

technischen Schwierigkeiten waren es die organisatorischen Gegebenheiten, die uns zu Projektbeginn Kopfschmerzen bereiteten“, erläutert Sebastian Kutscha, Vorstand der **Xenium AG**.

Wie im Luftverkehr arbeiten auch im Bahnverkehr alle nationalen Bahn bzw. Betreibergesellschaft mit eigenen Buchungs- und Reservierungssystem, die - historisch gewachsen - sehr unterschiedlich sind: Während in der Schweiz Sitzplatzreservierungen unüblich sind und sich die Fahrpreise im Wesentlichen nach der Entfernung richten, sind in Frankreich Reservierungen meistens Pflicht. Zudem hat die französische Bahn ein Preis und Buchungssystem, in dem die Preise vom Zug abhängig sind. In Deutschland hat sich ein Mischsystem aus Entfernungs- und Tageszeitabhängigkeit gebildet.

Auch der Verkauf am Schalter sollte beschleunigt werden. Bisher musste der Angestellte am Schalter die Produkte - mehrere hundert so genannte „Artikel“ - im Kopf haben oder nachschlagen. Auch diese Regeln der heutigen Artikelwelt mussten im IPS-System abgebildet werden. Technisch betrachtet, war hier ein Übergang von der „Artikellogik“ zur „Origin-Destination-Logik“ zu schaffen: Im ersten Fall kennt der Schalterangestellte die Artikel und wählt sie nach Kundenwunsch aus, im zweiten ermittelt das System die passenden Züge und Tarifkombinationen automatisch. Eine weitere Besonderheit des grenzüberschreitenden Bahnver-



Andreas Dietrich, CIO bei der Schweizer Bahn

kehrs ist die Aufteilung der Erlöse. Dafür sind meist Grenzpunkte für den Wechsel vom Inlands- zum Auslandstarif zu ermitteln. Die Informationen darüber sind nicht immer zuverlässig in den Fahrplaninformationen enthalten. Im Projekt IPS musste daher eine eigene Datenbank aufgesetzt werden, die in Abhängigkeit von Zug- und Streckenverlauf den jeweiligen Grenzpunkt enthält. Im Januar 2008 ging in einer ersten Stufe die Buchung im Web nach

Frankreich, Italien und Deutschland in Betrieb. In dieser Stufe wurden bereits die Tarifregeln für etwa 80 Prozent des internationalen Verkehrs in die oben genannten Länder abgebildet.

Die zweite Stufe umfasste die Erweiterung auf Österreich und den Roll-Out der neuen Schalter-Applikation in zehn Pilot-Bahnhöfen. Für die Mitarbeiter am Verkaufsschalter wurde damit der Verkaufsprozess deutlich vereinfacht, beschleunigt und durch eine neue grafische Benutzeroberfläche komfortabel unterstützt.

Große Zukunftspläne

Für Herbst 2008 sind der flächendeckende Rollout der Schalter-Applikation sowie eine Reihe funktionaler Erweiterungen und technischer Optimierungen vorgesehen. Auch der Ausdruck von Online-Tickets nach Deutschland per PDF wird dann möglich sein. <