

Informiert trotz Chaos – Ein Bewertungsansatz für innovative Reisendeninformation

Bachelor- oder Masterarbeit



Themenbeschreibung

Die Verbesserung der Reisendeninformation ist ein zentrales Handlungsfeld, um eine Steigerung der Kundenzufriedenheit zu erreichen. Hierzu bedarf es innovativer und wirksamer Maßnahmen. Disruptive Ansätze bieten das Potenzial, bestehende Strukturen gezielt zu hinterfragen und neu zu denken. Unkonventionelle Ideen und neuer Kommunikations- und Informationsformate können die Kundenzufriedenheit in Situationen mit Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf erhöhen.

Für deren Auswahl und Umsetzung wird ein standardisiertes Bewertungssystem nötig, welches die Maßnahmen hinsichtlich ihres Einflusses, ihres Aufwands und ihrer Skalierbarkeit beurteilen kann, um anschließend vielversprechende Ansätze im Praxistest oder durch Simulation des Bahnbetriebs validieren zu können.

Aufgabenbeschreibung

Zu den Aufgaben im Rahmen der Abschlussarbeit zählen (Umfang je nach Art der Arbeit):

- Recherche und Vergleich von Bewertungssystemen
- Festlegung von standardisierten Bewertungskriterien
- Erarbeitung einer anwendbaren standardisierten Bewertungssystem

Für weiterführende Informationen und mögliche Aufgabenstellungen gerne vorbeikommen oder per Mail melden.

Grundlagen/Anforderungsprofil

- Interesse an der Gestaltung und Bewertung von kundenorientierten Angeboten
- Grundkenntnisse im Verkehr und zur Wahrnehmung von Reisendeninformation sinnvoll

Beginn / Dauer

Nach Vereinbarung / 2 bis 6 Monate (je nach Studiengang, Prüfungsordnung bzw. Vollzeit/ Teilzeit)

Betreuer

Dr.-Ing. Anna-Katharina Brauner
brauner@verkehr.tu-darmstadt.de

06151 16 65916

Otto-Berndt-Str. 2
64287 Darmstadt
Raum L1|01 161



-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

Eisenbahnbetriebswissenschaft
(analytisch / mathematisch)



-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

Analyse und Gestaltung von
Prozessen und Abläufen



-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

Literaturrecherche



-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

Praxisbezug

