



**Verband Region  
Stuttgart**

Körperschaft  
des öffentlichen Rechts

Pressestelle  
Michael Gemeinhardt

Kronenstraße 25  
70174 Stuttgart

Telefon +49 (0)711 22759-15  
Telefax +49 (0)711 22759-70

E-Mail: [presse@region-stuttgart.org](mailto:presse@region-stuttgart.org)

Aktuell im Internet:  
[www.region-stuttgart.org](http://www.region-stuttgart.org)

## Presse-Information 28.02.2018

---

# Rund-um-die-Uhr-Service durch Video-Reisezentren für die Region

## Konzept zum Ausbau der Vertriebswege bei der S-Bahn

10 STUTTGART: Der Verkehrsausschuss im Verband Region Stuttgart hat sich auf seiner heutigen Sitzung mit neuen Serviceangeboten für die Region Stuttgart befasst. Durch den stetigen Ausbau des S-Bahnnetzes können die Kunden inzwischen aus einem immer größeren Angebot die beste Verbindung auswählen. Damit wächst auch der Beratungsbedarf. Die Regionalräte haben deshalb die Geschäftsstelle der Region beauftragt, gemeinsam mit DB Regio und DB Vertrieb das Konzept für den Ausbau der Vertriebswege bei der S-Bahn durch spezielle Video-Reisezentren weiter auszuarbeiten. Besondere Beachtung sollen dabei Themen wie beispielsweise ständige Verfügbarkeit, die stufenweise Einführung und eine hohe Vandalismus-Resistenz finden.

20 Video-Reisezentren bieten rund um die Uhr einen individuellen Komplettservice von der Beratung bis hin zum Fahrkartenkauf. In Baden-Württemberg sind Video-Reisezentren bereits in einem Pilotprojekt erfolgreich getestet worden. Auch in einigen anderen Bundesländern werden sie bereits genutzt. Künftig könnten die Video-Reisezentren auch an verschiedenen Bahnstationen der Region schrittweise installiert und rund um die Uhr an allen sieben Wochentagen genutzt werden. Die bestehenden personenbedienten Reisezentren der S-Bahn sind dagegen je nach Verkaufsstelle nur tagsüber zeitlich begrenzt geöffnet und an den Wochenenden teilweise komplett geschlossen.

Für den zusätzlichen Vertriebsweg stehen grundsätzlich zwei Modelle zur Auswahl:

1. Video-Reisezentren als Ergänzung der bestehenden Reisezentren (Hybridmodell), sowie
- 30 2. die Umwandlung der bestehenden Reisezentren in Video-Reisezentren.

Beide Modelle bieten den Nutzern vor allem den Vorteil eines 24-Stunden-Service mit persönlicher Beratung per Video-Bildschirm an sieben Tagen pro Woche – je nach Tages- und Nachtzeit mit zwei Service-Leveln. Beim Hybridmodell als Ergänzung zu den bestehenden Reisezentren wäre parallel eine Reduktion der klassischen Schalteröffnungszeiten möglich. Auch beim zweiten Modell, der Umwandlung der bestehenden Schalter in Video-Reisezentren, gibt es den 24-Stunden-Service in Abhängigkeit von der Tageszeit, allerdings würden die bisherigen zeitlich begrenzten Schalter-Öffnungszeiten entfallen.