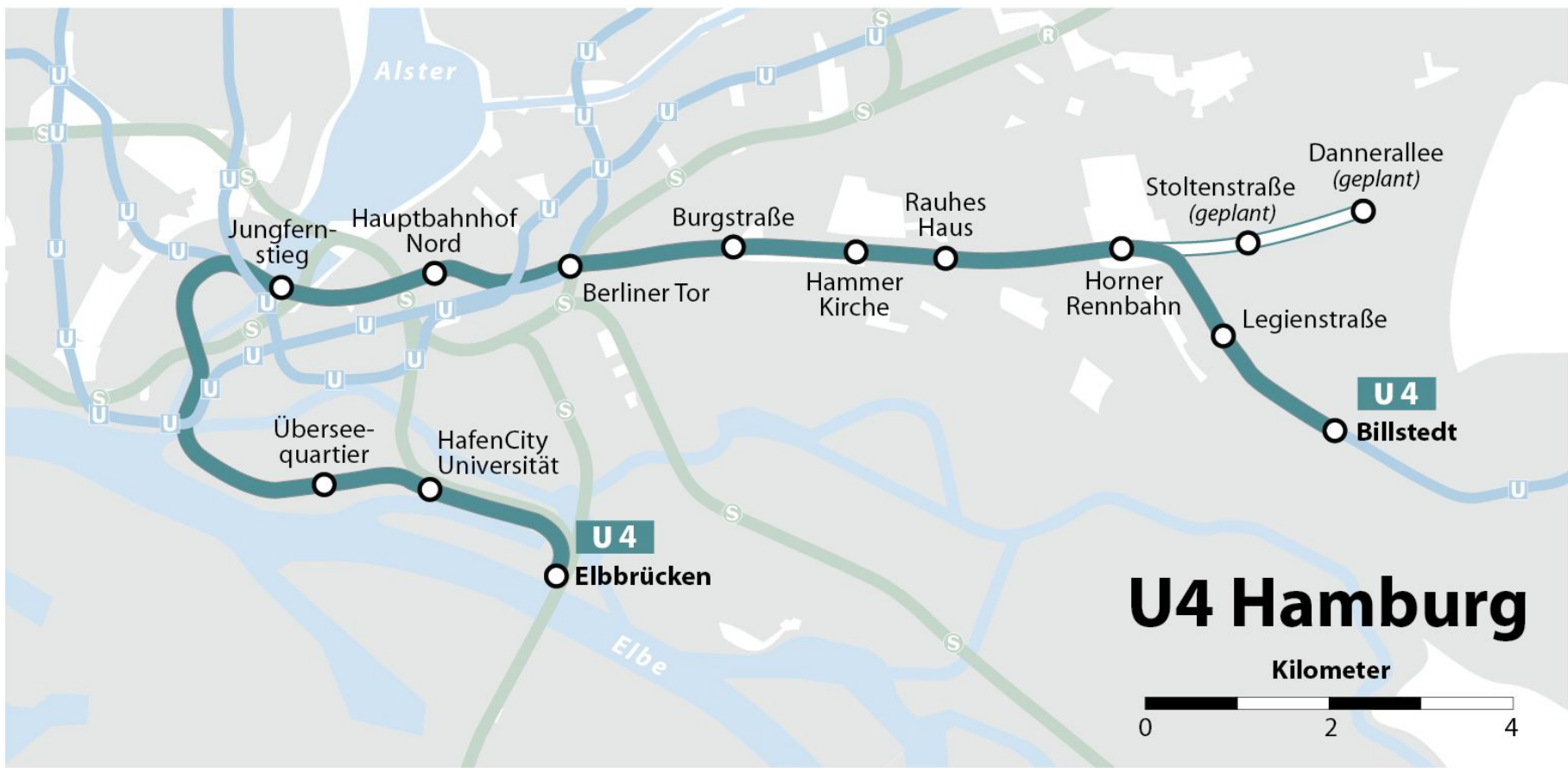
Keine Anbindung an Kundenkonto!

Papierausdruck & Präsenzplicht in Kundenzentrum

Nur Bargeldauszahlung!

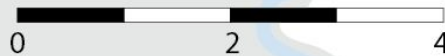
Problem 5:

Streckenplanung



U4 Hamburg

Kilometer





3 Km
U-Bahn-Strecke
(ohne Zwischenhalt!)

1,5 km Luftlinie

**Wie lassen sich solche Probleme
lösen?**

**Mit einem bedürfnisorientierten
Ansatz**

**Stellt eure Fahrgäste bei allem ohne
Kompromisse in den Mittelpunkt!**

**Richtet alles, was ihr tut, am
Bedürfnis der Fahrgäste aus!**

**Macht Kundenzufriedenheit zu
eurem obersten Gebot!**

- *Keine Lippenbekenntnisse!*

Fahrgast first!

Wie macht man das konkret?

Beispiel Amazon:

- Permanente Optimierung des Verkaufs- und Liefervorgangs.
- Größter Painpoint: Nach dem Kauf ist das Produkt nicht sofort da. Lieferdatum schwer kalkulierbar.
- Lösung: Massive Anstrengungen, um hier Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit des Liefertermins zu erhöhen.

Prime-Kund:innen:

- garantierter Ankunftsstermin
- schnelle Lieferung
- Echtzeit-Tracking (Maps-Karte)
- Geld-zurück-Garantie

Amazon, Apple, Paypal geben im Digitalgeschäft den Takt an.

Sie sorgen dafür, dass die Kund:innen eine immer höhere Erwartungshaltung haben.

**Neue Wettbewerber im
Mobilitätsmarkt richten ihre
Angebote bereits konsequent an
den Bedürfnissen ihrer Kund:innen
aus - Beispiel MOIA.**

"Kunden wollen keinen Bohrer, sie wollen ein Loch in der Wand."

(Theodore Levitt, Wirtschaftswissenschaftler, hat das Wort "Globalisierung" geprägt)

"Kunden wollen kein Loch in der Wand, sondern ein Bild aufhängen."

Jobs to be done-Methode

1.

Wenn _____,
(Situation)



2.

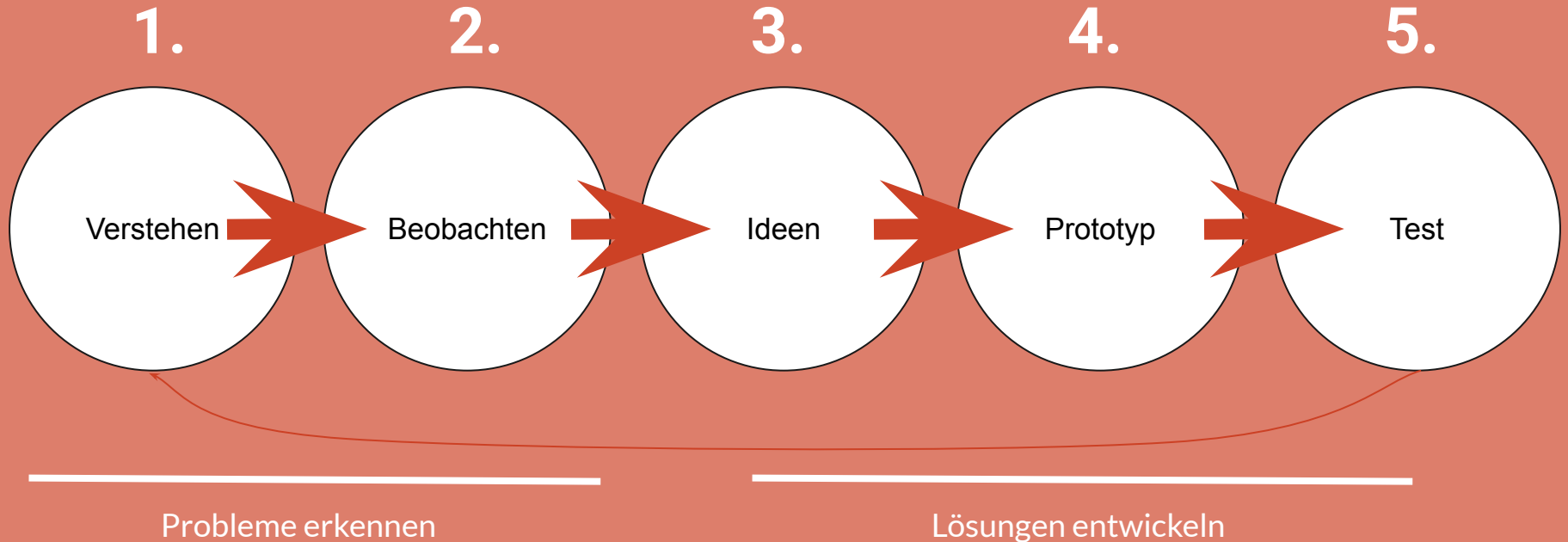
dann möchte
ich _____,
(Motivation)



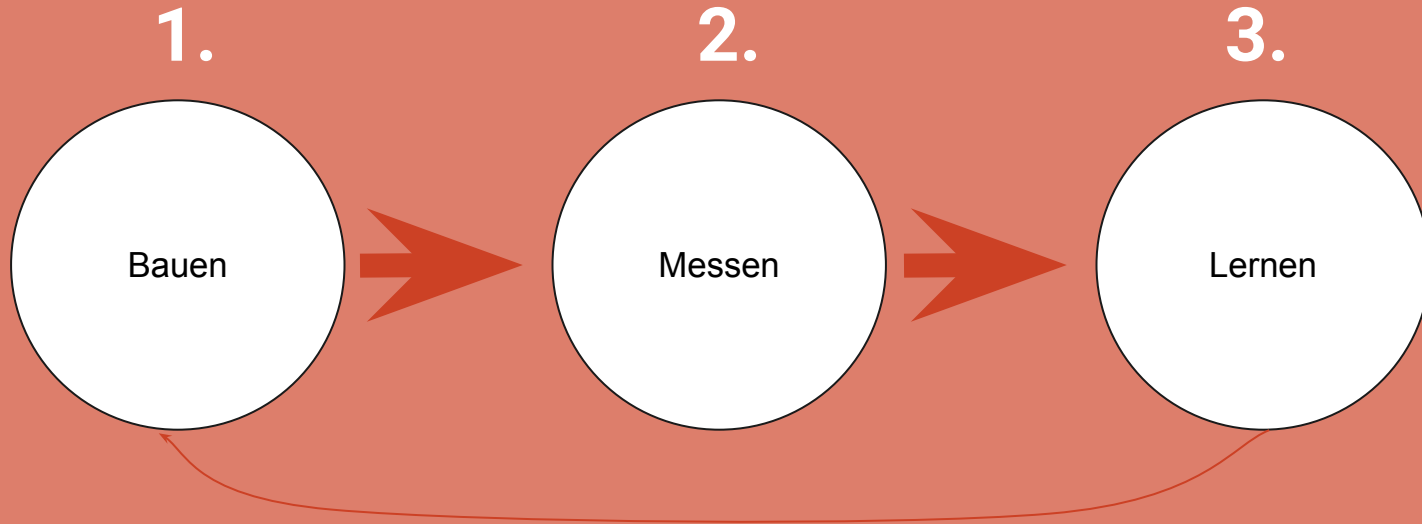
3.

damit ich
_____.
(erwartetes Ergebnis)

Design-Thinking-Prozess



Lean Startup-Methode



**Was bedeutet das übersetzt auf
ÖPNV-Fahrgäste?**

**Macht eure Fahrgäste zu
Prime-Mitgliedern!**

- **Welche Bedürfnisse haben ÖPNV-Fahrgäste?**
- **Welche Bedürfnisse haben Menschen, die auf der Strecke lieber mit dem Auto oder Rad fahren?**
- **Was ist ihnen wichtig? Was fehlt ihnen?**
- **Wo sind Barrieren bei der Nutzung?**
- **Was muss mein Produkt bieten, um bevorzugt genutzt zu werden?**

Beispiel:

Ticketkauf am Fahrkartenautomaten

Schritt I: Beobachtet die Fahrgäste in der Situation und sprecht mit Ihnen darüber:

- Warum haben Sie diese Fahrkarte gekauft?
- Worauf haben Sie beim Kauf besonders geachtet?
- Was wollten Sie durch den Kauf erreichen?
- Welche Vorteile hatten Sie durch den Kauf im Vgl. zum Online-Ticket, bzw. App-Ticket?

Schritt II: Ergebnisse evaluieren

Tickets am Fahrkartenautomaten werden hauptsächlich von Gelegenheitskund:innen gekauft, die wenig Tarifkenntnisse haben und denen es vor allem auf einen möglichst einfachen und schnellen Ticketkauf ankommt.

Schritt III: Frage für Ideen entwickeln

"Wie können wir den Ticketverkauf am Automaten so vereinfachen, dass keinerlei Tarifkenntnisse nötig sind, der Kauf innerhalb weniger Sekunden klappt und Gelegenheitsfahrgäste gleich zu Beginn ihrer ÖPNV-Nutzung ein erstes positives Erlebnis haben?"

Schritt IV: Ideen entwickeln

- *Wir bieten am Automaten nur die drei meistgenutzten Tickets an.*
- *Wir verkaufen am Automaten nur noch Tickets, die sofort gelten.*
- *Die Displays am Automaten zeigen auf dem Startbildschirm nur noch eine große Suchmaske an.*
- *Wir schaffen alle Automaten ab und setzen da Personal hin, das auf Zuruf sofort das richtige Ticket rüberwirft.*
- *Nach Start des Kaufvorgangs zeigt der Automat einen Countdown an, wie lange es noch bis zum fertigen Ticket braucht.*
- *Wir rüsten unsere Automaten mit einer Sprachsteuerung aus, der man nur noch das Ziel und das eigene Alter nennen muss.*

Schritt V: Ideen testen

In einer Haltestelle wird einer von zwei Ticketautomaten testweise umgerüstet. Er bietet nur noch die drei wichtigsten Tickets über drei große Buttons an. Der Rest wird in einem Untermenü versteckt.

Der Automat bekommt einen Aufkleber: "Schnellkasse".

Die Kund:innen werden eine Woche lang beobachtet und direkt vor Ort befragt.

Beispiel 2: Störungen im ÖPNV

Schritt I: Beobachtet die Fahrgäste in der Situation und sprich mit Ihnen darüber:

- Was denken Sie nach dieser Lautsprecherdurchsage?
- Was ist für Sie jetzt besonders wichtig?
- Wie können wir Ihnen helfen, Ihr Problem zu lösen?
- Wie sind Sie bisher in vergleichbaren Fällen vorgegangen?

Schritt II: Ergebnisse evaluieren

Bei Betriebsstörungen haben die Fahrgäste ein großes Bedürfnis nach Planbarkeit und Sicherheit. Sie wollen vor allem, dass die bestmögliche Alternativlösung für sie gefunden wird und erwarten verbindliche Informationen über die neue Ankunftszeit an ihrem Ziel.

Schritt III: Frage für Ideen entwickeln

"Wie können wir unseren Fahrgästen im Störfungsfall so schnell wie möglich die beste Alternative anbieten und ihnen gesicherte Informationen über ihre neue Ankunftszeit geben?"

Schritt IV: Ideen entwickeln

- *Jede Störung, die mehr als 5 Min. Zeitverlust bedeutet, wird automatisch in allen Medien einheitlich kommuniziert.*
- *Die Fahrplan-App zeigt umgehend alternative Reiserouten an - notfalls mit Wettbewerbern.*
- *Wir kaufen so viele Fahrzeuge und stellen so viel Personal ein, dass wir immer genug Ersatz am Start haben.*
- *Fahrgäste, die ihr Ticket per App und mit hinterlegter Route gekauft haben, werden per Push-Nachricht über Alternativen informiert.*
- *Bei Störungen werden Tickets automatisch als Taxi-Gutschein anerkannt.*

Schritt V: Ideen testen

Wir verteilen während einer Störung an den Haltestellen und in Zügen Taxigutscheine und informieren die Fahrgäste im Gespräch über alternative Reiserouten

Dabei befragen wir die Fahrgäste gleichzeitig und beobachten ihr Verhalten.

Beispiele für weitere Themenfelder

- Streckenplanung
(wo wolle die Leute hin und wie wollen sie unterwegs sein?)
- Mobilitätsbedürfnisse bei Frauen
- Fahrplangestaltung
- Sicherheit im ÖPNV

**Stellt euch vor, die ÖPNV-Branche
würde ihre Kund:innen bei allen
Angeboten & Planungen
konsequent in den Mittelpunkt
stellen.**

**Wie erfolgreich könnte der ÖPNV
dann noch werden?**

Seid mutig!

Seid innovativ!

Seid neugierig!

Hört euren Fahrgästen zu!

Fahrgast first!



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**