



Donnerstag, 22. Januar 2026

1. Tag

12:00 Begrüßungskaffee und Mittagsimbiss

12:45 Begrüßung durch die Veranstalter
Vorstellung der ReferentInnen, Tagungsübersicht

13:00 **Fahrgastinformation ist Teil des ÖPNV-Angebots – nicht nur seiner Darstellung!**

- Die besondere Rolle der Fahrgastinformation innerhalb des Marketing-Mix
- Die Bedeutung des Kontextbezugs bei der Kommunikation mit Fahrgästen
- Digitalisierung: Neue Erwartungshaltungen - neue Anforderungen
- Print ist tot?

- Künftige Rolle von LLM's: Paradigmenwechsel in der Fahrgastinformation
Bodo Baumgardt, Geschäftsführung Baumgardt Consultants, Gesellschaft für Marketing und Kommunikation bR

14:00 Kaffeepause

14:30 **Weiterentwicklung der kommerziellen Kundenführung bei der SBB**

- Kommerzielle Kundenführung an den Bahnhöfen heute
- Bahnhöfe vs. Shopping Center
- Ansätze zur Digitalisierung
- Entwicklung eines neuen, kalibrierbaren Systems
- Beispiele und weiteres Vorgehen

Manuela Hunziker und Luca Steinman, Schweizerische Bundesbahnen SBB, Zürich

15:30 Kaffeepause

16:00 **Anomalie-Erkennung**

- Definition Anomalie
- Bedeutung der Notwendigkeit
- Methoden:
 - Statisch
 - ML (Machine Learning)
 - KI (künstliche Intelligenz)

- Techniken
- Konkreter Anwendungsfall Fahrgastinformation
- Benefit

Markus Walter, Technische Leitung Fahrgastinformation, VAG Nürnberg

17:30 Exkursion oder Stadtführung

19:30 Abendessen

FACHTAGUNG

Fahrgastinformations- und -kommunikationssysteme

22./23. Januar 2026

in Nürnberg

// ZEITEN

1. Tag: 12:00 bis 21:30 Uhr

2. Tag: 8:00 bis 14:30 Uhr

// KOSTEN

Preis: 1.290,- € zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer inkl. Tagungsunterlagen, Mittag- und Abendessen, Tischgetränke und Kaffeepausen und Stadtführung/Exkursion

// ANMELDUNG

Bitte bis spätestens **07. Januar 2026**

// TAGUNGSHOTEL

Novotel Nürnberg Centre Ville

Bahnhofstraße 12, 90402 Nürnberg

Tel: +49 (0) 911 30035 0

Fax: +49 (0) 911 30035 778

H8274@accor.com

www.ALL.com

// ÜBERNACHTUNG

Übernachungskosten sind im Tagungspreis nicht enthalten. Wir haben ein Zimmerkontingent zum Veranstaltungs-Sonderpreis reserviert. Melden Sie sich einfach und bequem direkt über das Internet an:

www.breidenbach-frost.de

Übernachtung: 145,- € inkl. Frühstück

// ZIELGRUPPEN

Mitarbeitende aus den Bereichen: Fahrgastinformation und -kommunikation, Kundenbetreuung, Infrastruktur, Service und Sicherheit, Infotechnik, Marketing, Qualitätsmanagement, Personalvertretung und alle im Unternehmen am Thema Interessierten.

Freitag, 23. Januar 2026

2. Tag

08:00 Von fragmentiert zu modular: Das zentrale Fahrgastinformationssystem der SSB

- Ein System für alle Anzeiger: LED, TFT und DFI-Light
- Von Blackbox zu offenen Schnittstellen
- Mit einer Single Source of Truth zu besseren Fahrgastinformationen

Pierre Gilet, IT-Projektleiter, Stuttgarter Straßenbahnen,
Stefan Rademacher, Geschäftsführer, Mobility Signage GmbH & Co. KG

09:00 Kaffeepause

09:20 Haltestellennamen – Herausforderung und Handlungssicherheit

- Ausgangslage im Verbundgebiet der ÜSTRA
- Haltestellennamen als Werbemittel? Ja oder nein?
- Wie umgehen mit Wünschen aus der Politik?
- Ausblick auf die VDV-Mitteilung 7049 - Vergabe von Haltestellennamen

Stefan Krey, Bereich Fahrgastinformation und Qualitätssicherung,
ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

10:20 Kaffeepause

10:40 Empathisch, verständlich und transparent kommunizieren - wie Markenpersönlichkeit und Kundenansprache gemeinsam Stärken entfalten

- Erlebte Markenkommunikation an Touchpoints - Vertrauen, Identifikation und Zufriedenheit stärken
- Empathische Ansagen auf U-Bahnhöfen - klar, menschlich, nah dran: Wie authentische Kommunikation Akzeptanz und Sympathie stärkt
- Baukommunikation: Was muss der Kunde wissen, was kann er sich merken? Zwischen Informationsflut und Klartext

Henriette Kohn, Leiterin Marketing und **Sven Daehne**, Leiter Fahrgastkommunikation, Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)

11:40 Kaffeepause

12:00 Wie KI die Fahrgastinformation erweitern wird

- Funktion von digitalen Agenten und Werkzeugen
- Reduzierung der gefühlten Komplexität für den Fahrgast
- Neue Level der dynamischen Reisebegleitung

Malte Gerber, Business Development, AMCON Software GmbH

13:00 Mittagessen und Ende der Veranstaltung

Fahrgastinformations- und -kommunikationssysteme

22./23. Januar 2026
in Nürnberg

Einfach den QR-Code scannen und direkt online anmelden. Nach Eingang erhalten Sie eine Bestätigung sowie die Rechnung.



Weitere Tagungs-/Seminartermine:

Seminar-Workshop Erfolgreiches internationales Recruiting von Fahrpersonal

28./29. Januar 2026 in Erfurt

Mobilitätsplattformen

10./11. Februar 2026 in Hamburg

On-Demand-Verkehr

24./25. Februar 2026 in Frankfurt

Moderne Leitstellenkonzeptionen

26./27. Februar 2026 in Frankfurt

Seminar-H Frühzeitige Erkennung und Abwehr von Cyber-Angriffen

10./11. März 2026 in München

Brandschutz für Schienenfahrzeuge

17./18. März 2026 in München

Dienstplangestaltung und Personaldisposition

19./20. März 2026 in München

// AUSZUG AUS DEN AGB

Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung versteht sich inklusive der digital zur Verfügung gestellten Tagungsunterlagen zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer pro Person und ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Annullierung (nur schriftlich) ist binnen 14 Tagen vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich; bis 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird die Hälfte des Teilnahmebetrags erhoben. Bei Absagen danach wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Der Veranstalter behält es sich vor, die Tagung ggf. abzusagen. In diesem Fall wird der bereits bezahlte Betrag erstattet.