

 **DIE SBB MESSEN TÄGLICH DIE ZUFRIEDENHEIT IHRER KUNDINNEN UND KUNDEN****STRATEGISCHER ENTSCHEID DER BUNDESBAHNEN FÜR SPSS-STATISTIKSOFTWARE**

**Sabine Herbel:** „Die Reaktionszeiten des Supports sind sehr gut. Wir erhalten schnell Feedback auf unsere Anfragen und die Lösungsvorschläge helfen unseren Mitarbeitenden sofort weiter.“

**SBB CFF FFS****SPSS SOFTWARE AUCH BEI PARTNERINSTITUTEN BELIEBT**

Die kontinuierliche Erhebung Personenverkehr (KEP) ist eine Langzeitstudie zur Messung der Mobilität der Schweizer Wohnbevölkerung zwischen 15 und 84 Jahren. Mittels telefonischer Befragungen werden im Auftrag der SBB seit 1983 die Marktanteile des öffentlichen Verkehrs ermittelt. Seit 1996 ist auch die Messung der Kundenzufriedenheit Gegenstand dieser Studie. Vielseitige Auswertungen werden für die verschiedenen Bereiche wie Marketing, Vertrieb oder Produkt-Management erstellt. Die KEP-Daten ergeben bei den SBB auch wichtige Steuerungsgrößen auf Ebene Konzern und Division Personenverkehr und fließen zudem in die strategische Angebotsplanung der SBB ein.

**JÄHRLICH BIS ZU 28'000 INTERVIEWS**

Basis der Erhebung sind werktäglich durchgeführte Befragungen einer repräsentativen Bevölkerungs-Stichprobe. Bis 2008 wurde die Stichprobe auf jährlich 28'000 Interviews erhöht. Wie alle Langzeitstudien erfuh auch die KEP im Verlaufe der Jahre verschiedene Entwicklungsschritte, bedingt durch neue Anforderungen und Analysemöglichkeiten, aber auch wegen der sich verändernden Bereitschaft in der Bevölkerung, an telefonischen Interviews teilzunehmen.

Ab 2009 wurde die kontinuierliche Erhebung sowohl inhaltlich gestrafft als auch die Stichprobe auf 21'000 Interviews verringert. Gleichzeitig wurde auch der anstehenden strategischen Neuausrichtung im Bereich der SBB-Informatik Rechnung getragen.

Die SBB-Marktforschung setzt im Bereich Ad-hoc- Forschung schon seit einigen Jahren die Statistiksoftware von SPSS ein, da sich dieses Tool als dasjenige erwiesen hat, welches sich im Austausch mit den Befragungsinstituten und anderen Partnern bestens bewährte und zudem von Marktforschern wie auch Universitätsabgängern (den potenziellen Mitarbeitenden der SBB-Marktforschung) am ehesten beherrscht wird. Philippe Müller von der Marktforschung betont zudem: „Das SPSS-Produkt erlaubt auch gelegentlichen Nutzern einen schnellen und einfachen Zugang zu Datenauswertungen und erfüllt gleichzeitig die Anforderungen an komplexere statistische Methoden und Analysen.“

Die Statistiksoftware von SPSS wurde konzernweit als strategische Software für Datenanalysen bei den SBB definiert. Die dabei federführende Sabine Herbel von der zentralen Informatik der SBB: „Statistics ist intuitiv benutzbar und daher ist die Lernkurve gross. Benutzer haben damit sehr schnell ein Erfolgserlebnis. Aber auch das Lizenzkostenmodell von SPSS ist für die SBB interessant: Die Software bietet umfangreiche Funktionalität zu einem guten Preis.“

**PRAKTISCHE SYNTAX-ROUTINEN**

Da die Software von SPSS inzwischen sämtliche statistischen Anforderungen bei den SBB abdeckt, fiel der Entscheid leicht, in diesem Umfeld künftig einzig auf Statistics zu setzen und auch die kontinuierliche Erhebung Personenverkehr damit zu analysieren. Weil diese sowohl methodisch wie auch von der Datenstruktur her einige Änderungen erfahren hat, wurde auf eine Migration der alten Verarbeitungs- und Analyseprogramme verzichtet. Die Marktforschungsabteilung erstellte die Produktions- und Auswertungsabläufe mit SPSS Statistics komplett neu, insbesondere mit Syntax-Routinen unter Verwendung von Python. Dabei hat sich die neue Möglichkeit der Integration von benutzerdefinierten Dialogfeldern als sehr nützlich erwiesen.



## DIE SBB MESSEN TÄGLICH DIE ZUFRIEDENHEIT

WWW.SPSS.CH

### SPSS FÜHRT BEI DEN SBB REGELMÄSSIGE USER-GROUPS DURCH

Um die User innerhalb der SBB zu vernetzen und um ihnen einen optimalen Gebrauch der Software zu ermöglichen, finden nun mehrmals jährlich SBB interne Statistics-Usertreffen statt, an denen einzelne Themen vertieft vorgestellt und diskutiert werden. Auch deshalb schätzt Sabine Herbel die gute Zusammenarbeit mit SPSS Schweiz.

Besonders aufgefallen ist ihr zudem der verlässliche und unkomplizierte Support von SPSS Schweiz: *„Die Reaktionszeiten des Supports sind sehr gut. Wir erhalten schnell Feedback auf unsere Anfragen und die Lösungsvorschläge helfen unseren Mitarbeitenden sofort weiter.“*

- ▶ Branche: Public
- ▶ Anwendung: Marktforschung
- ▶ Institution: SBB
- ▶ Lösung: SPSS Statistics
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG