

Quantensprung im Informationsservice für die Kunden *Seite 3*

Attraktive Erneuerungen im Fahrplan 2009 *Seite 6*

Herzlich Willkommen im Kundenrat *Seite 8*

**WETTBEWERB**

Gewinnen Sie  
Ihr LBA-Jahres-  
abo 2009!



### Lieber Fahrgast

Gemäss der Zielsetzung – „so nahe wie möglich beim Kunden“ – führt die Liechtenstein Bus Anstalt zurzeit im Informationsservice für die Fahrgäste ganz entscheidende Neuerungen ein.

Im Fahrzeugbereich ist ein neues Kundeninformationssystem in Aufbau, welches einerseits für die Fahrgäste und andererseits für die Chauffeure viele Vorteile und einen grossen Mehrwert beinhaltet. Für den Kunden bietet sich auf der Fahrt mit der LBA ein umfassender Informationsservice, welcher ein stressfreies und angenehmes Reisen ermöglicht.

Die LBA sucht die persönliche Nähe zu ihren Kunden. Mit der Eröffnung des neuen Kundencenters in Vaduz wird die persönliche Kontaktaufnahme mit der LBA wesentlich erleichtert. Im Kundencenter erhalten Sie in Zukunft einen umfassenden Informations- und Dienstleistungsservice zu den Angeboten der LBA.

Wichtig ist uns insbesondere die gute Zusammenarbeit mit dem Kundenrat. Dieser ist ein wichtiges Bindeglied zwischen LBA und Fahrgast, vertritt die Bedürfnisse der Kunden und trägt mit eigenen Ideen zur Verbesserung des Angebots bei.

Für das Fahrplanjahr 2009 wartet die LBA mit weiteren attraktiven Erneuerungen auf, welche Ihren Mobilitäts-Anliegen entgegenkommen werden.

Ich wünsche Ihnen beim Entdecken der neuen LBA-Angebote viel Interessantes. Die LBA ist für Sie da.

Ulrich Feisst  
Geschäftsführer LBA

## Jahresabonnemente der LBA im Trend

Die Liechtenstein Bus Anstalt setzt seit Jahren auf eine öV- und familienfreundliche Ausrichtung der Jahresabonnemente. Innerhalb der Abonnement-Kategorien gibt es anzahlmässig stets leichte Verschiebungen, doch insgesamt erfreut sich die LBA in den letzten Jahren einer steten Steigerung. Dabei ist ein bedarfsorientierter Trend zu beobachten, d. h. dass die allgemeinen Familienabonnemente einen leichten Rückgang aufwiesen, jedoch die Jahresabonnemente „Erwachsene“ und „ermässigt“ gerade in diesem laufenden Jahr stark zulegen.

### Ausgabe der Jahresabonnemente mit Foto bei den Poststellen sowie im LBA-Kundencenter

Die Jahresabonnemente mit Porträtfoto können Sie bereits heute sehr einfach im Kundencenter in Vaduz beziehen. Die Liechtensteinische Post AG wird ihre Poststellen nach und nach mit der entsprechenden Technik zum Ausstellen der neuen Abonnemente mit Porträtfotos einrichten. Selbstverständlich sind aber alle Abonnemente bis zu deren Ablaufdatum gültig.

Ein Jahresabonnement lohnt sich immer, steuert der Staat doch einen Grossteil der Kosten bei. Im Vergleich zu einem gleichwertigen schweizerischen Jahresabonnement liegt der Preis in Liechtenstein für das LBA-Jahresabonnement bei weniger als 20 Prozent.

- > Jahresabonnement für Erwachsene: CHF 160.00
- > Jahresabonnement „ermässigt“ für Jugendliche und Senioren: CHF 80.00
- > Familienabonnement: CHF 320.00

## Eröffnung des Kundenzentrums Vaduz

Im Rahmen der aktuellen Einführung des Kundeninformationssystems bei den LBA-Bussen, des neuen Abo-Programms und der damit bevorstehenden Aufgaben wird der Kundendienst zu einer zentralen strategischen Aufgabe der LBA. Hierzu wurde am 13. November 2008 im Städtle 38 das LBA-Kundencenter eröffnet.

Der Kundendienst und die Kundenbetreuung der LBA haben heute einen Umfang und eine Dynamik angenommen, welche in der bisherigen Form nicht mehr abzuwickeln war. Der Kundenbereich und Kundenservice wurde daher neu organisiert und in neue Räumlichkeiten verlegt. Mitentscheidend dabei war eine zentrale, leicht erreichbare Kontaktstelle. Mit dem Einzug in die ehemalige Postwertzeichenstelle ist es der LBA gelungen, die idealen Räumlichkeiten zu finden.





# Quantensprung im Informationsservice für die Kunden

**Jürgen Frick ist von Beruf Wirtschaftsinformatiker und fährt selbst LBA-Busse. Jürgen arbeitet bei der LBA und kümmert sich um die reibungslose Umsetzung des Kundeninformationssystems.**

*Herr Frick, als LBA-Chauffeur kennen Sie die Anliegen und Bedürfnisse der Fahrgäste. Welche Kriterien müssen erfüllt sein, damit sich der Fahrgast auf der „LBA-Reise“ wohl fühlt?*

**Jürgen Frick:** „Die Anliegen der Fahrgäste sind ganz unterschiedlich. Die LBA strahlt sicherlich ein besonderes Flair aus und gilt als „gastfreundlich“, so suchen viele Stammkunden bei Fragen oder einem Informationsbedürfnis den direkten Kontakt zum Chauffeur. Auf der anderen Seite gibt es wiederum ortsunkundige Fahrgäste, die es schätzen, wenn sie weiterreichende Informationen bekommen, ohne den Chauffeur fragen zu müssen. Dies ist vielfach dann der Fall, wenn sprachliche

Differenzen bestehen. Ich denke in diesem Zusammenhang insbesondere auch an Fahrgäste, die unsere Sprache nicht oder nur sehr schlecht verstehen.“

*Welcher Nutzen bringt das neue Kundeninformationssystem den Fahrgästen?*

**Jürgen Frick:** „Das neue Informationssystem deckt eine ganze Fülle von Bedürfnissen der Fahrgäste ab. Es sind dies die Angabe der nächstfolgenden Haltestellen, die akustische Durchsage der wichtigsten Haltestellen, der Hinweis auf Umsteigestationen bis hin zur grafischen Anzeige der Umsteigemöglichkeiten und den damit verbundenen Echtzeit-Informationen. Ein bedeutsamer Mehrwert werden zu einem späteren Zeitpunkt Informationen über Verspätungen und Wartestatus zu Verbindungen mit der SBB, dem Vorarlberger Verkehrsverbund sowie der ÖBB sein.“

*Wie verläuft die Einführungsphase?*

**Jürgen Frick:** „Wie bei Informatikprojekten typisch, gibt es bei Neueinführungen auftretende Kinderkrankheiten, die jetzt jedoch weitgehend ausgemerzt sein sollten. Es handelt sich um eine sehr komplexe Systematik, die letztendlich für den Fahrgast in Bezug auf den Informationsservice ein Quantensprung darstellt.“

*Ein zukunftsorientierter Schritt werden die digitalen Anzeigen der Echt-Abfahrtszeiten bei den grösseren LBA-Haltestellen sein?*

**Jürgen Frick:** „Ja – dies ist ein grosser Schritt nach vorne. Durch das starke Verkehrsaufkommen ergeben sich vor allem an den Stosszeiten unvermeidbare Verspätungen.“

**„Fahrgäste sind topinformiert“**

Dank des dichten Takts können wir diesen Nachteil für die Fahrgäste auf Kurzstrecken in einem vertretbaren Rahmen halten.

Die Anzeige der „Echtzeit“-Abfahrtszeiten bringt insbesondere bei grossen Haltestellen wie Schaan, Vaduz oder Post Bendorf entscheidende Vorteile. Die Anzeigetafeln werden uns die Möglichkeit bieten, sämtliche Informationen, die für den Fahrgast wichtig sind, kompakt und übersichtlich zu vermitteln. Dies ist ein riesiger Komfortgewinn.“



## Der LBA-Kundendienst ist:

- > Verkaufsstelle für Busfahrkarten und Jahresabos
- > Anlaufstelle für über 14'000 LBA-Abokunden
- > Mobilitätsberater und Auskunftsdienst in allen LBA-Angelegenheiten
- > Reiseplaner, Fahrplan- und Mobilitätsberater
- > Anlaufstelle für die Sicherheits- und Fahrschein-kontrolleure
- > Fundbüro und Verwaltung von Fundgegenständen, welche, wann immer möglich, an den Besitzer zurückgeführt werden
- > Marketingstelle, zuständig für die Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit sowie Kommunikation
- > Reservationsbüro für Gruppenreisen: jährlich 3'500 Gruppenanmeldungen

## Optimale Fahrgast-Information

Mit dem neuen Kundeninformationssystem wird den Fahrgästen das Informationsbedürfnis „von den Lippen“ gelesen. In anderen Worten: die LBA-Reisenden werden in visueller und akustischer Form über die aktuelle Standort-situation, über die bevorstehenden Haltestellen sowie über die wichtigen Anschlüsse in andere Richtungen (zentrale Poststellen, SBB, ÖBB usw.) permanent auf dem Laufenden gehalten.

Die Einführung des neuen Informationsservice der LBA hat eine längere Vorbereitungs- und Testphase hinter sich. Bei diesem komplexen Projekt sind im technischen Bereich diverse Unternehmen involviert, was auch eine minutiös genaue Abstimmung erfordert. Mittlerweile konnte die Pilotphase abgeschlossen und 25 von insgesamt 45 LBA-Bussen konnten mit dem neuen Leitsystem ausgerüstet werden. Allerdings bedienen diese 25 Busse den überwiegenden Teil des LBA-Angebots und die restlichen Busse werden nach Bedarf nachgerüstet.

### „Stressfreie LBA-Reise“

Die Fahrgäste sind bei der LBA dank modernster Informationstechnik auf ihrer „LBA-Reise“ jederzeit aktuell informiert. Mit diesem neuen Kundeninformationssystem kann die LBA ihr Ziel „so nah wie möglich beim Kunden“ vollauf erfüllen. Die Fahrgäste werden im Bus via Bildschirm und Ansagen laufend informiert. Die Informationen werden permanent ausgebaut.

Im Endausbau des Systems werden für die Fahrgäste und Wagenführer folgende Informationen verfügbar sein:

- > Auf dem Bildschirm und den Innenanzeigen wird die Haltestellenabfolge visuell angezeigt.
- > Über die Anschlussmöglichkeiten an andere LBA-Linien, Busse bzw. Züge wird visuell und akustisch informiert.
- > Mittels Infoterminal ist der Wagenführer über die zeitliche Lage zum Fahrplan laufend auf dem aktuellen Stand.
- > An Haltestellen wird für die Fahrgäste ein modernst ausgerichteter Informationsservice angeboten, nämlich eine dynamische Fahrgastinformation über Abfahrtszeiten der nächsten Busse und deren Fahrziele.

## Kundeninformationssystem

Mittels Innenanzeige wird Ihnen die Linie sowie die generelle Zieldestination visualisiert. Auch wenn Sie neu zusteigen, haben Sie sofort den Gesamtüberblick.



„So nah wie möglich beim Kunden“



Das neue Leitsystem bringt auch dem Chauffeur einen grossen Nutzen. Er erhält auf seinem Bildschirm laufend Informationen über seinen Kurs, die nächste Haltestelle und allfällige Fahrplanabweichungen. Von hier aus werden alle Aussen- und Innenanzeigen gesteuert. Zudem können mit diesem Gerät die Fahrgastzahlen, die Fahrgastströme und Fahrzeugauslastungen erfasst werden.



Der Chauffeur kann somit Sie als Fahrgast optimal bedienen

und Ihnen einen zielgerichteten sowie angenehmen Service bieten.

Auf dem Bildschirm im Bus erhalten Sie Informationen über die Liniennummer, die nächsten 4 Haltestellen, Umsteigebeziehungen und das Endziel, sowie Datum, Uhrzeit und wer Sie heute fährt. Über Ihre nächsten Anschlüsse (zu LBA-Bussen, Busse anderer Verkehrsbetriebe, SBB, ÖBB) werden Sie ebenfalls ins Bild gesetzt. Sie sind auf einen Blick bestens informiert und können sich in Ruhe auf das Aus- bzw. Umsteigen vorbereiten.



## Die Vorteile für den Fahrgast



Über die Innenlautsprecher wird jeweils die nächste Haltestelle angesagt. Auch sehbehinderte Fahrgäste können sich einfach orientieren. Sie werden akustisch auf dem Laufenden gehalten.



Wie bis heute informiert Sie die Aussenanzeige über die Linie sowie die Zieldestination. An der Haltestelle oder beim Busterminal können Sie sich somit vergewissern, ob es Ihr Bus für Ihr Reiseziel ist.

## Zufriedene Fahrgäste



Dolores Previtali,  
Kundin der LBA

**Dolores Previtali:** „Es ist natürlich eine tolle Sache, wenn man im Postauto die nächste Haltestelle oder die nächste Anschlussmöglichkeit angezeigt bekommt. Die Fahrt wird dadurch etwas entspannter. Als Fahrgast kann ich mich voll und ganz auf diesen Kundenservice verlassen und auf unkomplizierte Weise an mein Ziel gelangen.“



Peter Zogg,  
Kunde der LBA

**Peter Zogg:** „So ein Informationssystem kennt man traditionell von Zügen, Trams oder S-Bahnen. Dass dieser Kundenservice auch in den LBA-Bussen zum Standard wird, eröffnet ganz neue und zukunftsweisende Dimensionen im lokalen öffentlichen Nahverkehr.“



Simon Brändli,  
Kunde der LBA

**Simon Brändli:** „Mit diesem Informationssystem wird die Dienstleistung der LBA ohne Zweifel zusätzlich aufgewertet. Die Übermittlung von den aktuell errechneten Abfahrtszeiten und den damit verbundenen Anschlussmöglichkeiten ist gerade bei Verspätungen von grossem Nutzen. Eine tolle Sache.“

# Attraktive Erneuerungen im Fahrplan 2009

Die Optimierung der Fahrpläne sowie die bestmögliche Gestaltung von Linienangeboten ist ein permanentes Bestreben der LBA. Es freut die LBA, Ihnen weitere attraktive Erneuerungen anbieten zu können.

## Linie 12E: Vaduz – Sargans – Vaduz, „der schnelle Bruder vom 12er nach Zürich“

Die Linie 12E ist ein Eilkurs zwischen Vaduz-Sargans-Vaduz. Morgens von 6:01 Uhr ab Post Vaduz bis abends 19:57 Uhr werden stündlich Express-Anschlüsse an die InterCity-Züge Sargans-Zürich und Sargans-Chur angeboten. Von Vaduz aus erreichen Sie auf diese Weise Zürich in nur 80 Minuten und Chur in 50 Minuten.

## Linie 36E: Gisingen – Vaduz – Trübbach, „im Eiltempo von Ruggell nach Balzers“

Die Eilkurse ab Gisingen verbessern nicht nur den grenzüberschreitenden Verkehr, sondern verdichten zu Hauptverkehrszeiten das Angebot in Liechtenstein. Das Resultat sind attraktive Schnellverbindungen zwischen Ruggell und Balzers – neu mit Verlängerung bis Trübbach.

## Linie 34: Nendeln – Bendern „switch mit Bahnhof Nendeln“

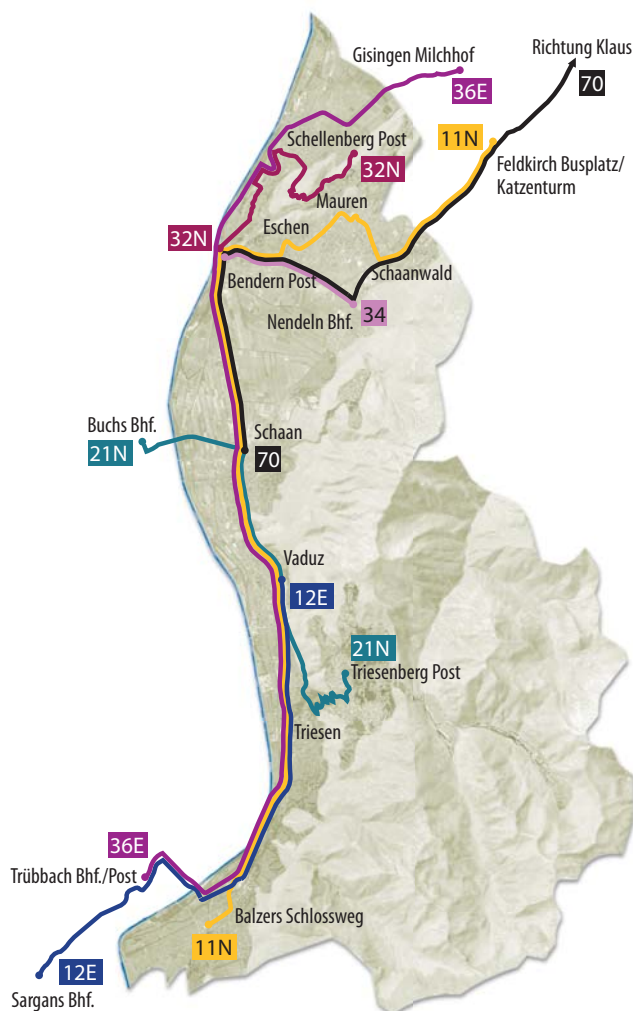
Die Linie 34 Nendeln-Bendern bildet morgens und abends ein Topangebot für den bahnbenutzenden Arbeitspendler. Der Bahnhof Nendeln erfährt somit für den Arbeitspendlerverkehr die angestrebte Aufwertung.

## Linie 70: Klaus (Vorarlberg) – Schaan „Der Service für die Arbeiter bei Schichtwechsel“

Die 70er-Linie von Klaus (Vorarlberg) via diverse Arbeitsstätten entlang der Achse bis nach Schaan (FL) kommt den zahlreichen Pendlern sehr entgegen. Im gemeinsamen Bestreben mit dem Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV) ist die 70er-Linie auch auf den Schichtbetrieb und damit verbunden auf die jeweiligen Schichtwechsel der bedienten Betriebe ausgerichtet.

## Linien 11N, 21N, 32N: „Die Nachtschwärmer freuen sich.“

Die Nachtschwärmer freuen sich auf die Linien 11N, 21N und 32N, welche mit Ausnahme von Planken alle Gemeinden des Landes sowie Buchs und Feldkirch von Freitag auf Samstag und Samstag auf Sonntag zwischen 1:30 und 2:30 Uhr bedienen.



## Zahlreiche Verbesserungen auf weiteren Linien

**Linie 11:** Verschiedene Kursverlängerungen nach Trübbach  
Neu: Frühkurse ab Vaduz  
Mo. bis Do. zusätzliche Spätkurse ab Sargans

**Linie 21:** Taktverdichtung morgens, mittags und abends zwischen Vaduz und Triesenberg

**Linie 33:** Neu: Spätkurs von Mauren Post nach Schellenberg

Mobilität macht  
Spaß über  
die Grenzen hinweg.



## LBA-Kundenrat: Die Klimatisierung in den MAN-Bussen

**Dem einen zu warm – dem anderen zu kalt! Welches ist die richtige Temperatur im Bus? Diese Frage ist wohl kaum zu beantworten. Viele Fahrgäste fragen sich, wer oder was denn für das Klima im Innern der Fahrzeuge zuständig ist. Frau Susanne Manser, Mitglied des LBA-Kundenrates, hat sich über dieses Thema mit dem Zuständigen der MAN, Herrn Bruno Manhart, unterhalten.**

Die Klimatisierung im Fahrgastraum funktioniert zur Entlastung des Fahrers automatisch. Der Fahrer hat nur noch die Möglichkeit, die Heizungs- und Klimasteuerung komplett auszuschalten, dies in Zusammenhang mit Störungen im Heizsystem. Die Heizungs- und Klimaregelung erfolgt über mehrere im Fahrzeug eingebaute Temperaturfühler, welche Temperaturen im Boden- und Deckenbereich messen. Vor Erreichen der voreingestellten Temperatur werden im Fahrzeug bereits die Heizungen zurückgedreht. Dies mit der Begründung, dass die Heizkörper über eine längere Zeit noch die gespeicherte Wärme abgeben und das Zuheizen fortsetzen. Im Fachbegriff spricht man von einer Heizhysterese. In den Übergangszeiten (Frühling und Herbst) kann es vorkommen, dass aufgrund plötzlicher starker Sonneneinstrahlung das Fahrzeug schneller aufheizt, als in der Heizhysterese berechnet ist. Diese Sonneneinstrahlung ist über die Temperatursensoren nicht messbar. Bei Klimaanlage in modernen Personenwagen wird dieser Eigenschaft mit der Erfassung des Sonnenlichtes durch einen Lichtsensor entgegengewirkt. In den Linienbussen ist der Einbau eines solchen Sensors konstruktionsbedingt nicht möglich. Aufgrund dieser schnelleren Aufheizung erfolgt nun ein Zuschalten der Klimaanlage, um diese Temperaturüberschwingung wieder zu korrigieren. Grundsätzlich ist es auch nicht falsch, dass in solchen Situationen ein leichtes Zuheizen zur Klimaanlage erfolgt, um zu kalte Luft im Fahrzeug zu vermeiden. Im Linienbetrieb kommt hinzu, dass durch das häufige Türöffnen und durch den Fahrgastwechsel die Temperaturen schnell ansteigen oder absinken können. In solchen Situationen wird ein möglichst schnelles Aufheizen bzw. Abkühlen des Fahrzeuges angestrebt, was kurzfristig mit grösseren Luftausströmungen verbunden sein kann. Bei neueren Bussen werden Heizventile verwendet, die dynamisch steuern, also sich an die Temperatur herantasten. Bei der ersten Generation der Busse war dies noch nicht möglich. Die Ventilansteuerung wurde nachträglich aber so umgebaut, dass der Fahrer diese manuell öffnen oder schliessen kann. Ein damit ungewolltes Aufheizen der Bodenheizung kann somit verhindert werden.

## Wett- bewerb

### Gewinnen Sie Ihr LBA-Jahresabo 2009!

Unter allen Einsendungen werden drei Jahresabos verlost. Über die Verlosung wird keine Korrespondenz geführt.

1 Welche Vorteile bringt dem Fahrgast das neue Informationssystem?

---

2 Seit wann gibt es das LBA-Kundenzentrum in Vaduz?

---

3 Was ist das Besondere an der Linie 12E?

---

Vorname / Name \_\_\_\_\_

Strasse Nr. \_\_\_\_\_

PLZ / Wohnort \_\_\_\_\_

#### Einsendeschluss:

22. Dezember 2008

Die Gewinner werden aus allen richtigen Einsendungen ermittelt. Ausgeschlossen vom Gewinnspiel sind Mitarbeiter/innen der LBA, Ivo Matt AG und PostAuto Schweiz-Liechtenstein AG. Der Gewinn kann nicht in bar ausbezahlt werden. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.



# Herzlich Willkommen im Kundenrat

**Der LBA-Kundenrat – Mittler zwischen der LBA und ihren Fahrgästen – feiert im Jahr 2009 seinen zehnten Geburtstag. Er ist während seines Bestehens zu einem festen Gefüge der LBA herangewachsen.**

Die LBA bewegt. Sie ist bestrebt, das Angebot den Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden anzupassen. Deshalb nimmt sie immer wieder gerne die guten Dienste des Kundenrates in Anspruch. Sie freut sich, aus Anlass des 10-jährigen Jubiläums neue Kundenrätinnen und Kundenräte in ihrer Mitte begrüßen zu dürfen.

Wer Lust hat mitzuarbeiten und das Angebot der LBA mitzugestalten, melde sich unter der Telefonnummer +423 233 35 68 (Rainer Gassner, Koordinationsstelle) oder per E-Mail: [komix@komix.li](mailto:komix@komix.li)



Günther Beck, Mitglied Kundenrat

**„Ich bin Mitglied im LBA-Kundenrat, um die Interessen der Fahrgäste zu vertreten.“**



Lichtenstein **Bus**

Lichtenstein Bus Anstalt, Städtle 38, 9490 Vaduz, Tel. +423 236 63 10, Fax +423 236 63 11,  
E-Mail: [Info.lba@tba.llv.li](mailto:Info.lba@tba.llv.li), [www.lba.li](http://www.lba.li)



Nicht frankieren  
Ne pas affranchir  
Non affrancare

Geschäftsantwortsendung Invio commerciale-risposta  
Envoi commercial-réponse

„LBA – so nah wie  
möglich beim Kunden“



Lichtenstein **Bus**

Lichtenstein Bus Anstalt (LBA)  
„Wettbewerb“  
Städtle 38  
9490 Vaduz