

sbb.ch: der Bahnhof im Internet

Der Internetauftritt der SBB präsentiert sich rundum neu als «Bahnhof im Internet». Leiten liessen wir uns von Anforderungen und Wünschen verschiedener Anspruchsgruppen: unserer Fahrgäste, den Bedürfnisse des Marktes, von Reisenden mit Handicap sowie von ausführlichen Usability-Tests. Daraus haben wir folgende Schwerpunkte umgesetzt: in drei Klicks zum Billettkauf, eine übersichtlichere Navigation, «finden statt suchen», elektronische Gutscheine, eine verbesserte Darstellung auf Mobiltelefonen. Und hier gleich ein Tipp: SBB Widgets. Dieses «Helferlein» öffnet von jeder Seite den Online-Fahrplan und zeigt die SBB Uhr.

Warum ein neuer Web-Auftritt? Der bisherige ist über die Jahre gewachsen und basiert nicht mehr auf neuester Technologie. Die Anforderungen an einen modernen Internet-Auftritt sind deutlich gestiegen, Stichworte wie Breitband, Mobile Apps, Web 2.0 und Social Media verdeutlichen dies.

Mit der Realisierung des neuen Auftritts unter dem Motto «Der Bahnhof im Internet» wird der Kunde konsequent ins Zentrum gerückt. Der neue Auftritt ist einheitlich gestaltet, liefert ansprechende Inhalte in übersichtlicher Struktur und ermöglicht eine einfache und schnelle Navigation. Gleichzeitig wurde ein neues Web Content Management System (kurz WCMS) für die Verwaltung der Inhalte eingeführt. Damit verbunden war die Aktualisierung der Systeme für den Online-Fahrplan und den SBB Ticket Shop. Im neuen WCMS konnten 25 bislang eigenständige Domains zusammengeführt werden. Für unsere User resultiert dadurch eine Navigation, die frei von Medienbrüchen ist.

Das Wichtigste im Zentrum: der Fahrplan

Home RSS-Feed Seitenübersicht Kontakt Suche de fr it en **SBB CFF FFS**

Freizeit & Ferien Fahrplan Abos & Billette Bahnhof & Services Geschäftsreisen Konzern

Fahrplan

Von: St. Gallen Beliebig Karte
Nach: Luzern Beliebig Karte
Via:
Datum: Mi, 18.05.11 Kalender
Zeit: 13:05 Abfahrt Ankunft

Verbindung suchen

Erweiterte Suche +
Bahnverkehrsinformation i

Aktuelles

80%
Fast gratis in Ihre
Nur 5 Tage: Sparbillette

50%
Top-Preis-Angebote
Bahnerlebnisse, für Sie

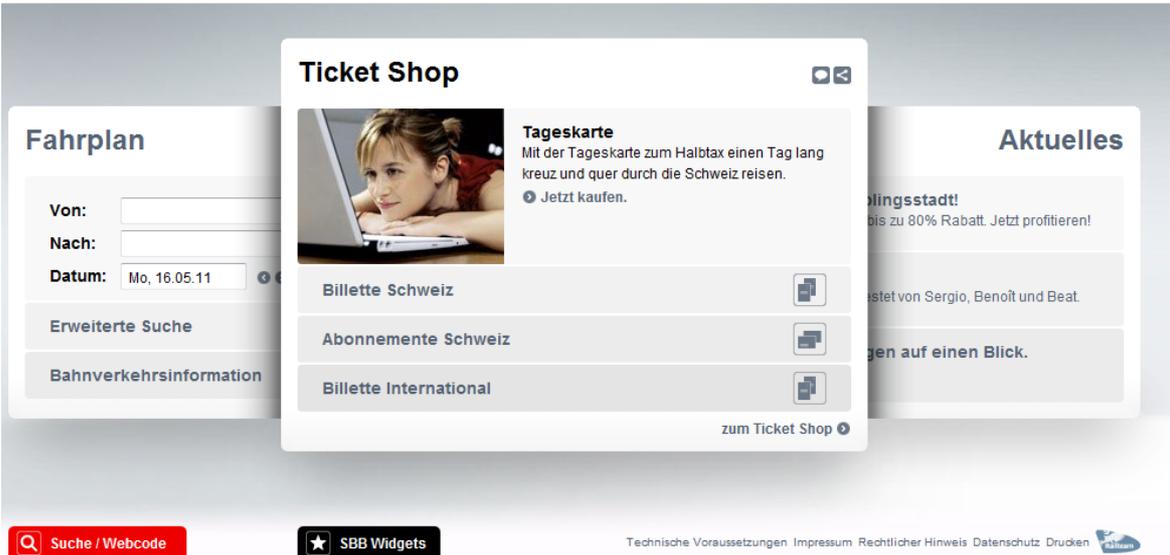
Aktuelle Veranstaltungen

Ticket Shop

max einen Tag lang kreuz und quer

Suche / Webcode SBB Widgets Technische Voraussetzungen Impressum Rechtlicher Hinweis Datenschutz Drucken

Die SBB verbessert den Online-Service und macht Bahnreiseangebote noch besser zugänglich. Der Fahrplan steht auch auf der neuen Site im Mittelpunkt. Über das rechte Tab geht es direkt in den SBB Ticket Shop. Sobald er angeklickt wird, rückt der SBB Ticket Shop ins Zentrum. Dasselbe gilt für die Themen unter «Aktuelles». Einmal angeklickt, bewegen sich die entsprechenden Themen wie bei einem Karussell in die Mitte und Fahrplan und Ticket Shop an den Rand.



Ticket Shop

Tageskarte
Mit der Tageskarte zum Halbtax einen Tag lang kreuz und quer durch die Schweiz reisen.
Jetzt kaufen.

Billette Schweiz

Abonnemente Schweiz

Billette International

zum Ticket Shop

Fahrplan

Von:

Nach:

Datum: Mo, 16.05.11

Erweiterte Suche

Bahnverkehrsinformation

Aktuelles

Stadtschlafstadt!
bis zu 80% Rabatt. Jetzt profitieren!

gestet von Sergio, Benoît und Beat.

gen auf einen Blick.

Suche / Webcode

SBB Widgets

Technische Voraussetzungen Impressum Rechtlicher Hinweis Datenschutz Drucken

www.sbb.ch

Genauso einfach wie bisher: Fahrplanabfragen

Bahnhof/Haltestelle	Datum	Zeit	Dauer	Umst.	Reise mit	Belegung	Preis
1 + St. Gallen Luzern	Mi, 18.05.11	ab 13:02 an 15:20	2:18	0	IR		Preis/Kauf
2 + St. Gallen Luzern	Mi, 18.05.11	ab 13:11 an 15:25	2:14	1	IC, IR	1. ↑ 2. ↑	Preis/Kauf
3 + St. Gallen Luzern	Mi, 18.05.11	ab 13:48 an 15:49	2:01	1	ICN, IR	1. ↑ 2. ↑	Preis/Kauf
4 - Bahnhof/Haltestelle St. Gallen Luzern	Mi, 18.05.11	ab 14:02 an 16:20			Reise mit IR 2422	Belegung Bemerkungen InterRegio VORALPEN- EXPRESS(♿)	

Dauer: 2:18; fährt täglich, nicht 16., 17. Jul

Start Route Ziel

Suche / Webcode

Technische Voraussetzungen Impressum Rechtlicher Hinweis Datenschutz Drucke

Globaler Teaser

Text Globaler Teaser

- Tipps und Tricks
- Fahrplanprodukte

Zusatzinfos

St. Gallen
 Luzern

Kombiniert Reisen +

Freizeitangebote +

Im Bahnhof +

Hotel buchen +

Reisende mit Handicap +

Bahnverkehrsinfo +

Ihr Wetter in Luzern

Mo	Do	Fr
24°	21°	23°

Die Ergebnisse der Fahrplanabfrage sind noch übersichtlicher dargestellt. So kann man Details zur Verbindung einfach ausklappen, und neben den gewohnten Informationen stehen neu auch die Umgebungskarte mit der Reiseroute zur Verfügung. Über den Preis/Kauf-Button gelangt man direkt zum gewünschten Fahrausweis im SBB Ticket Shop.

www.sbb.ch

www.sbb.ch/fahrplan (erweitertes Fahrplan-Tool)

Schweizerische Bundesbahnen SBB

Kommunikation & Public Affairs

Hochschulstrasse 6, 3000 Bern 65

Direkt +41 (0)51 220 41 11

Fax +41 (0)51 220 43 58

press@sbb.ch / www.sbb.ch

Aufgeräumter und umfangreicher: der neue SBB Ticket Shop

The screenshot shows the SBB Ticket Shop website. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Newsletter, RSS-Feed, Inhaltsverzeichnis, Kontakt, and Suche, along with language options (de, fr, it, en). The SBB CFF FFS logo is on the right. Below this is a secondary navigation bar with categories: Freizeit & Ferien, Fahrplan, Abos & Billette, Bahnhof & Services, Geschäftsreisen, and Konzern. The main content area is divided into several sections:

- SBB Ticket Shop**: A header with a search icon and a list of travel options under "Reisen in der Schweiz":
 - Billette Schweiz**: Normale Billette, City-City-Tickets, Tageskarten, Mehrfahrtenkarten, P+Rail usw.
 - Abonnemente Schweiz**: Halbtax, General-Abo, Streckenabonnemente, usw.
 - Tarifverbunde**: Einzelbillette, Tageskarten, Abonnemente usw. der regionalen Verkehrsverbunde
 - Gäste aus dem Ausland**: Swiss Travel System
 - E-Gutschein**
 - Gruppenreisen**
- Günstiger reisen in der Schweiz**:
 - Sparbillett**
- Reisen nach Europa**: A red button with a magnifying glass icon and the text "Suche / Webcode".
- Mein Konto**: A black button with a person icon.
- SBB Widgets**: A black button with a star icon.

On the right side, there are two sidebars:

- Warenkorb**: Shows "0 Angebote" and "CHF 0.00" with a "Zeigen" button.
- Zahlungsarten**: States "Im SBB Ticket Shop können Sie bezahlen mit:" and shows logos for AirPlus, American Express, Diners Club, JCB, Mastercard, Postcard, and Visa. Below this, it says "Preise: Alle angegebenen Preise sind in CHF."

At the bottom right, there is a footer with links: Technische Voraussetzungen, Impressum, Rechtlicher Hinweis, Datenschutz, and Drucken.

Schon auf der ersten Seite des SBB Ticket Shops wählt man den gewünschten Fahrausweis und gelangt in den entsprechenden Kaufprozess. Welche Zahlungsmittel der SBB Ticket Shop akzeptiert und was bereits im Warenkorb liegt, ist ebenfalls auf einen Blick ersichtlich.

Registrierte Kunden kommen in den Genuss eines noch schnelleren Billettkaufs. Denn bereits einmal gekaufte OnlineTickets können unter «Meine Favoriten» unter Angabe des gewünschten Datums direkt wieder erworben werden. Zudem bietet die SBB elektronische Gutscheine (E-Gutscheine) als Zahlungsmittel oder als Geschenk an. Übrigens: E-Gutscheine gibt's auch für SBB Mobile, den Ticket Shop für unterwegs.

Auch Reisende nach Deutschland profitieren von weiteren Neuerungen: einem breiteren und günstigeren Billett-Sortiment. So gibt's Billette nach München bereits ab 52 Franken oder nach Freiburg i. Br. ab 25 Franken (einfache Fahrt in der 2. Klasse, Billett gültig im gewählten Zug. Angebot erhältlich bis 3 Tage vor Abfahrt und solange Vorrat, kein Umtausch, keine Erstattung. Preis gültig für Online-Kauf im SBB Ticket Shop. Ebenfalls erhältlich am bedienten Bahnschalter (zuzüglich allfälliger Auftragspauschalen) und beim Rail Service

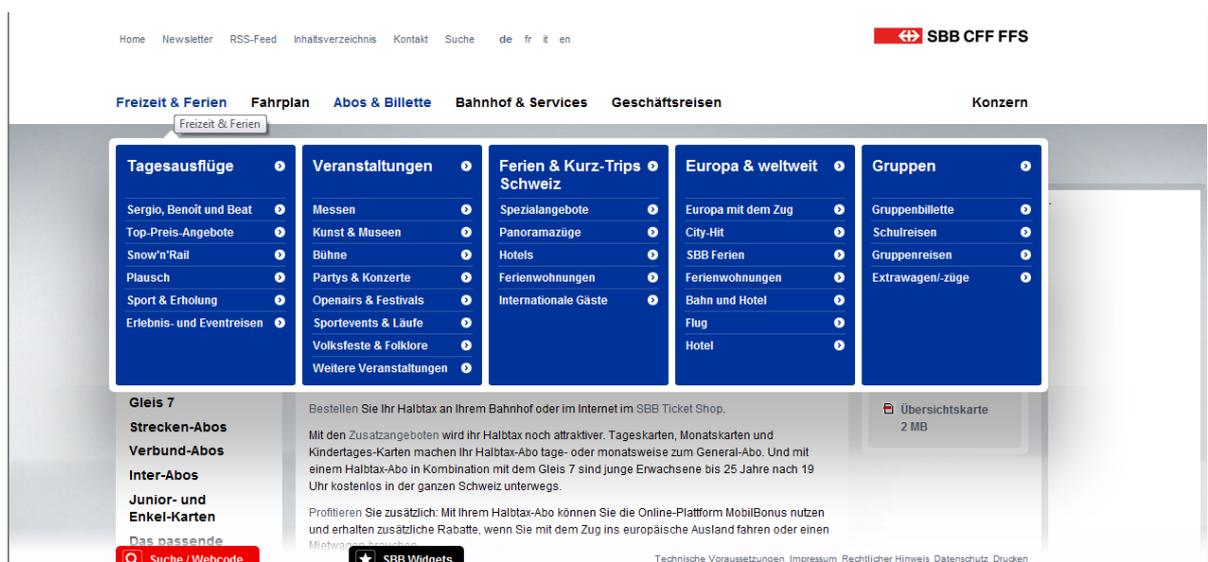
Schweizerische Bundesbahnen SBB

Kommunikation & Public Affairs
Hochschulstrasse 6, 3000 Bern 65
Direkt +41 (0)51 220 41 11
Fax +41 (0)51 220 43 58
press@sbb.ch / www.sbb.ch

0900 300 300 (CHF 1.19/Min. vom Schweizer Festnetz). Zudem erscheinen gleich nach der Fahrplanabfrage alle verfügbaren Preiskategorien. So funktioniert die Auswahl des passenden Billetts rascher, das selbst ausgedruckte OnlineTicket ist demzufolge ebenso schneller erhältlich.

www.sbb.ch/ticketshop

Für eine bessere Orientierung: das Mega-Dropdown



Sobald die Maus über die Navigationstitel fährt, erscheinen so genannte Mega-Dropdown-Menüs mit allen Themenfeldern, die sich hinter den einzelnen Navigationstiteln befinden. So erreicht man mit einem Klick den gesuchten Themenbereich. Und kann von dort aus gezielt weiterklicken.

Falls ein User genau weiss, was er sucht oder aus einer der am Bahnhof aufliegenden Broschüren einen Webcode eingeben möchte, so befindet sich auf jeder Seite unten der Reiter «Suche/Webcode». Dort gibt man den entsprechenden Suchbegriff oder den Webcode ein und schon zeigt das System die gesuchte Info an. Unterstützung kommt zusätzlich von einer Kontextsuche, die Vorschläge zum Produkt, Angeboten und verwandten Inhalten anzeigt.

www.sbb.ch

Alles übers Halbtax: ein Blick auf eine Angebotsseite

The screenshot shows the SBB website's 'Halbtax' page. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Newsletter, RSS-Feed, Inhaltsverzeichnis, Kontakt, Suche, de, fr, it, en, and the SBB CFF FFS logo. Below this is a secondary navigation bar with links for Freizeit & Ferien, Fahrplan, Abos & Billette (highlighted), Bahnhof & Services, Geschäftsreisen, and Konzern. The main content area is divided into three columns. The left column is a sidebar with a 'General-Abos' section containing links for Halbtax-Abos (with a blue notification icon), Halbtax 1, 2 oder 3 Jahre, Halbtax mit Visa Karte, Bestellung, Zusatzangebote, Profitieren Services, Gleis 7, Strecken-Abos, Verbund-Abos, Inter-Abos, Junior- und Enkel-Karten, and Das passende. Below the sidebar is a red search bar labeled 'Suche / Webcode' and a black 'SBB Widgets' button. The middle column features a main heading 'Zum halben Preis durch die Schweiz.' with a share icon. Below the heading is a sub-heading 'Mit dem Halbtax sind Sie auf allen Strecken der SBB, mit vielen Privat- und Bergbahnen sowie Schifffahrtlinien und Postautos zum halben Preis unterwegs.' followed by three paragraphs of text detailing the benefits and conditions of the Halbtax. The right column contains a 'Verschiedenes' section with three links: 'Schalten Sie um auf Nachhaltigkeit.', 'Zug oder Auto? Der Vergleichsrechner.', and 'Tarifbestimmungen.' Below this is a 'Downloads' section with a link for 'Übersichtskarte. 2 MB'. At the bottom of the page, there are links for 'Technische Voraussetzungen', 'Impressum', 'Rechtlicher Hinweis', 'Datenschutz', and 'Drucken'.

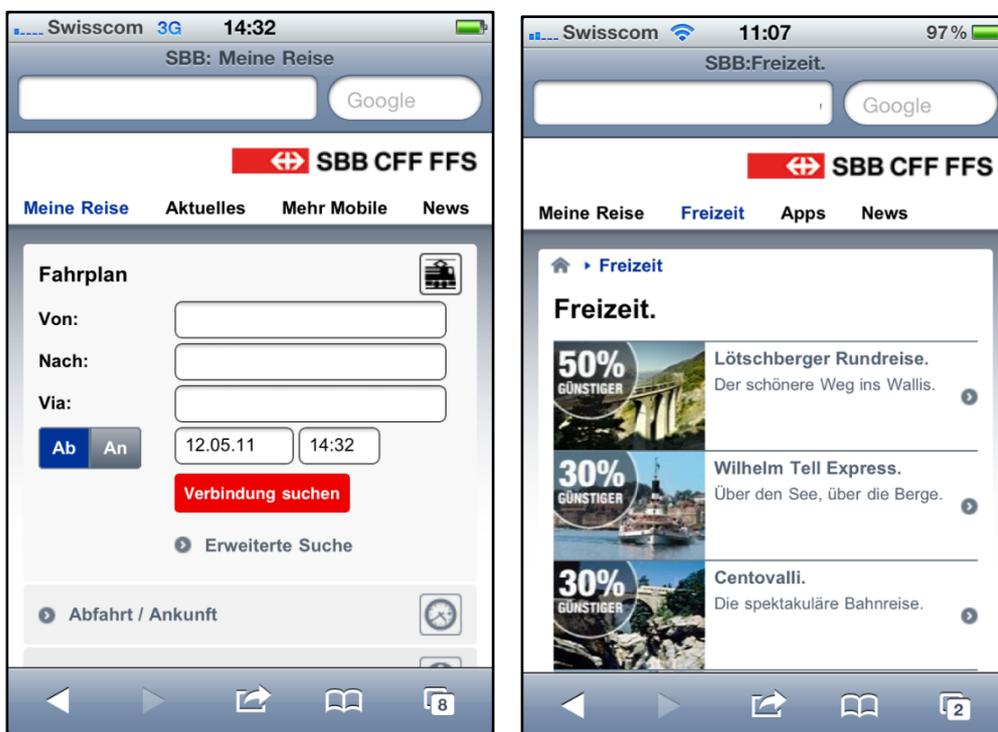
Hier ein Beispiel für eine Seite, auf der sich umfangreiche und komplexe Informationen befinden. Auch da legen wir grossen Wert darauf, die Inhalte so aufzubereiten, dass man rasch zur gewünschten Information gelangt, sei dies mit Hyperlinks im Laufertext oder einer übersichtlichen Navigation, die selbstverständlich auch zum Bestell- oder Kaufprozess führt.

www.sbb.ch/halbtax

sbb.ch für Smartphones: neue Features und besseres Layout

Immer mehr Fahrgäste nutzen die Möglichkeit, von unterwegs aus Informationen im Internet abzufragen. Dem haben wir entsprechend Rechnung getragen und einen verbesserten mobilen Internetauftritt erstellt, der auf die Displays mobiler Geräte wie Handys und Smartphones abgestimmt ist. So können sich unsere Fahrgäste die wichtigsten Informationen zu Fahrplan, Bahnverkehr, Dienstleistungen am Bahnhof oder Freizeitaktivitäten bequem auf ihr mobiles Gerät holen.

Der Kauf von Mobile Tickets unterwegs erfolgt nach wie vor über die SBB Mobile App, welche für die wichtigsten Betriebssysteme gratis heruntergeladen werden kann.



Screenshots: www.sbb.ch/foto