

DB Marktforschung



Kundenfreundlicher Ersatzverkehr
Gezielt messen und verbessern



AGENDA

I.

Warum ist die
Betrachtung von
Ersatzverkehr
wichtig?

II.

Wie hat sich der
Ersatzverkehr
entwickelt?

III.

Wie sieht die
Marktforschung
rund um den EV
aus?

IV.

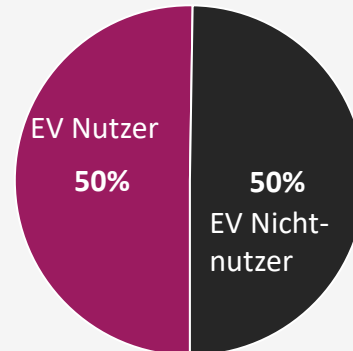
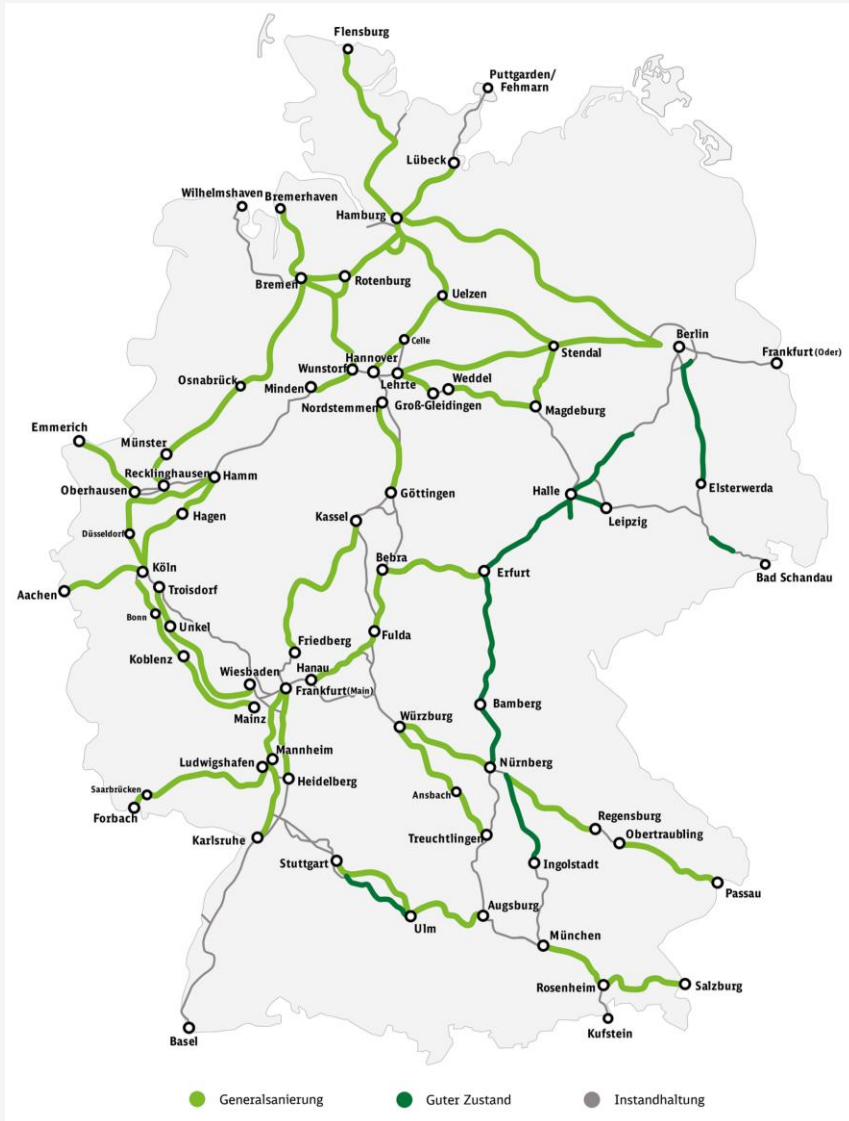
Wie sehen
Ergebnisse und
Learnings aus?



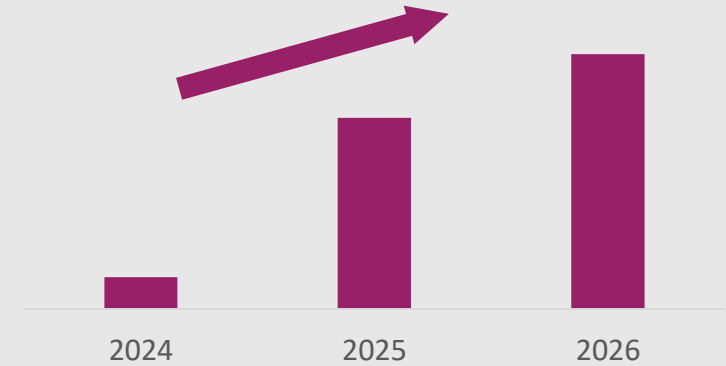
**Warum ist die
Betrachtung des
Ersatzverkehr wichtig?**

Reisende zunehmend von Ersatzverkehr betroffen

Steigende Anzahl Baustellen im Netz, nur rund jeder Zweite im EV zu finden.



Baustellen im Netz



- Steigende Anzahl an Investitionen im Netz führen zu einer wachsenden Zahl von Reisenden, die von Ersatzverkehrsmaßnahmen betroffen sind.
- Nur rund **50%** der Bahnreisenden nutzen auch den Ersatzverkehr im Bus
- Nutzer im Ersatzverkehr fahren häufig seltener als mit der Bahn.



**Wie hat sich der
Ersatzverkehr entwickelt?**

Evolution des Ersatzverkehr

Vom Pferdeomnibus bis zum durchgehend einheitlichen Konzept.

Vom ersten Schienenersatzverkehr in Deutschland mit Pferdeomnibussen in 1840/41 zwischen Vienenburg und Schladen, weil es zu Verzögerungen beim Bau kam, hin zu...



...einem Gesamtkonzept inklusive handlungsleitenden Symbol, um den Umstieg „von der Bahn in den Bus“ zu verdeutlichen und einem gemeinsamen Farbcode für alle Stationen des Ersatzverkehr von den Infos, über die Haltestellen bis zum Fahrzeug in 2023.

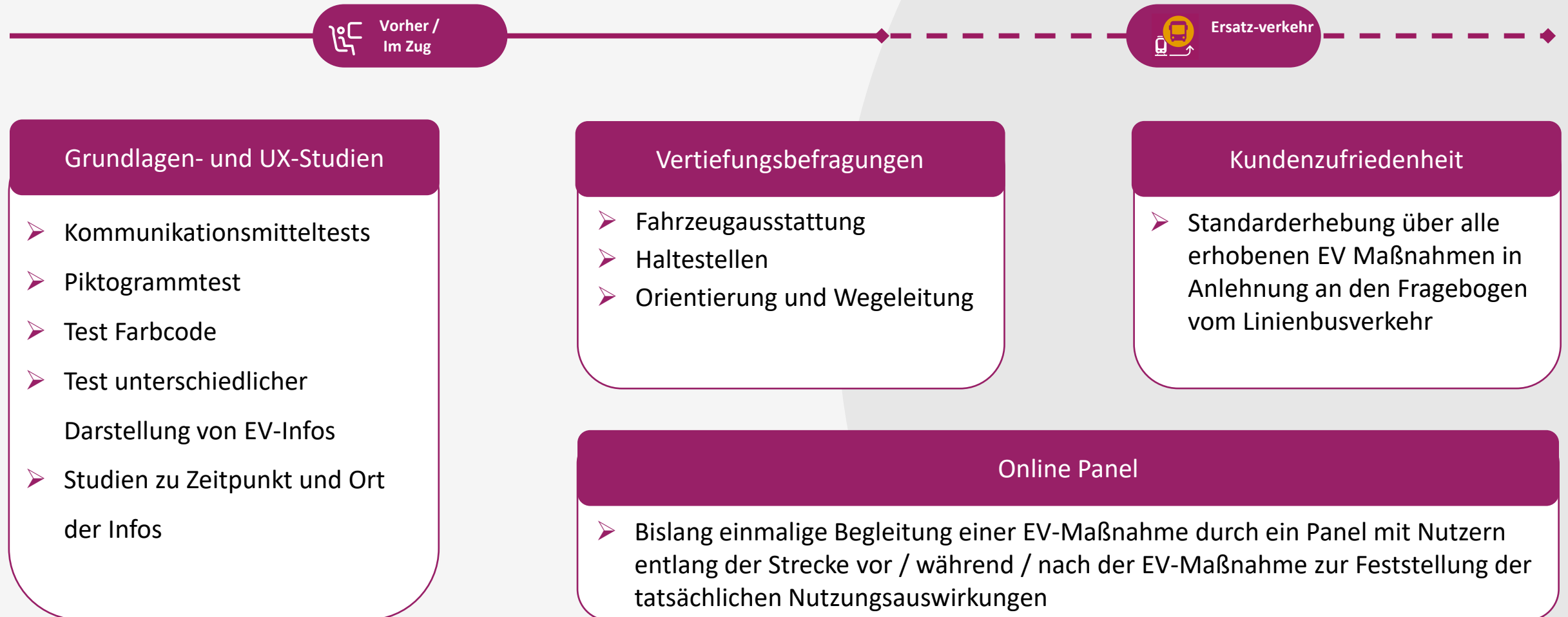


Wie sieht die Marktforschung rund um den EV aus?



Bausteine zur marktforscherischen Begleitung des Ersatzverkehrs

Ad hoc Grundlagenstudien als Basis und Standardbefragungen zur Qualitätsmessung.



Kundenzufriedenheitserhebungen im Ersatzverkehr

Kurzfristig, flexibel und anspruchsvoll in Planung und Umsetzung.



Kundenzufriedenheit

- Bundesweit sowohl regionale als auch urbane Ersatzverkehre, inklusive der großen Korridorsanierungen.
- Auswahl von EV Maßnahmen, die von wenigen Tagen bis hin zu mehreren Monaten Dauer sind.
- Erhebungen während der EV Maßnahme in den Bussen, so dass die Erlebnisse aktuell und präsent sind.
- Kurzfristige und flexible Feldplanung von Ipsos, teilweise auch ungewohnte Feldzeiten.
- Einsatz eines Standardfragebogen, der kleine regionale Fenster ermöglicht, aber durch die Standardisierung Vergleiche ermöglicht. Einfache Erkennbarkeit von Stärken und Schwächen des einzelnen EV.

- Erste Erhebungen sind bereits auch in Kooperation mit Partnern erfolgt.



- Weitere Kooperationen bei gemeinsamen EV Maßnahmen sowie Befragungen ausschließlich durch Verbünde oder NE-Bahnen sind möglich.

S7 Hauptbahnhof <> Wolfratshausen
S20 Pasing <> Höllriegelskreuth
 Haltausfälle und Ersatzverkehr
 Fr., 1.8. (22.30 Uhr) **durchgehend** bis Sa., 23.8.2025 (4 Uhr)
gültig: Mo., 4.8. bis Fr., 8.8., Do., 14.8. und
 Mo., 18.8. bis Sa., 23.8.2025 (4 Uhr)



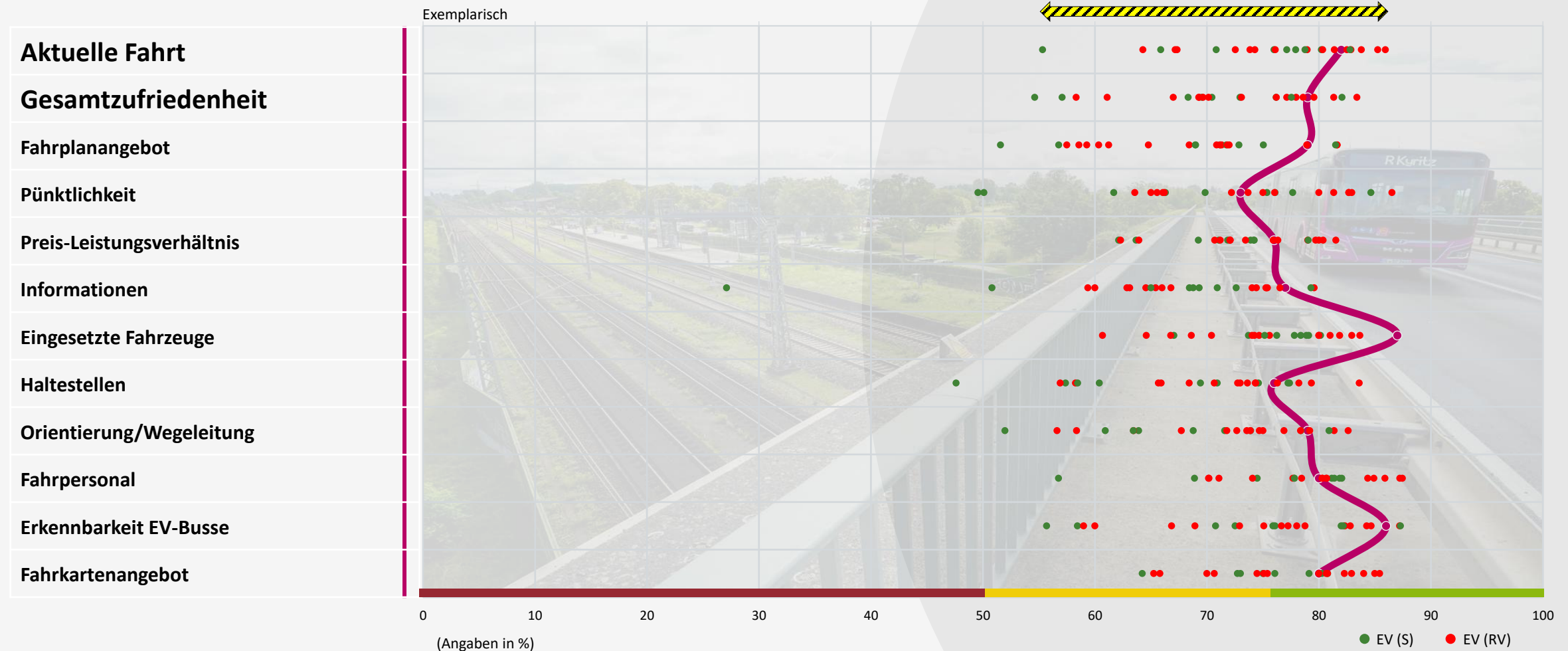



IV.

Wie sehen Ergebnisse und Learnings aus?

Zufriedenheiten des Ersatzverkehr im Vergleich

Einordnung der Ergebnisse, um Stärken und Schwächen zu identifizieren.

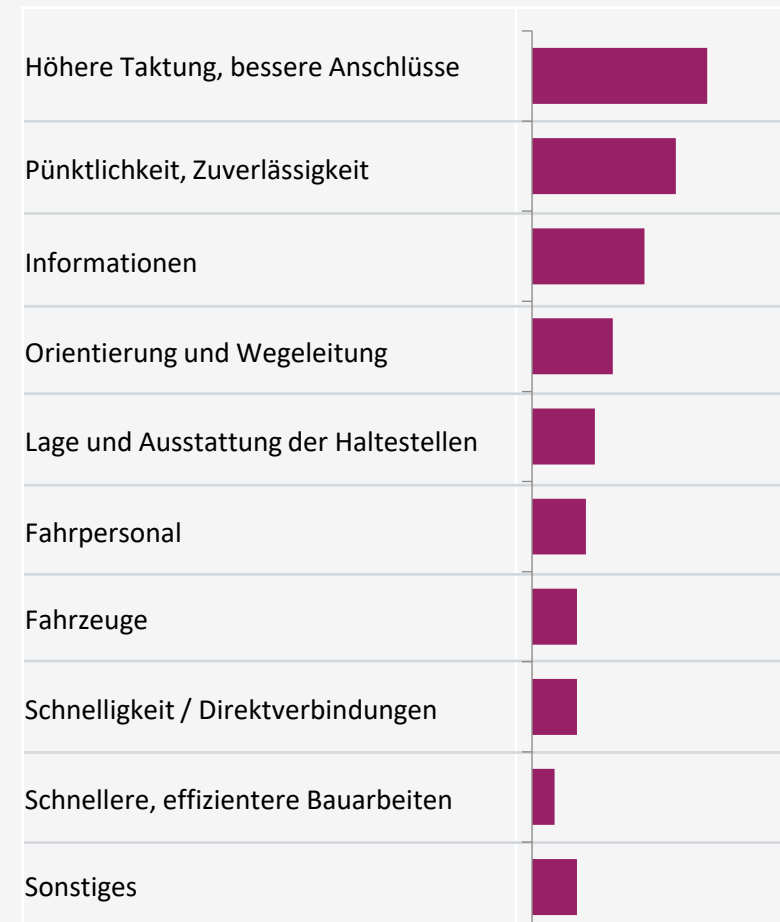


Stärken und Schwächen des Ersatzverkehr

Handlungsbedarf insbesondere bei Fahrplan, Pünktlichkeit und Informationen



Verbesserungswünsche zum EV



Customer Journey eines einen erfolgreichen Ersatzverkehr

Wesentliche Touchpoints für ein durchgängiges & zuverlässiges EV-Reiseerlebnis.





Vielen Dank