

Erleben

- 5 **Langlaufparty im Val Müstair**
Am 6. Januar macht die Tour de Ski in Tschiers Halt.
Ein Fest für alle Nordisch-Fans.
- 6 **Wellnessinseln gegen Winterblues**
Genug von Kälte, Nebel, Trübsal? Unsere
Wellnesstipps kitzeln Ihre Glückshormone.
- 12 **Das Fondue geht unter die Leute**
Im Tram, im Zug oder auf dem Schiff – unsere
Promis rühren genüsslich in ihrem Caquelon.
- 17 **Top Ten**
Entdecken Sie die schönsten Loipen der Schweiz.
- 18 **«Wir können helfen und schützen»**
IKRK-Präsident Peter Maurer spricht über die grossen
Herausforderungen an seine Organisation.



12

via Zürich

- 23 **Clever pendeln**
Wer ein paar einfache Regeln einhält, entgeht auch
in Stosszeiten dem Pendlerstress.
- 24 **Zugtausch für die Pünktlichkeit**
Nicht jede Strecke ist für jeden Zug geeignet. Wir
sagen, warum manche Linien ihre Züge tauschen.



28

Erfahren

- 27 **Frage des Monats**
Warum Zugbremsen manchmal übel riechen.
- 28 **Besser leben mit dem «digital shift»**
Unterwegs, im Internet oder am Automaten: Digitale
Optionen ersetzen zunehmend den Schalter.
- 32 **Bequem unterwegs**
- 34 **Rätsel**



6



18

Impressum

Herausgegeben von der SBB,
Kommunikation,
in Zusammenarbeit mit dem
Verband öffentlicher Verkehr (VöV).

Erscheint zehnmal jährlich in Deutsch und Französisch.

Verlag ARGE VIA
Infel AG, Zürich, und
Vogt-Schild Druck AG, Derendingen

Realisation: Infel AG
Redaktion: Gaston Haas (Chefredaktor)
Janine Radlingmayr (Stv.)
Gestaltung: Laetitia Buntschu Signer (Art Director),
Beni Spirig (Editorial Design),
Diana Lischer (Layout und Produktion iPad-Version)
Bildredaktion: Diana Ulrich (Leitung), Matthias Jurt,
Yvonne Schütz
Titelbild: Dan Cermak

Redaktionsrat: SBB/VöV
Reto Kormann, Mathias Gsponer, Rahel Meile,
Reto Meissner, Oliver Schörlin, Donatella Del Vecchio,
Roger Baumann

Übersetzungen
UGZ, Übersetzer Gruppe Zürich GmbH

Sekretariat/Redaktionsassistentz
Sandra Weibel, Infel AG

Redaktionsadresse
Infel AG, Redaktion «via», Postfach 3080, 8021 Zürich
Tel. 044 299 41 41, Fax 044 299 41 40, redaktion@via.ch

Anzeigenmarketing /Anzeigenverwaltung
Publicitas Publimag AG, Eros Bilgerig,
Mürtschenstrasse 39, Postfach, 8010 Zürich
Tel. 044 250 38 11, Fax 044 250 31 32
eros.bilgerig@publicitas.com

Abonnemente und Adressänderungen
AZ Verlagsservice AG
Kunden Contact Center
Neumattstrasse 1, 5001 Aarau
Tel. 058 200 56 87, Fax 058 200 96 94
via@azmedien.ch
CHF 35.-/Jahr (Schweiz)
CHF 45.-/Jahr (Ausland)
CHF 69.-/2 Jahre (Schweiz)
CHF 87.-/2 Jahre (Ausland)

Adress- und Bestandesänderungen
(CompanyMail)
Kundenservice SBB CompanyMail
Tel. 051 222 27 38, Fax 051 222 79 39
xpo80@sbb.ch

Druck
Vogt-Schild Druck AG, Derendingen
ISSN: 1422-6499

«via» gibt es als Hör-
version, gesprochen von
Profis im Auftrag der SBS
Schweizerischen Biblio-
thek für Blinde,
Seh- und Lesebehinderte
und der SBB.
via.ch



gedruckt in der
schweiz

Artikel aus der
«via»-App können
über Facebook,
Twitter und E-Mail
geteilt werden.
Let's share!



Reisen mit digitalem Schub

Wissen Sie, was ein «digital shift» ist? Nein? Unser Autor hat den Wandel vom Kauf am Schalter zum digitalen Billett getestet. Und siehe da: Mit dem «digital shift» wird vieles einfacher.

Text: Claudio Zemp; Fotos: Daniel Winkler

Ich gehöre ja nicht zu jenen, die sofort alles Neue haben müssen. Aber ich möchte die Vorteile nutzen, welche die neue Technik bietet. Manchmal kommen mir nostalgische Gedanken, dass vor dem Internet alles einfacher war. Es gab einfach einen Schalter, wenn auch vielleicht noch nicht so viele Züge. In den guten alten Zeiten musste ich aber auch nicht arbeiten und wusste deshalb gar noch nicht, wie kostbar die Zeit ist. Also umarmte ich freudig die Gelegenheit dieses Auftrags, um ungeahnte Gadgets der Zukunft zu testen. Und siehe da: Es sind bereits einige prima Neuigkeiten in Betrieb, von denen ich gar nichts wusste.

Am liebsten kaufe ich meine Tickets in der App. Seit ich mir kein GA mehr leiste, bin ich damit glücklich: Bevor ich aus dem Haus gehe, löse ich mein Ticket, checke den Fahrplan und lade wenn nötig noch den Akku auf. Ich gehöre übrigens zu den 20 Prozent, die in der App zuerst das Ticket lösen und dann den Fahrplan suchen. Die meisten machen es umgekehrt. Vielleicht sollte ich mich umgewöhnen. 800 von 1000 Schwalben können nicht irren. Deshalb bin ich ja auch mit der Zeit gegangen und habe mir ein iPhone besorgt. Dass es Billette für Bus, Schiff oder Bahn kaufen kann, gehört ohne Zweifel zu seinen tollsten Features. Zeitung lesen kann ich damit auch. Sogar im Zug, wenn dort einmal kein «via» hängt.

Verspätungen rechtzeitig gemeldet

Bei der Bahn arbeiten viele Menschen daran, das Ticket der Zukunft einfacher zu machen. Einer davon

ist Michael Rüetschli. Sein Beruf ist, seiner Zeit voraus zu sein. «Nur die Mehrfahrtenkarte haben wir noch nicht digitalisiert», sagt der Projektleiter E-Business und macht die Abstempel-Geste: «Die Leute haben Mühe, ihr Handy zu entwerten.» Rüetschli testet beim Pendeln immer die neuesten Funktionen der SBB Mobile App vorab. Er zeigt mir, was die App alles neu kann: Die drei kleinen Männchen, die anzeigen, dass ein Zug voll ist, leuchten neu rot. Zudem gibt es Sparbillette nicht mehr nur im Online Shop, sondern auch auf dem Smartphone. Neu ist eine Push-Funktion. Ich kann einstellen, wenn ich über eine Verspätung meines üblichen Zuges informiert werden will. Rüetschlis Handy meldete ihm gestern um 16 Uhr einen Streckenunterbruch. Er packte seine Sachen am Arbeitsplatz in Bern, nahm den Zug eine halbe Stunde früher und kam rechtzeitig heim nach Biberist, um seine Söhne von der Kita abzuholen. Seit dem Update vom November steht diese Funktion allen App-Nutzern zur Verfügung.

Ferngesteuerte Automaten

Mit Automaten will ich möglichst wenig zu tun haben. Aber schön, probieren wir aus, was die neuen Ticketautomaten so drauf haben. Am HB stehen diverse Generationen der Kästen parallel im Einsatz. Man hat die Wahl, aber welcher ist nun der Allerneueste? Die Eckdaten von «ePOS»: 15-Zoll-Touch-Bildschirm, frisst 200er-Noten, absolut sicher. Das muss er sein: Am Automat ist ein Kleber mit einer Telefonnummer drauf. Die Helpline für den Notfall und Leute wie mich, die Maschinen manchmal überfordern. Und juhu, es klappt auch hier: Eine Frau Zermatten meldet sich «am Apparat». Sie loggt sich von Brig aus über Funk in den Automaten in Zürich ein. Ferngesteuert und freundlich kommen wir gemeinsam ans Ziel: Ein Halbtax-Billett retour nach Bern, mit City-Bus-Zuschlag für das Tram. Nur noch zahlen muss ich selber. Ich hatte eine halbe Stunde eingeplant und habe nach vier Minuten mein Ticket. Die meiste Zeit davon

Wann kriege ich meinen Swiss Pass?

Ab 1. August 2015. Dann wird das Reisen noch einfacher: Eine Karte mit Chip gilt für alle Verkehrsmittel. Überall unterwegs kann der Kontrolleur live checken, ob ich ein gültiges Ticket gelöst habe. Egal, auf welchem Kanal. Aber mein Halbtax bleibt ja noch 3 Jahre gültig. Bis dann werde ich nicht mehr oft an einem Schalter anstehen müssen.

Die digitalen Kundenzahlen

150 Mio Franken investiert die SBB in neue Vertriebssysteme

38 Mio Franken werden für rund 1000 Billettautomaten investiert, seit 1966 ist aktuell die 5. Generation in Betrieb

6 Kanäle stehen den Kunden für den Ticketkauf offen (Automat, Online-Ticketshop sbb.ch, Mobile App, automatische Erneuerung, Schalter oder telefonisch beim Rail Service)

58 % der Tickets werden am Automaten gelöst

13 % der Tickets werden online gelöst (16000 Tickets/Tag in der App)

27 % der Tickets werden am Schalter gelöst

4 Arten von Ticketmedien werden angeboten: Wertpapier, Barcode, Plastikkarte und neue öV-Karte (ab 2015)



Smartphone sei Dank:
Billette kauft man
heute wo und wann
man möchte.



verging beim Ausdrucken der Quittung. Ich schaffte es sogar mit einem Spurt noch auf den 16:02 Zug auf Gleis 16. Fabelhaft, diese neue Technik!

Laufende Optimierung in der Praxis

Als ich am nächsten Tag Matthias Müller erzähle, dass ich den Support beinahe nicht nur zum Spass benötigt hätte, reagiert er ein bisschen böse. Müller ist Technikspezialist bei der SBB Kommunikation. «Das ist nicht wahr!», sagt er und zerrt mich zum Automaten, um den Test zusammen zu wiederholen. Es klärt sich, dass ich versehentlich nicht ganz den neuesten Automaten erwischte hatte. Der neue Ticketautomat ist in der Bedienung wirklich noch einfacher.

Und druckt auch viel schneller. Müller ist beruhigt: «Klar funktioniert es. Diese Systeme sind erprobt. Jeden Tag kaufen 1 Million Kunden ein Ticket. Wir können es uns nicht leisten, unsere Bananen beim Kunden reifen zu lassen.»

Chatten beim Billettkauf

Auch im Online-Shop auf sbb.ch gibt es eine neue Funktion: Wer sich auf der Website verirrt und beim Abokauf virtuell ansteht, kann einen Chat mit dem SBB-Kundendienst starten. Ich chatte also mit Frau Salzmann von der Online-Beratung, die auf alle meine Fragen eine Antwort hat. Fast wie früher, als wir beim Fräulein von der Telefonauskunft 111 anriefen. ■