

KI im ÖPNV: besserer Kundenservice und optimierte Betriebsabläufe

Artikel vom **27. August 2026**

Elektronische Fahrgastinformationssysteme

KI bietet ein enormes Potenzial, um Prozesse zu optimieren und personalintensive Aufgaben zu automatisieren. Im ÖPNV bietet KI die vielversprechende Chance auf mehr Kundenzufriedenheit, effizientere Betriebsabläufe und die Entlastung der Mitarbeitenden von aufwändigen Routineaufgaben. Fahrgäste sowie Verkehrsunternehmen profitieren von KI-basierten Lösungen von INIT.



(Bild: INIT innovation in traffic systems SE)

Nutzerinnen und Nutzer digitaler Mobilitätslösungen profitieren zunehmend von KI-gestützter Reisebegleitung. Chatbots oder digitale Avatare bieten bei Tarif- und Verbindungsfragen, Ticketbuchungen oder Störungen eine einfache Soforthilfe in natürlicher Sprache. Für personalisierte Routenempfehlungen berücksichtigt KI Distanzen, Fahrzeiten und Nutzerpräferenzen – etwa wenig Umstiege, barrierefreier Zugang oder geringer ausgelastete Verbindungen. Kundenanfragen aus E-Mail, Chat oder Telefon lassen sich mit Hilfe von KI automatisch klassifizieren und zuweisen. Angereichert mit individuellen Kundeninformationen z. B. aus dem eingesetzten Kundenmanagement- und Vertriebshintergrundsystem lassen sich Kundenanfragen sogar gänzlich automatisiert und dennoch individualisiert beantworten. Auch die maschinelle Verifikation von Dokumenten wie Schüler- oder Personalausweisen spart Zeit und ermöglicht den digitalen Sofortkauf von Produkten. KI ermöglicht Planerinnen und Planern im ÖPNV eine schnelle Erstellung von Fahr-, Umlauf- und Dienstplänen – auch unter Berücksichtigung komplexer Faktoren wie Ladezeiten und

Energieverfügbarkeit von E-Bussen. Bei der Depotortung wertet KI verschiedene Technologien kombiniert aus und erhöht so die Genauigkeit bei gleichzeitig niedrigeren Kosten. Präzisere Echtzeitprognosen für Fahrzeiten und Abfahrten – basierend auf u. a. Wetter, Verkehrslage und historischen Daten – werden automatisch in alle relevanten Kanäle eingespielt: Fahrgäste werden an Haltestellen genauer über Verspätungen informiert, die Routenplanung und Auslastungsanzeige in der App wird automatisch aktualisiert und in der Leitstelle wird die Umlaufplanung dynamisch angepasst. Die INIT-Gruppe stellt Verkehrsunternehmen integrierte KI-Lösungen für Vertrieb und Betrieb im ÖPNV bereit – und eröffnet damit ganz neue Möglichkeiten.

Hersteller aus dieser Kategorie
