



Referenzprojekt

«BLS Mobil» Kurs

Auftraggeber

- BLS

Ausgangslage

Die Welt des öffentlichen Verkehrs befindet sich – u.a. wegen der Digitalisierung – in einem starken Wandel. Als eines der grössten Schweizer Transportunternehmen ist auch die BLS mit zahlreichen Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung konfrontiert. Der modernisierte Onlineauftritt mit Webshop sowie die App «BLS Mobil» mit integrierten Funktionalitäten der App «lezzgo» sind für die BLS zentrale digitale Schnittstellen zur Kundschaft. In Zeiten des Wandels sind punktuelle Schliessung von Reisezentren oder Verkaufsstellen unumgänglich. Im Gegenzug bietet die BLS der Kundschaft Unterstützung bei der Bedienung des Billettautomaten (z.B. im Rahmen von «mobil sein & bleiben»-Kursen) sowie der «BLS Mobil»-App.

Zielsetzung

Die App «BLS Mobil» bietet allen Kunden vielseitige Vorteile und Nutzen für die alltägliche Mobilität. Manchen älteren Personen fällt es schwer, öV-Apps zu nutzen. Aber das Interesse an digitalen Neuerungen ist gross, ebenso die Reisefreude mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Die BLS erleichtert älteren Fahrgästen mit einem Kurs den Zugang und die Nutzung von «BLS Mobil». Damit sollen sie weiterhin flexibel den öV nutzen können und unabhängig bleiben. Zusätzlich zu den bekannten Vertriebskanälen erhalten sie eine weitere Möglichkeit per App.

Unsere Leistungen

Im Auftrag der BLS hat rundum mobil einen 2-stündigen Kurs «BLS Mobil» für ältere Fahrgäste konzipiert. BLS-Mitarbeitende leiten den Kurs und geben den Teilnehmenden individuelle Unterstützung. Diese lernen unter Anleitung die App «BLS Mobil» kennen und üben auf ihrem eigenen Smartphone (Prinzip «Bring Your Own Device BYOD»).

rundum mobil hat folgenden Leistungen erbracht:

- Organisation, Durchführung und Nachbereitung eines Workshops mit BLS-Mitarbeitenden zur gemeinsamen Entwicklung des neuen Angebotes
- Konzeption des Kurses (altersspezifische Methodik und Didaktik)
- Erarbeitung der Kursunterlagen (Kurspräsentation, Übungen, Schulungsunterlagen für BLS-Mitarbeitende, Fragebogen zur Kursevaluation, Materialliste und technischer Support)
- Kursbewerbung und Erstellung der Unterlagen für die Kursadministration
- Unterstützung bei der Pilotierung des Kurses «BLS Mobil» mit jeweiliger Bewertung und Optimierung von Kurskonzept und -unterlagen

Projektdauer

- Workshop und Kurskonzeption: 2. Hälfte 2019
- Pilotierung des neuen Kursangebotes: 1. Quartal 2020

Kontaktperson zu diesem Referenzprojekt

- Eliane Leuzinger, e.leuzinger@rundum-mobil.ch, 033 334 00 22



Abb. 1 Interessierte Teilnehmende an der App Schulung