Deutsche Bahn investiert in KI und bessere Reiseinformationen

Artikel vom **8. Juli 2026**
OHNE_UNTERKATEGORIE

Die Deutsche Bahn investiert bis Ende 2027 rund 50 Mio. Euro zusätzlich in Kundenkommunikation. Das Sofortprogramm »Bessere Kundenkommunikation« bündelt KI-gestützte Auskünfte, schnellere App-Hinweise, neue Anzeigen an Bahnhöfen und eine Datenplattform für integrierte Reisendeninformation.



Evelyn Palla, Vorstandsvorsitzende der DB AG und Patrick Schnieder, Verkehrsminister (Bild: Deutsche Bahn AG / Florian Gaertner / Photothek)

Mit einem Sofortprogramm für bessere Kundenkommunikation wollen Bund und Bahn die Reisendeninformation kurzfristig verbessern. Die Deutsche Bahn investiert dafür bis

Ende 2027 rund 50 Mio. Euro zusätzlich. Im Fokus stehen moderne IT, Künstliche Intelligenz, einheitliche Informationen über verschiedene Kanäle sowie neue digitale Anzeigen an Bahnhöfen. Das Programm ist Teil der »Agenda für zufriedene Kunden auf der Schiene« des Bundes. Es setzt bei einem Punkt an, der besonders in betrieblich angespannten Situationen wichtig ist: Reisende sollen schneller, konsistenter und näher an Echtzeit erfahren, was bei Verspätungen, Zugausfällen, Halteausfällen, Gleiswechseln oder Anschlüssen relevant ist. **KI für schnellere Reiseauskünfte** Eine zentrale Maßnahme ist die KI-basierte virtuelle Assistenz »Kiana«. Eingeloggte Nutzer:innen können damit auf bahn.de individuelle Auskünfte zu ihrer Reise abfragen. Die Assistenz soll rund um die Uhr arbeiten und Informationen in mehr als 100 Sprachen bereitstellen. Zum Jahresende soll sie für alle Reisenden auf bahn.de und in »DB Navigator« verfügbar sein. Auch in den Leitstellen werden IT und Prozesse modernisiert. Eingehende Störungsinformationen sollen mithilfe von KI schneller verarbeitet, aufbereitet und an die relevanten Kundenkanäle weitergegeben werden. Fahrgäste erhalten dadurch rascher Hinweise zu Änderungen im Reiseverlauf, etwa zu Verspätungen oder Anschlussmöglichkeiten. **Einheitliche Informationen über alle Kanäle** Die bekannte Information am Bahnhof wird in den digitalen Raum erweitert. Unter der Marke »DB Info« entsteht eine anbieterneutrale Website sowie eine App, die ab Dezember 2026 verfügbar sein sollen. Reisende sollen darüber Echtzeitinformationen zu ihrer Reisekette erhalten, konsistent zu den Angaben vor Ort am Bahnhof. Kurzfristige Gleiswechsel sollen in der App deutlich schneller erscheinen. Statt nach rund 60 Sekunden werden entsprechende Hinweise nun nach etwa 2 Sekunden angezeigt. Noch in diesem Jahr soll auch die Push-Mitteilung unmittelbar über die App ausgespielt werden. Ziel ist, dass kurzfristige Änderungen auf allen Kanälen zur gleichen Zeit verfügbar sind. **Neue Anzeigen und gemeinsame Datenbasis** An kleinen, mittleren und großen Bahnhöfen sind 7.000 neue Anzeiger vorgesehen. Sie sollen besser lesbar sein und mehr Platz für wichtige Hinweise bieten. An großen Stationen zeigen die Displays zusätzlich Informationen zu Klasse, Wagenreihung, Folgezügen und Serviceeinrichtungen. Kleine Stationen erhalten moderne Anzeiger mit Druckknopf zum Vorlesen sowie einem Monitor für Bauinformationen. Für eine integrierte Reisendeninformation über Betreibergrenzen hinweg wird die zentrale Datenplattform der Reisendeninformation an DB InfraGO übertragen. Damit soll die technische Grundlage entstehen, Informationen einheitlicher bereitzustellen und übergreifend nutzbar zu machen. Das Sofortprogramm ist eines von drei Programmen, die Bund und Bahn gemeinsam umsetzen. Neben der Kundenkommunikation geht es um mehr Sicherheit und Sauberkeit an Bahnhöfen sowie um mehr Komfort in Zügen des Fernverkehrs.

Hersteller aus dieser Kategorie

© 2025 Kuhn Fachverlag