

## Presseinformation

### Umstellung der ÖBB Ticketautomaten auf der Zielgeraden: Startschuss fürs Burgenland ist heute gefallen

- **Modernisierung der Benutzeroberfläche in allen Bundesländern auf Erfolgskurs**
- **Ab 10. Oktober 2017 erfolgt die Umstellung der ÖBB Ticketautomaten im Burgenland**
- **Am Pilotstandort in Eisenstadt wurden bis dato rund 2.000 Tickets verkauft**

(Mattersburg, 10. Oktober 2017) - Seit Juni 2017 werden die rund 1.000 ÖBB Ticketautomaten an Österreichs Bahnhöfen schrittweise von Westen nach Osten auf eine neue und zeitgemäße Benutzeroberfläche umgestellt. In Vorarlberg, Salzburg und Tirol ist die Umstellung bereits abgeschlossen, in der Steiermark, in Kärnten, Nieder- und Oberösterreich sowie in Wien läuft sie auf Hochtouren. Anfang Oktober ist nun der Startschuss für die Ticketautomaten im Burgenland gefallen.

#### **ÖBB Ticketautomaten werden ab 10. Oktober im Burgenland umgestellt**

Um die reibungslose Umstellung vorzubereiten, wurden bereits im März 2017 österreichweit Pilotautomaten an den Start geschickt. Mit Mitte des Jahres erfolgte dann – beginnend im Westen – die vollflächige Umstellung. Notwendig wurde sie, weil die bisherige Ticketautomaten-Oberfläche seit über 15 Jahren im Einsatz und für moderne Anforderungen nicht mehr zeitgemäß ist.

„In allen Bundesländern haben unsere Kundinnen und Kunden der neuen Oberfläche ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt. Besonders die Harmonisierung von App, Web und Automat wird als große Erleichterung gesehen“, zieht Michael Elsner, Leiter Regionalmanagement Ost der ÖBB-Personenverkehr AG, nach knapp 2.000.000 verkauften Tickets ein sehr positives Fazit.

Im Burgenland ging der Pilotstandort am Eisenstädter Hauptbahnhof Ende August in Betrieb. Mit Anfang Oktober fällt nun der Startschuss für die Umstellung im gesamten Bundesland. Die rund 20 burgenländischen Automaten erhalten Zug um Zug die neue Oberfläche. Damit funktioniert der Ticketkauf künftig überall nach demselben Prinzip, unabhängig davon, ob man sein Ticket am Automaten, per ÖBB App oder im ÖBB Online-Ticketshop erwirbt. ÖBB Kundinnen und Kunden profitieren damit von mehr Funktionen, mehr Informationen und von nun über 40.000 auswählbaren Stationen.

#### **Kundeninteresse im Fokus**

Die neue Benutzeroberfläche wurde gemeinsam mit Kundinnen und Kunden entwickelt. Dabei wurde sowohl dem Design als auch beim gesamten Umstellungsprozess der Kundenzufriedenheit viel Aufmerksamkeit geschenkt. „Besonderen Wert haben wir auf die Usability der neuen Benutzeroberfläche gelegt. Das Feedback von über 20.000 KundInnen wurde berücksichtigt und für Anpassungen genutzt“, erläutert Elsner weiter. Die Oberfläche unterliegt auch weiterhin einer laufenden Verbesserung, um den Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Der Automat dient vornehmlich dem schnellen Kauf einfacher Tickets – direkt am Bahnhof und zeitnah vor der Abfahrt. Spezielle Angebote, die nicht über den Ticketautomaten gebucht



werden können, wie zum Beispiel Nachtreisen im Nightjet, Sitzplatzreservierungen oder Sparschiene-Tickets, erhält man wie bisher am ÖBB Ticketschalter bzw. per ÖBB App oder im Internet auf [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at).

### **Unterstützung bei der Umstellung**

An den ÖBB Ticketschaltern liegen Informationsbroschüren auf. Weiterführende Informationen wie z. B. Video-Anleitungen zum Ticketkauf und aktuelle Informationen zur Umstellung der Automaten sind unter [oebb.at/ticketautomat](https://oebb.at/ticketautomat) zu finden. Als Hilfe vor Ort steht den Kundinnen und Kunden weiterhin wie gewohnt das ÖBB Kundenservice rund um die Uhr zur Verfügung. Auf allen Automaten ist die Telefonnummer 05-1717-25 direkt unter dem Bildschirm in erhabener Schrift sowie in Braille-Schrift angebracht. Bei Anruf führen die ÖBB Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter telefonisch durch den Kaufvorgang.

### **Integration aller Verkehrsverbünde bringt Erhöhung des Kundennutzens**

Die ÖBB Kundinnen und Kunden gewinnen durch die neue Benutzeroberfläche doppelt: Einerseits erhalten die Reisenden durch die Integration aller sieben österreichischen Verkehrsverbünde die Möglichkeit – unabhängig vom Kaufort – regionale sowie überregionale Tickets für ÖBB Züge, Bus und Straßenbahn direkt am Automaten zu erwerben. Andererseits erleichtert die harmonisierte Bedien-Logik den Ticketkauf.

### **ÖBB: Österreichs größter Mobilitätsdienstleister**

Als umfassender Mobilitätsdienstleister bringt der ÖBB-Konzern jährlich 461 Millionen Fahrgäste und 111 Millionen Tonnen Güter umweltfreundlich ans Ziel. 92 Prozent des Bahnstroms stammen aus erneuerbaren Energieträgern, zu 90 Prozent aus Wasserkraft. Die ÖBB gehörten 2016 mit rund 96 Prozent Pünktlichkeit zu den pünktlichsten Bahnen Europas. Konzernweit sorgen 40.265 MitarbeiterInnen bei Bahn und Bus (zusätzlich rund 1.900 Lehrlinge) dafür, dass täglich rund 1,3 Millionen Reisende sicher an ihr Ziel kommen. Strategische Leitgesellschaft des Konzerns ist die ÖBB-Holding AG.

### **Rückfragehinweis ÖBB:**

DI Christopher Seif  
ÖBB-Holding AG, Konzernkommunikation  
Pressesprecher Niederösterreich/Burgenland  
Tel: 02742 / 93000 - 3527  
e-mail: [christopher.seif@oebb.at](mailto:christopher.seif@oebb.at)