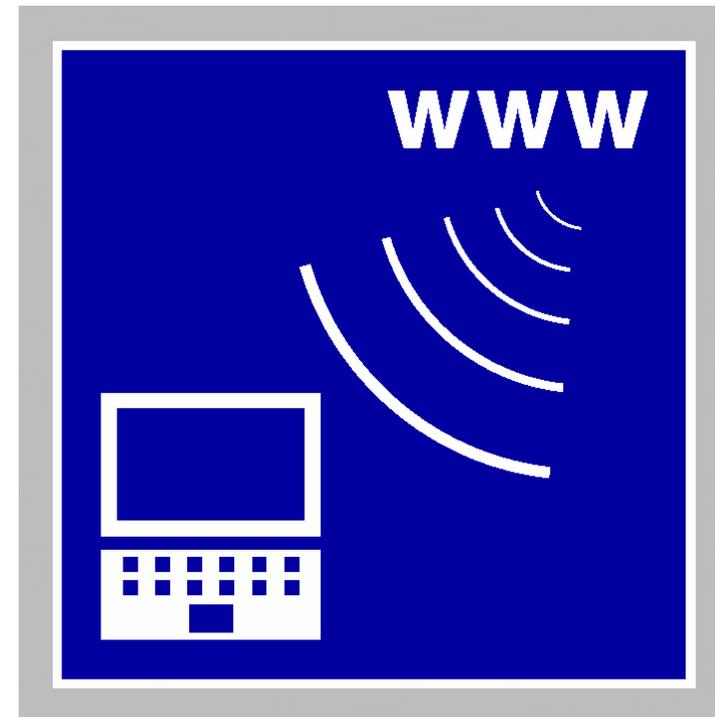


# rail&mail Internet für den Bahnreisenden

Deutsche Bahn AG  
Personenverkehr  
Marc Fleischhauer  
Leiter IT-Strategie Marketing/Vertrieb



München, 07.02.2003

**Die Zeiten des mobilen Büros an Bord von Zügen  
haben schon früh begonnen.**

**Die Bahn** 



# **rail&mail ist die Basis für das moderne mobile Büro im Zug** **Ein innovatives Angebot zur attraktiven Gestaltung der Reisezeit.**

## **Zur Idee**

- Für Bahnreisende wird die Reisezeit ein wichtiger Gestaltungsfaktor - Arbeiten, Telefonieren und Entertainment sind bereits heute häufige Nutzungstypen.
- Der erste Test mit rail&mail in einem ICE 3 zur CeBIT 2002 hat eine positive Resonanz erbracht
- Kundenbefragungen haben gezeigt, dass ein großes Interesse an einem Internetzugang während der Reise besteht, dies kann einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der Servicequalität liefern



**rail&mail schafft ein integratives Kommunikationsangebot für die Bahnreisenden entlang ihrer gesamten Reisekette.**

## **Die Vision**

- Die Schaffung eines umfassenden elektronischen Kommunikationssystems – die Möglichkeit, das Internet während der Reise zu nutzen
- Ermöglichen der Datenkommunikation, wie es die Nutzer von ihrem Heim- oder Büro-PC gewohnt sind
- Erschließung eines „gewaltigen neuen Marktes“\* durch ein effizientes Kommunikations- und Applikationsangebot.

\* vgl. H. Mehdorn in DB mobil, 12/2001

**Mit rail&mail baut die Deutsche Bahn sukzessive ihre Servicekompetenz für alle Bahnreisenden aus.**

---

**Ziel ist das Angebot eines zielkundenorientierten Services mit umfassenden Diensten**

**Erster professioneller Aufbau eines bundesweit vernetzten WLAN Hotspot-Angebotes**

- Nutzbar für alle portablen Datenendgeräte (Betriebssystem- und geräteunabhängig)
- Hohe Datenübertragungsraten bei niedrigen Kosten
- Angebot eines speziellen Dienstkonzepts für den bahnreisenden „Mobile Professional“

**Herausstellen eines Differenzierungsmerkmals für den Verkehrsträger Bahn mit dem Ziel der Kundenbindung und –neugewinnung**



- **Schrittweiser Ausbau des Kommunikationsangebotes über die gesamte Reisekette**
  - Schritt 1: rail&mail @ Lounge
  - Schritt 2: rail&mail @ ICE
  - Schritt 3: Durchgängige Verfügbarkeit über die gesamte Reisekette

# rail&mail erfüllt das Bedürfnis vieler Bahnreisenden, einen „nahtlosen“ Internetzugang im Verkehrsmittel Bahn zu erhalten

**Ca. 50% der Bahnreisenden hätten in den letzten 12 Monaten mindestens einmal öfter die Verkehrsmittelwahl zugunsten der Bahn getroffen, wenn es ein entsprechendes Internet-Angebot -wie beispielsweise rail&mail- gegeben hätte\***

- 20,6 % hätten 1-3 Reisen mehr mit der Bahn getätigt
- 8,9% hätten 4-6 Reisen mehr getätigt
- 9,9% hätten 7-12 Reisen mehr getätigt

**Ein drahtloser Internet-Zugang würde bereits bei 46% der Befragten zukünftig zu einer positiven Beeinflussung der Verkehrsmittelwahl zu Gunsten der Bahn führen\***

- Davon würden 14,6% bestimmt häufiger fahren und
- 31,4% wahrscheinlich häufiger mit der Bahn fahren

## Nutzung der Reisezeit bei den Geschäftsreisenden

Arbeiten am PC während der Reisezeit**	72 %
Nutzung von PCs/Palmtops während der Reisezeit*	60 %
Wunsch nach Online-Verbindungen während der Reise*	65 %
Beeinflussung der Verkehrsmittelwahl für die Bahn durch Online-Angebot*	47 %

Quellen: \* Internet-Umfrage rail&mail 2002  
\*\* Studie "Reisezeit ist Nutzzeit", 2001

**rail&mail richtet sich vorwiegend an Geschäftsreisende, die hauptsächlich e-mail Funktionalitäten nutzen wollen.**

### **Zielgruppe**

- Haupt-Zielsegment: Geschäftsreisende
- Kern-Anforderung: Einfach und sicher
- Bevorzugte Anwendung: e-mail, gefolgt vom Internet-Access

### **Reiseverhalten**

- Ø Aufenthaltsdauer in der DB Lounge: ca. 30 Minuten
- Ø Reisedauer: ca. 2 - 3 Stunden
- Ø Reisestrecke: ca. 250 km

### **Nutzer-Potenziale**

- Verfügbarkeit mobiler Endgeräte: ca. 65 % der Reisenden\*
- Palmtop-Penetration: ca. 25 %\*
- Penetration mit WLAN-fähigen Endgeräten ist die zentral bestimmende Potenzialgröße – Eine relevante Penetration ist ab 2004 zu erwarten

\* Quelle: Internet-Umfrage rail&mail, 2002

## Ziel:

**rail&mail wird zu einem Kundenbindungsinstrument und  
Imageträger für die Deutsche Bahn**



- rail&mail erfüllt ein Bedürfnis vieler Bahnreisenden und steigert somit nachhaltig die Zufriedenheit der Kunden
- Die Reisezeit kann effizienter genutzt werden, was die subjektiv empfundene Reisezeit verkürzt
- Mit rail&mail besteht das Potenzial, sowohl die Reisefrequenz bestehender Kunden zu erhöhen als auch Neukunden zu gewinnen

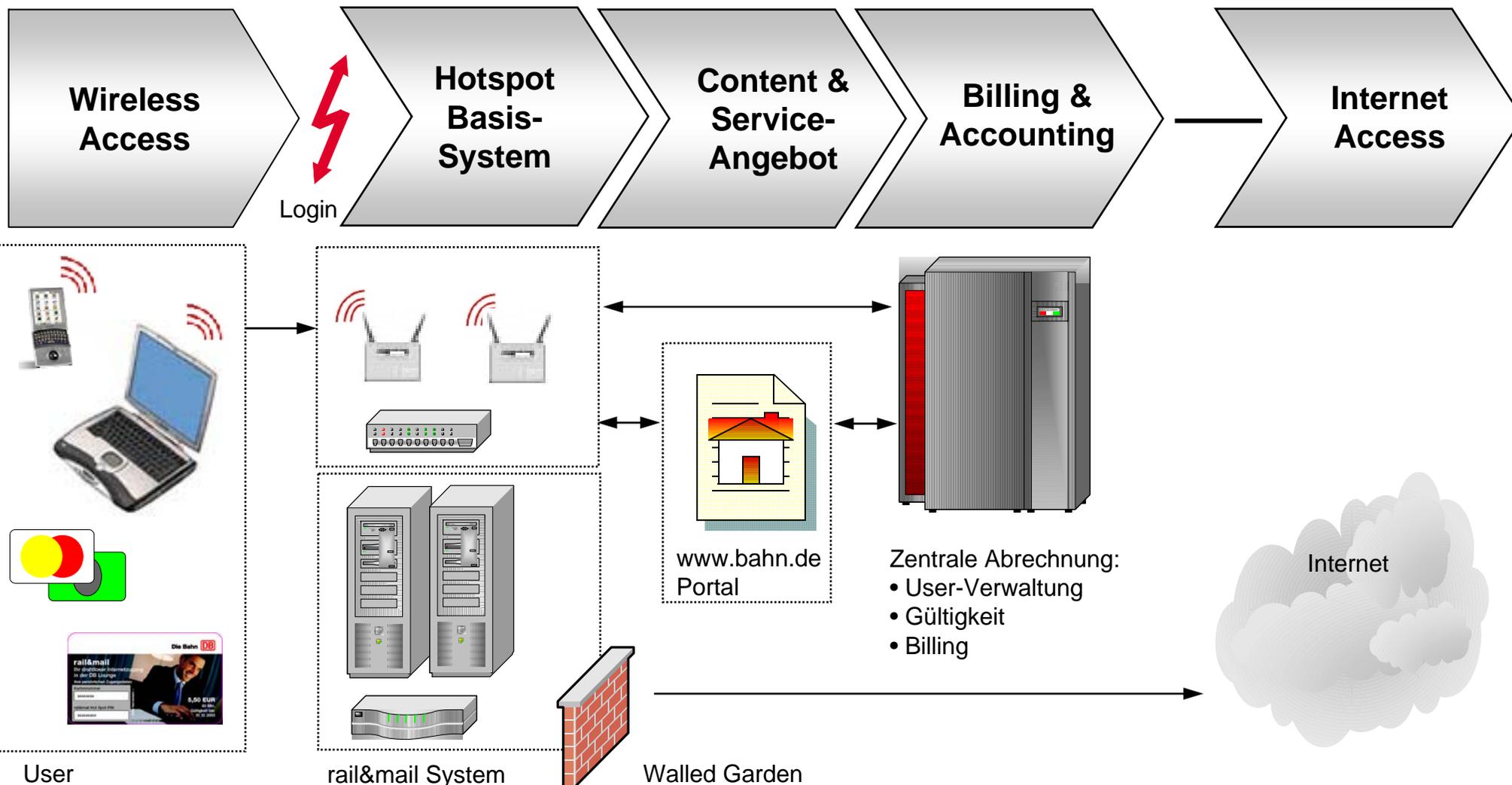
## Ziele von rail&mail für das Unternehmen Bahn:

- Schaffung von Kundenbindung und Erhöhung der Nutzungsfrequenz
- Eindeutige Differenzierung gegenüber Straße und Flugzeug
- Schaffung eines effektiven Marketinginstruments, insbesondere zur Bindung von Premiumkunden (beispielsweise aus dem BahnComfort-Programm)

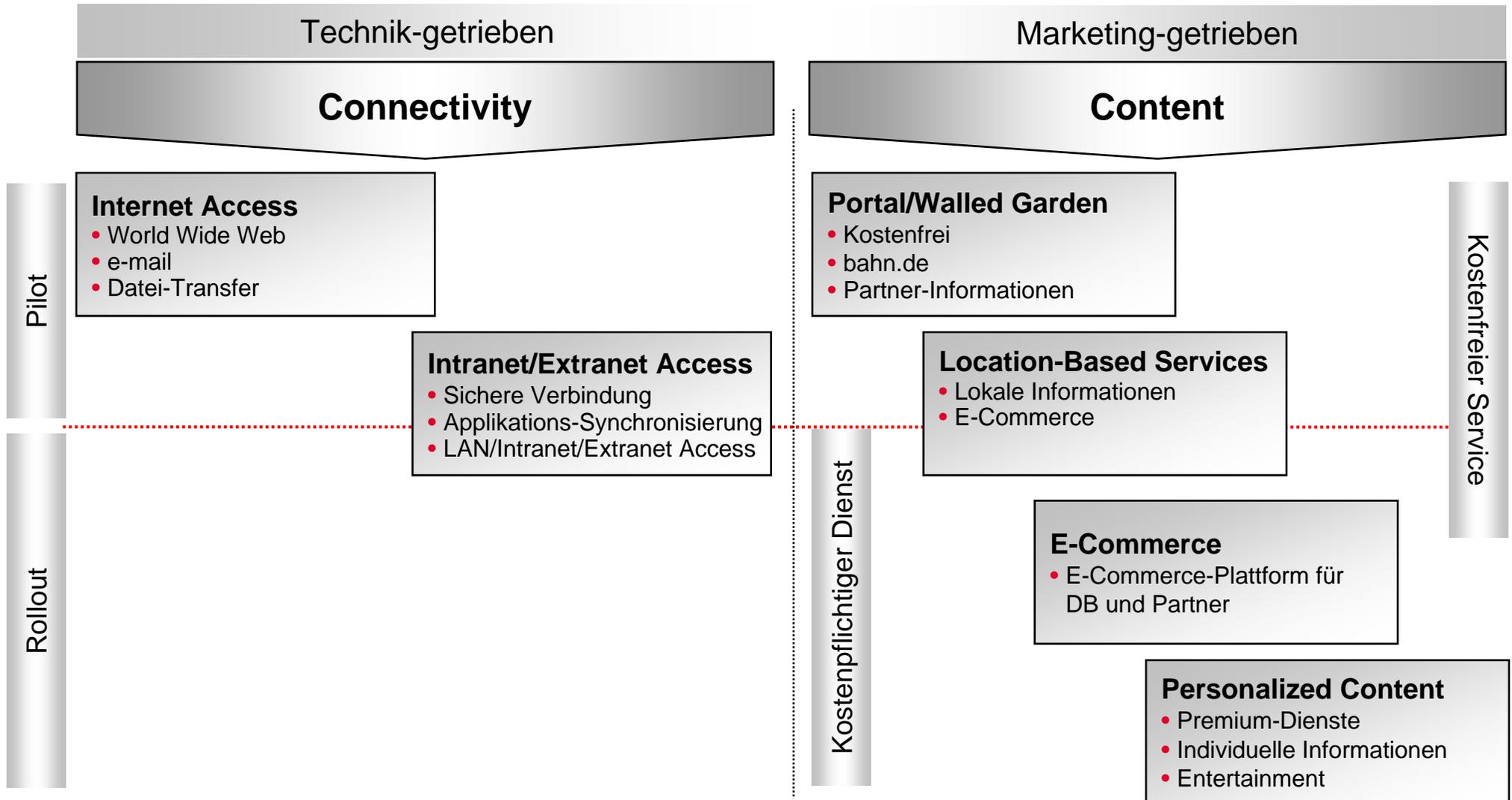


**Die entscheidende Wettbewerbsvorteil der Bahn, „Reisezeit zur Nutzzeit“  
zu machen, wird durch rail&mail unterstrichen**

# rail&mail @ Lounge Systemlandschaft und Datenflüsse



# Dienstlandkarte: Für eine umfassende Kundenbindung sind weitergehende individuelle und lokale Services erforderlich.

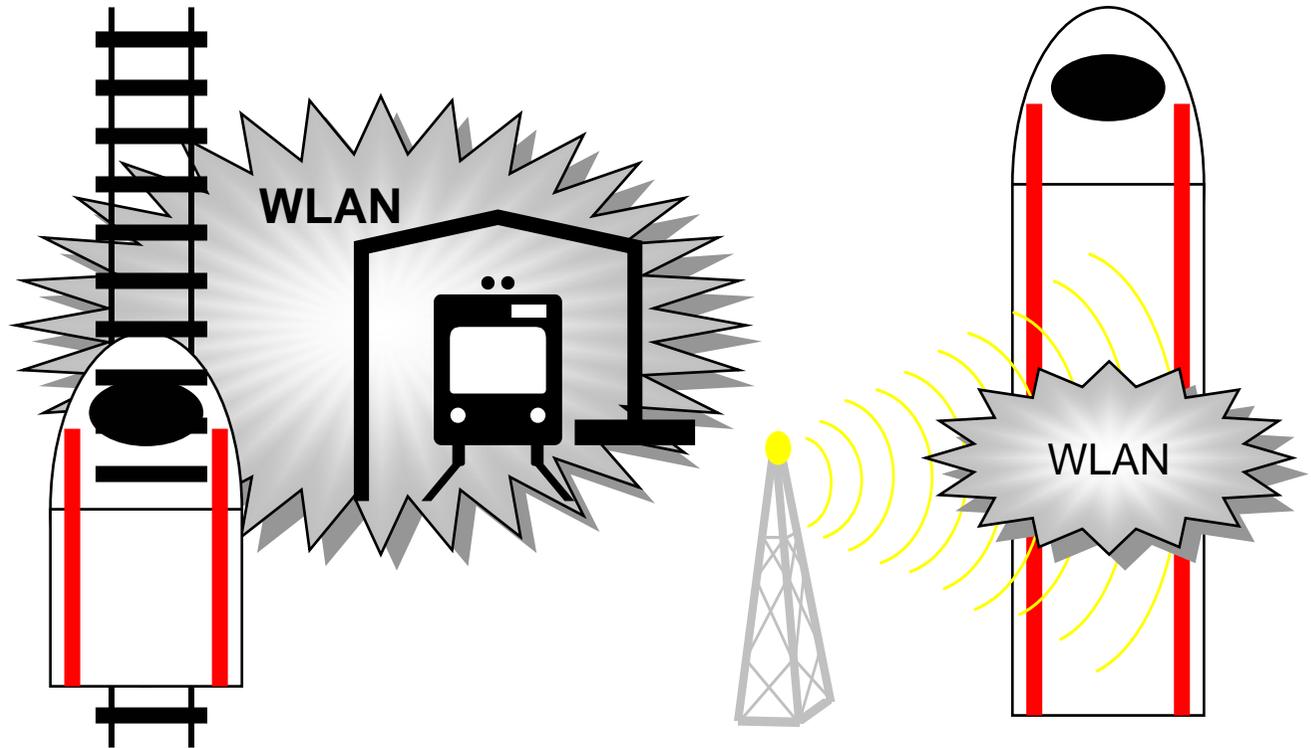


# Das rail&mail Aufbaukonzept sieht zunächst eine Vorgehensweise in drei Phasen vor.

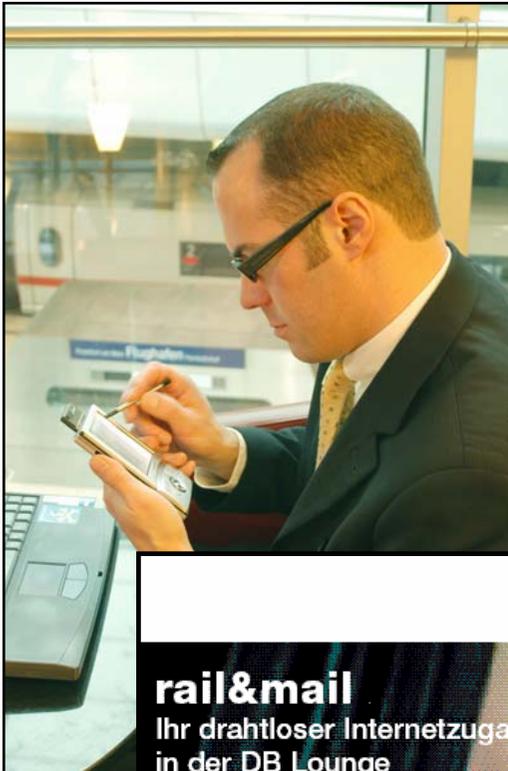
**Phase I:**  
12-18 DB Lounges  
mit drahtlosem Internet-Zugang  
(Hot Spots)

**Phase II:**  
Datentankstellen für Online-  
Anbindung des ICE  
während des Halts

**Phase III:**  
Durchgängiger Internet-Zugang  
in Fernzügen (rail&mail) &  
entlang der Reisekette



# rail&mail - Testen Sie den neuen Service in unseren DB Lounges in Frankfurt und Köln Hbf



**Die Bahn** 

**rail&mail**  
Ihr drahtloser Internetzugang  
in der DB Lounge  
Ihre persönlichen Zugangsdaten

Kartennummer

rail&mail Hot Spot PIN

- bitte freirubbeln -

**5,50 EUR**  
60 Min.  
Gültigkeit bis:  
31.12.2003

**Ansprechpartner:**

**André Storck**  
**Projektleiter rail&mail**  
**Andre.Storck@bahn.de**  
**Telefon 069-265-6620**

**Marc Fleischhauer**  
**Leiter IT Strategie Marketing/Vertrieb**  
**Marc.Fleischhauer@bahn.de**  
**Telefon 069-265-7695**

Service

Online-Sales Applikationen, insbesondere Online-Ticketing für die Bahn und andere Partner (Entertainment).

## Dienste/Informationsangebot

- E-Commerce Plattform für DB AG und Partner

## Nutzung

- Online-Ticketverkauf (DB), Express-Reservierung
- Hotelbuchungen-/reservierungen
- Tickets
- Intermodalitätsangebot

Ziel-Gruppe



- Alle rail&mail Nutzer

# Standard-Portal: Angebot von zielgruppenorientiert aufbereiteten Informationen aus dem Online-Auftritt der Bahn.

Die Bahn



Backup

Service

**Standardisiertes Angebot aus dem Online-Auftritt der Bahn, erweitert um zielgruppenorientierte Informationen (News etc.) und bundesweit einheitliche Extra-Services für rail&mail Nutzer.**

## Dienste/Informationsangebot

- Per Default aufgerufene Startseite mit integrierte Authentifizierung
- Nutzung ohne Entgelt durch rail&mail User möglich („Walled Garden“)

## Nutzung

- Informationen aus dem Online-Auftritt der Bahn und der Partner.
- Fahrplanauskunft, Produktinformationen
- Entertainment, Spiele, streaming Media
- rail&mail-spezifische Informationen

Ziel-Gruppe



- **Alle rail&mail Nutzer**
- **Interessenten**

Service

Individuelles Portalangebot mit vom Nutzer leicht einzurichtenden und zu verändernden Informationen des „personal interest“. Abrufbar geräte- und zugangsunabhängig.

## Dienste/Informationsangebot

- „Virtual Home Environment“
- Nutzungsvoraussetzung: Registrierung des Users, ggf. Differenzierungen von Standard- und Premium-Diensten

## Nutzung

- Individuell zusammengestellte Informationen
- Entertainment-Angebot, ggf. „Pay per View“
- Internet-basiert Spiele, ggf. interaktiv
- Online Personal Information Management (msn)
- UMS (msn)

Ziel-Gruppe



• Alle rail&mail Nutzer

Service

**Standortabhängige Informationen und Dienste wie Fahrplanauskünfte, Stadt- und Veranstaltungsinformationen etc.**

## Dienste/Informationsangebot

- Standortabhängiges Portal
- Location Based E-Commerce (Schnittstelle zum E-Commerce Angebot)

## Nutzung

- Aktuelle lokale Informationen
- Intermodalitäts-Informationen
- Fahrplanauskünfte/Reservierungsinformationen etc.
- Stadtinformationen, Restaurants, Hotels etc.
- Veranstaltungsinformationen
- Wetterinformationen (Aktueller Standort, Zielort)

Ziel-Gruppe



- **Alle rail&mail Nutzer**

Service

Zugang zu Internet-Services, inkl. vollem Web-Zugang, Datei-Transfer, e-mail und streaming video/audio.

## Dienste (technisch)

- World Wide Web, File Transfer (FTP)
- POP3, SMTP, IMAP
- Streaming Media, Chat, Instant Messaging
- Alle Ports nutzbar

## Nutzung

- Nutzung des gesamten Content-Angebotes des Internet
- Download spezifischer Informationen
- Streaming Media (Audio/Video)
- Verbindung zu bestehenden e-mail Accounts (POP3 und IMAP)

Ziel-Gruppe



• Private-User