

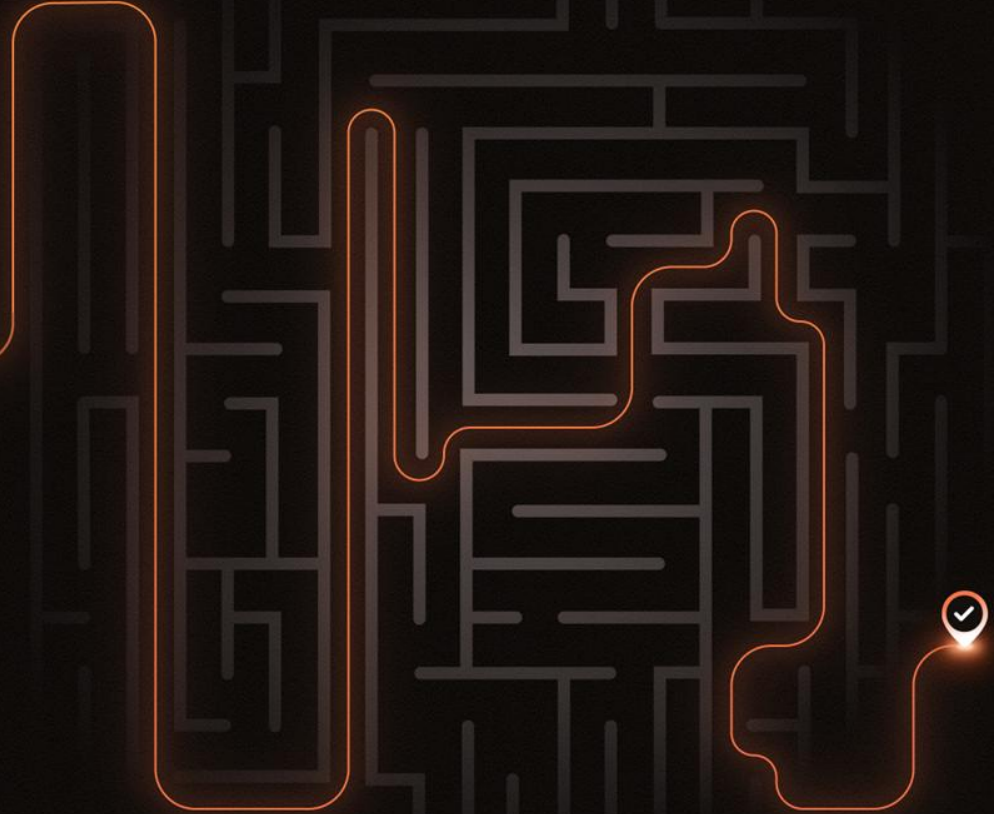
Standardisierung hilft, aber Realität erfordert Flexibilität

PROJEKTIONISTEN



vhh.mobility

Ein Praxisbericht
aus dem Projekt "Custom"



Das Projekt

"Custom" App für die vhh.mobility

Die Custom App ist eine innovative Assistenz-App, die speziell für seh- und höreingeschränkte Fahrgäste entwickelt wurde.



Der Auftrag

Die Nutzer verstehen

**Stellt euch mal vor
ihr steht am Bahnhof
und könnt nichts
sehen oder hören...**



Vor dem Projekt

Erst verstehen - dann bauen!



2026 | Kontiki Konferenz Nürnberg

01

Zielgruppe

Menschen mit Seh- und Höreinschränkung werden aktiv eingebunden – nicht über sie gesprochen, sondern mit ihnen.

02

Bedarfsanalyse

Co-Design-Workshops: Was braucht man wirklich im ÖPNV Alltag mit Seh- und Höreinschränkung?

03

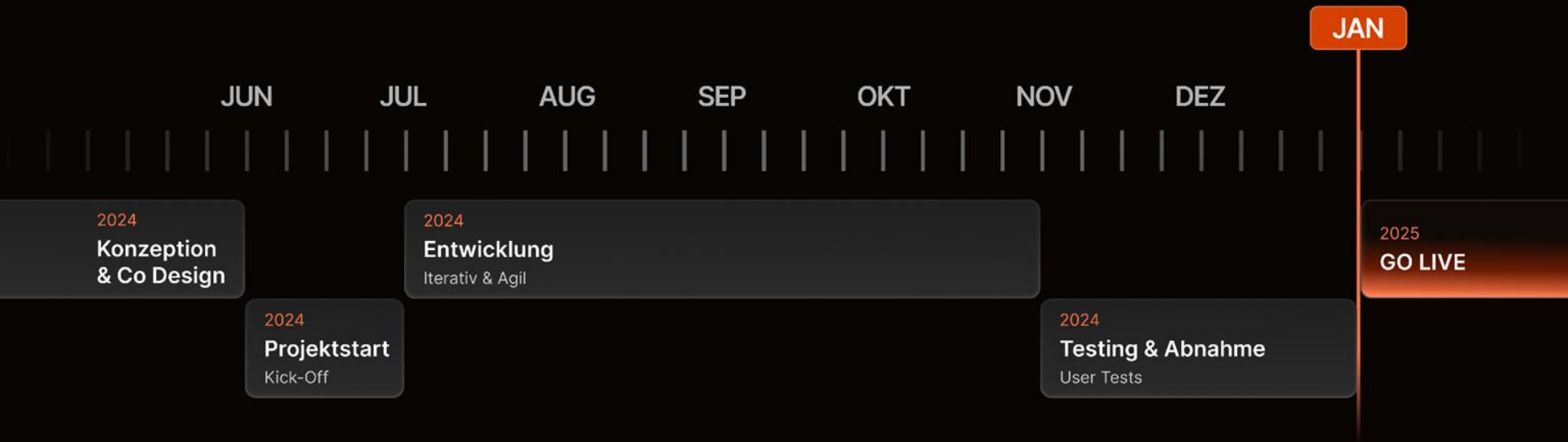
Anforderungen

Ergebnis fließt direkt in die Ausschreibung ein – Must Haves kommen aus echtem Nutzererleben.



Trotz aller technischen Hürden, von Projektstart bis Go Live in nur 7 Monaten

Das schafft man nicht mit starrem Plan –
das schafft man mit schnellen Entscheidungen
und Vertrauen.



Ausgangslage

Was stand in der Ausschreibung?



Ausschreibung



Must Have

- > Abfahrtsmonitor (DFI) auf Smartphone
- > Fahrtanmeldung via Leitstelle
- > Störung: Text & Gebärdensprache
- > Bus Tracking (LAWO) Anschlussfahrten



Should Have

- > Ankunft via. Beacon & Smartphone



Could Have

- > Push bei Buseinfahrt via Beacon
- > Akustisches Signal Bus & Tür



Will Not Have

- > Reduzierte Karten & Umsteigeinfos

#1 Must Have

Abfahrtsmonitor wird Realität

Das stand drin

Abfahrtsmonitor (DFI) auf dem Smartphone

Fahrgäste sehen Echtzeit - Abfahrten
barrierefrei.



Unsere Lösung

- 01 Standard Komponente sauber integriert - stabile Anbindung an DFI Datenquellen
 - 02 Echtzeit - Abfahrten zuverlässig abrufbar, getestet mit echten Nutzenden
- Einstieg hat geklappt.



2026 | Kontiki Konferenz Nürnberg

Die Hürden - und wie wir sie gemeistert haben

#2 Must Have

Fahrtanmeldung: Plan trifft Realität

Das stand drin

**Fahrtanmeldung
vollautomatisch via
Boardcomputer & Leitstelle**

Das Problem

Automatisierte Schnittstelle zum Boardcomputer? Technisch nicht umsetzbar im Zeitrahmen



Unsere Lösung

- 01** Web Tool für die Leitstelle gebaut
- 02** Leitstelle trägt manuell ein: Haltestelle X, Ein-/Ausstieg
- 03** Info geht direkt an Bus weiter

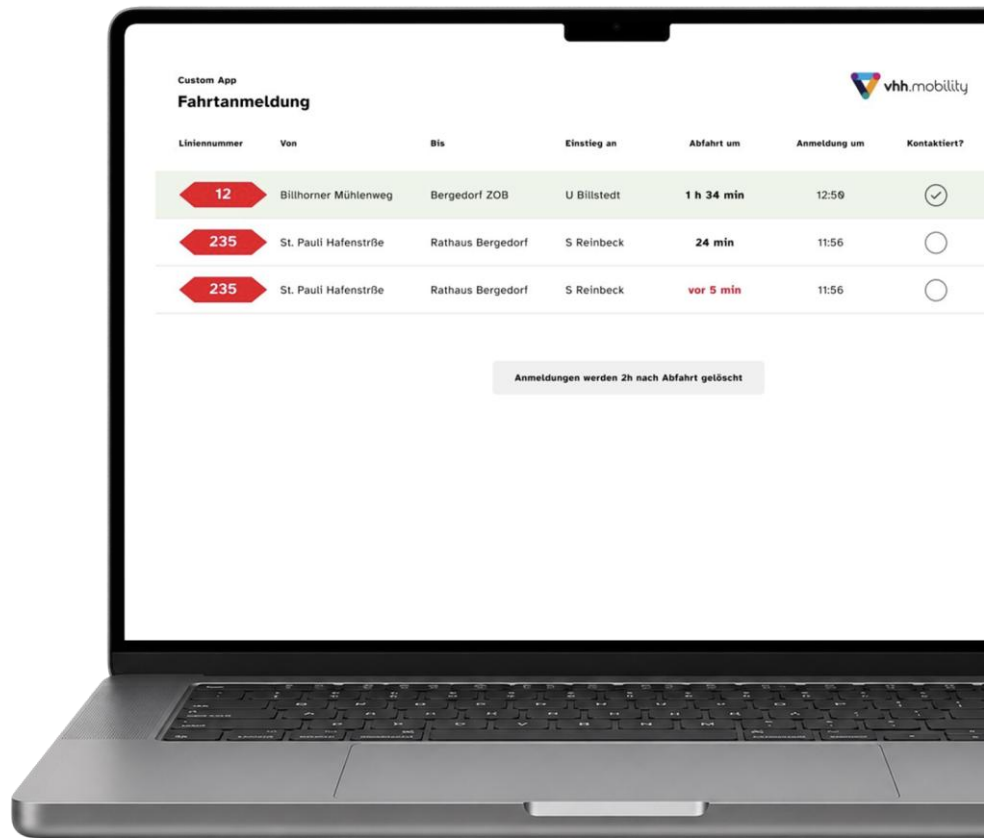
— **Schnell. Pragmatisch.
Funktioniert.**



#2 Must Have

Das Web-Tool für die Leitstelle

- 01 Leitstelle sieht alle Fahrtanmeldungen in Echtzeit
- 02 Abgelaufene Fahrten werden rot markiert
- 03 Kontaktiert-Haken bestätigt Weiterleitung
- 04 Einträge 2h nach Abfahrt automatisch gelöscht



Should Have / Could Have

Beacon: 3 Ideen, 1 Realität

Should Have

Verortung via Beacon

Problem

Benötigte Hardware nicht vorhanden -
erfordert Beschaffung, Installation,
Abnahme/ Freigabe & Wartung

Entscheidung

Das Feature wurde komplett
gestrichen.

Could Have

Push bei Buseinfahrt

Problem

Beacon-Hardware fehlt
flottenübergreifend

Entscheidung

Nicht umgesetzt.
Konsequent priorisiert.

Could Have

Akustisches Signal

Problem

Gleiche Abhängigkeit:
Beacons fehlen

Entscheidung

Ressourcen für
Wirksameres genutzt.

#3 Must Have

Störungsdurchsagen & Gebärdensprache

Das stand drin

Störungen automatisch als Text und in Gebärdensprache übermitteln.

Das Problem

Wie automatisch an einzelne Personen senden? Datenschutz, Infrastruktur, Echtzeit -> zu komplex



Unsere Lösung

01 Bibliothek aller Störfälle als Gebärdenvideos in der App

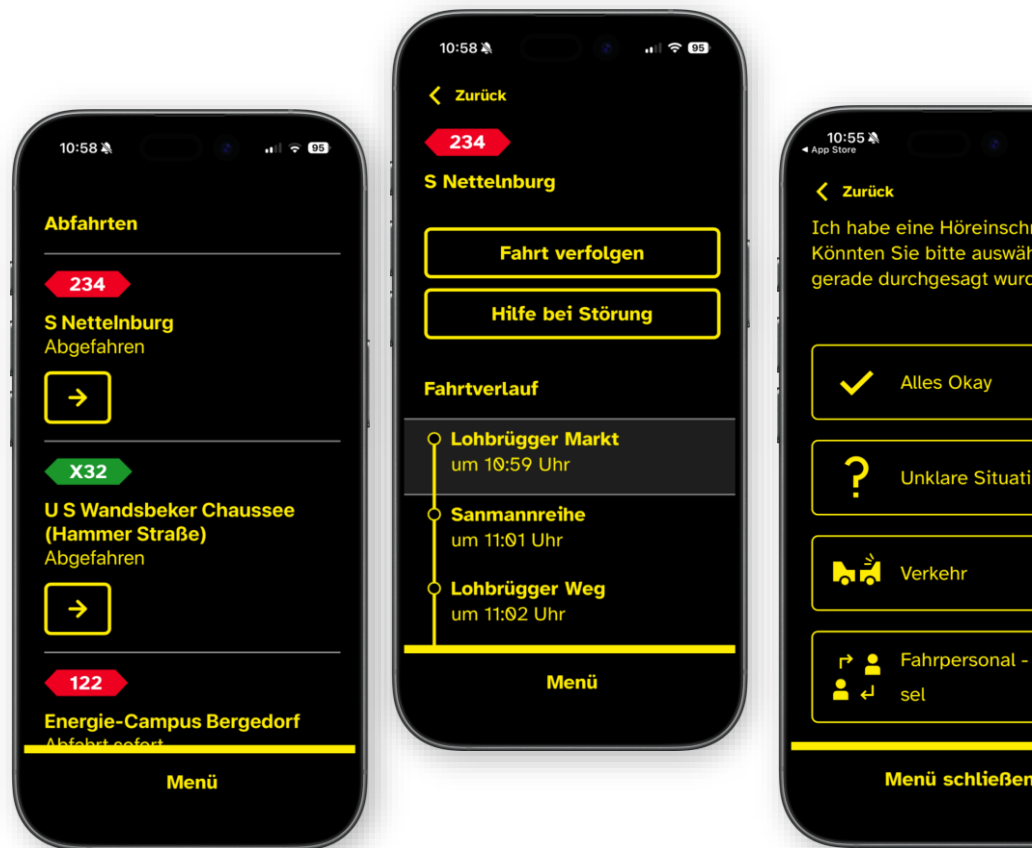
02 Person zeigt Handy mit folgender Nachricht:

"Ich habe eine Höreinschränkung. Könnten Sie bitte auswählen, was gerade durchgesagt wurde?"

03 Die andere Person wählt aus und Gebärdenvideo startet!

Ergebnis

So sieht die App
dann aus



Was haben wir gelernt?

Fazit 1/2

Unsere Learnings aus dem Projekt

- **Standards geben Orientierung**
MoSCoW, agile Methoden -
eine gemeinsame Sprache für alle
Beteiligten.
- **Realitätscheck kommt zuerst**
Technische Machbarkeit früh klären.
Ausschreibungen beschreiben Wunsch,
nicht Wirklichkeit.
- **Schnell reagieren & umentscheiden**
Wenn ein Feature fällt - sofort umplanen.
Kein Festhalten am Originalplan.



Fazit 2/2

Unsere Learnings aus dem Projekt

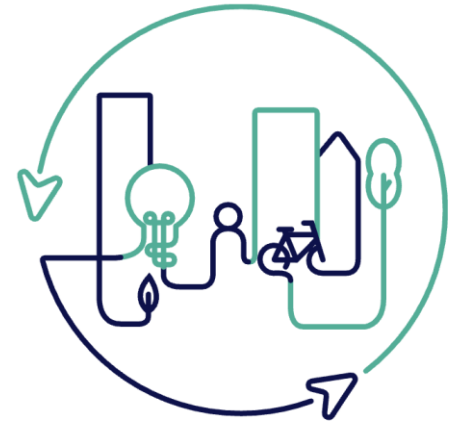
- > **Alle an einem Tisch**
Kunde und Dienstleister eng zusammen: das ist der Grund warum wir in 7 Monaten geliefert haben.
- > **Zwischenlösungen sind besser als keine**
Nicht auf die perfekten technischen Lösungen warten - liefern was heute möglich ist, und iterieren.
- > **7 Monate trotz Hürden**
Juni 2024 -> Januar 2025: Pragmatismus + Vertrauen macht den Unterschied



AUSBLICK

**Das Projekt geht
weiter**

EUROPEAN
U R B A N
INITIATIVE



2026 | Kontiki Konferenz Nürnberg

Fragen?

**Wir freuen uns auf
den Austausch!**



2026 | Kontiki Konferenz Nürnberg

