**Sitzplatzreservation: Projektziele**

**Vision - Abstract**

Die BLS will mit einer Sitzplatzreservation ÖV-Reisenden ermöglichen, einfach einen Sitzplatz zu reservieren. Personen, die gerne sitzen, sollen dies im Voraus oder direkt im Zug tätigen können. Heutzutage bildet eine Sitzplatzreservation eher die Ausnahme. Evtl. würden mehr Personen die ÖV nehmen, wenn sie sicherstellen könnten, dass sie einen Sitzplatz haben: Schwangere, Familien mit Kindern, Personen mit Behinderungen, ältere Jahrgänge, ...

Es wird aller Wahrscheinlichkeit nach kein neues Geschäftsmodell geschaffen. Jedoch kann davon ausgegangen werden, dass der Komfort steigt und dies mehr Kunden anziehen könnte. Es besteht aber auch die Gefahr einer wer-zahlt-kann-sitzen-Mentalität, die das meist angenehme miteinander Reisen "vergiften" könnte.

**Ausgangslage**

Die BLS AG als Bahngesellschaft befördert jährlich eine grosse Anzahl von Passagieren. Viele Fahrgäste haben auch das Bedürfnis, einen Sitzplatz für Ihre Fahrt zu reservieren. Dies ist zurzeit nur am Schalter oder via SBB möglich. (stimmt das?) Die BLS will deshalb ihr Angebot erweitern, indem sie ihren Passagieren eine Möglichkeit anbietet, zusätzlich zur Fahrt einen Sitzplatz zu einem fixen Preis zu reservieren. Die Reservation soll einfach und schnell via Computer (Desktop oder Mobile) durchgeführt werden können. Eine Reservationsbestätigung soll nach erfolgter Bezahlung dem Kunden ausgehändigt werden.

**Stakeholder**

ÖV Reisender:

- kann einfach eine Sitzplatzreservation vornehmen.

BLS:

- weiss wer an einer Sitzplatzreservation interessiert ist.

- weiss wann für welche Reisen Reservationen getätigt werden.

- kann bei Abo-Besitzer herausfinden, wer wohin fährt. -> User-Verhalten

**Projektziele**

Ziel ist es, eine Applikation zu erstellen, die einfach, schnell, zuverlässig und benutzerfreundlich einem

ÖV-Reisenden ermöglicht, eine Sitzplatzreservation vorzunehmen.

Use Case 1: Ticket lange vorhanden - zusätzlich Sitzplatzreservation

Ausgangslage: Der Fahrgast hat im Voraus ein Fahrticket für eine längere Fahrt gekauft.

Handlung: Später entscheidet er sich, einen Sitzplatz zu reservieren. Er verwendet die Applikation, gibt seine Fahrstrecke und den Zeitpunkt an und wählt den Sitzplatz anhand der ihm angezeigten Möglichkeiten in den aktuellen Wagons. Er bezahlt für die Reservation und erhält eine Bestätigung.

Use Case 2: Ticket eben gekauft - viele Leute - Sitzplatz reservieren

Ausgangslage: Der Fahrgast hat vor einigen Minuten sein Fahrticket für die Strecke Bern-Interlaken gekauft.

Handlung: Später am Perron fällt ihm ein, dass der Zug für diese Strecke sehr voll sein wird. Er entscheidet sich kurzer Hand einen Sitzplatz zu reservieren. Mit der Applikation im Smartphone gibt er seine Fahrt an und sieht welche Plätze noch frei sind, reserviert seinen Sitzplatz und bezahlt. Er erhält eine Bestätigung der Reservation.

Use Case 3: Abo - geolocation-basierter Reservation-Vorschlag durch Applikation

Ausgangslage: Der Fahrgast besitzt ein Strecken-Abo für seinen Arbeitsweg.

Handlung: Er möchte im Zug auf seinem Laptop noch arbeiten, weiss aber nicht, ob es noch freie (Arbeits-)Sitzplätze gibt. Auf dem Perron fragt die Applikation, ob er eine Sitzplatzreservation vornehmen will. Er öffnet die Applikation und reserviert einen Sitzplatz, bezahlt und erhält eine Bestätigung.

Use Case 4: mit Ticket im Zug - nachträgliche Reservation

Ausgangslage: Reisende sitzt im Zug und sieht, dass keine Sitzplätze mehr frei sind.

Handlung: sie sucht mit der Applikation einen nicht reservierten Sitzplatz (jetzt oder ab einer späteren Haltestelle) und bucht diesen.

Use Case 5: mit Ticket im Zug - Reservation des aktuellen Sitzplatzes

Ausgangslage: Reisende sitzt im Zug und möchten den Sitzplatz, auf dem sie sitzt, reservieren.

Handlung: in der Applikation klickt sie auf "aktuellen Sitzplatz" reservieren, zahlt & erhält eine Bestätigung.

**Weiterführende Gedanken**

Heute besteht meistens ein friedliches Miteinander beim Reisen in den Zügen. Man steht für Gebrechliche, Alte, Schwangere, Eltern mit Kleinkindern, ... auf und überlässt seinen Sitzplatz. Auch wenn dies nicht immer und überall problemlos passiert, so kann man doch sagen, dass das Zusammenreisen eher friedlich verläuft.

Mit der flächendeckenden Einführung eines Sitzplatzreservationssystem besteht die Gefahr, dass man vehementer auf seinem Recht beharrt, einen Sitzplatz "gekauft" zu haben.

Auch werden - je nach gewählter Applikationstechnologie - Leute diskriminiert, die keinen Zugang zum Reservationssystem haben oder dieses nicht zu benutzen wissen.

Es könnte aber auch sein, dass eine Sitzplatzreservation Konflikte vermeidet, da klar ist, wer den Sitzplatz reserviert hat.

(Siehe auch Punkt "Zu klären" weiter unten...)

**Zu klären:**

- wie sieht ein Reservationsablauf genau aus?

- ist die Applikation mobile oder Desktop?

- ist die Applikation eine Webapp (browserbasiert) oder native?

- wird die Applikation in eine bestehende Applikation eingebaut? (z.B. in Lezzgo?) -> Sitzplatzreservation beim Ticketkauf als Option anbieten.

- wie wird anderen Reisenden im Wagon angezeigt, dass ein Platz reserviert ist?

- ist ein Sitzplatz reserviert, sollte für andere Reisende ersichtlich sein, auf welcher Strecke dies der Fall ist. -> Sitzplatzreservationsanzeige im Zug.

- was passiert, wenn ein Sitzplatz reserviert wurde, die Reisende aber nicht erscheint? Ab wann ist ein reservierter, nichtbenutzter Sitzplatz "wieder frei"?

- kann ein reservierter Sitzplatz jemand anderem übergeben, verschenkt, verkauft werden?

- Kann ein reservierter Sitzplatz Rückerstattet werden falls die Fahrt annulliert wird oder der Fahrgast sich es anders überlegt?

- bis zu wie viele Sitzplätze kann EINE Reservation umfassen? Darf eine Reisende für 10 "Freunde" Plätze reservieren?

- Was für Eigenschaften kann man bei der Reservation angeben? - z.B. in Fahrtrichtung, Fensterplatz, Familienabteil, in Wagen mit Veloplatz, mit 220V Steckdosenanschluss, ...