



Referenzprojekt

«SBB Mobile» Kurs

Auftraggeber

- SBB

Ausgangslage

Kursbücher, gedruckte Abfahrts- und Ankunftstafeln, Karton- oder Papierbillets... langjährigen öV-Reisenden sind sie vertraut. Manches gehört der Vergangenheit an und wurde im Rahmen technologischer Entwicklungen ersetzt bzw. erweitert. Dank der fortschreitenden Digitalisierung in der öV-Branche stehen Fahrgästen sowohl bei der Fahrplanabfrage als auch beim Billettkauf verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. Die digitalen Zugänge (online / mobile) haben in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen und bringen vielseitigen Nutzen.

Zielsetzung

Älteren Personen fiel/fällt der Umgang mit der Webseite sbb.ch und der App «SBB Mobile» manchmal schwer. Das Ziel des 2016 eingeführten Kurses «SBB Mobile» war es, die Hemmschwellen beim Kauf von Billetten abzubauen, um künftig deren Bezug über diese Vertriebskanäle zu fördern. Anfangs deckte der Kurs sowohl «SBB Mobile» als auch «sbb.ch» ab. Seit 2018 liegt der Fokus ausschliesslich bei der App. Kursteilnehmende erhalten einerseits als Vorbereitung auf den Kurs Unterstützung beim Download von «SBB Mobile» und bei der «SwissPass»-Registrierung. Andererseits lernen sie die Fahrplanabfrage und den Billettkauf kennen. Nicht nur Sparbillette und -tageskarten sondern neu auch das automatische Ticketing «EasyRide» stossen auf grosses und wachsendes Interesse.

Unsere Leistungen

Im Auftrag der SBB bietet rundum mobil schweizweit den 2-stündigen Kurs «SBB Mobile» für ältere Fahrgäste an. Dies erfolgt hauptsächlich in Kooperation mit Pro Senectute Organisationen, vereinzelt auch mit Seniorenverbänden und Computerias. Kursleitung und -support leisten pensionierte und mehrheitlich ehemalige Mitarbeitende der SBB. Unter deren Anleitung lernen jährlich rund 1'000 Teilnehmende die App «SBB Mobile» kennen und üben auf ihrem eigenen Smartphone (Prinzip «Bring Your Own Device BYOD»).

rundum mobil ist nationaler Umsetzungspartner für «SBB Mobile»-Kurse und erbringt im Auftrag der SBB folgende Leistungen:

- Kursplanung in der ganzen Schweiz und Koordination mit der SBB
- Gesamtkoordination, Umsetzung und Bewerbung der Kurse
- Evaluation der Kurse nach Vorgabe des Auftraggebers
- Einsatzplanung der ReferentInnen, Information, Organisation Kursmaterial
- Regelmässiger Erfahrungsaustausch mit dem Auftraggeber und den ReferentInnen

Projektdauer

- Aufbau der nationalen Kursumsetzung, erste Kursdurchführung: 2016
- Gesamtkoordination als nationaler Umsetzungspartner der SBB: seit 2017

Kontaktperson zu diesem Referenzprojekt

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



Abb. 1 Yvette hat den Dreh mit dem Billettkauf raus

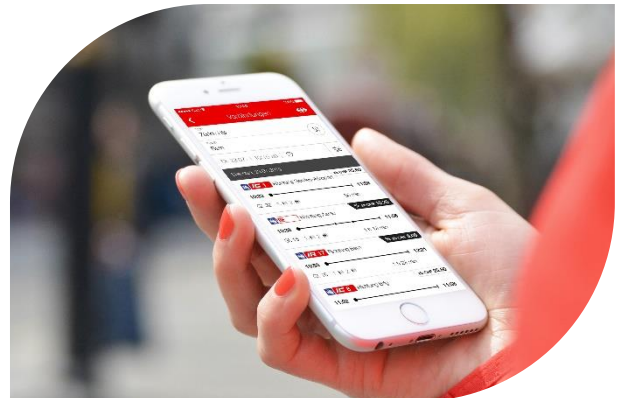


Abb. 2 Die clevere Fahrplanabfrage will gelernt sein