





# Inhalt

Vorwort	4–5
Wirkungsfeld	6–13
Kunden	14–17
Mitarbeitende	18–19
Wirkung	20–21
Wissen	22
Gedanken	23
Wir	24–25

# Vorwort



## 4

### «Kostendeckungsgrad und Wirtschaftlichkeit verbessert»

D. Lauber, Präsident des Verwaltungsrats

#### Geschätzte Damen und Herren Aktionäre

Die Matterhorn Gotthard Bahn ist auf dem besten Weg, sich in der Bahnlandschaft Schweiz mit einer angemessenen Wirtschaftlichkeit und einem überdurchschnittlichen Kostendeckungsgrad zu etablieren.

#### Der Weg zum Ziel

Der Weg zu diesem Ziel führt über eine konsequente Kundenorientierung auf allen Stufen, in allen Bereichen und mit allen Produkten. Kreativität und Innovation im Marketing, gezielte Kooperationen, die zu win-win-Situationen führen, und die Positionierung des Glacier Express als Top Schlüsselprodukt des Schweizer Tourismus sind Eckpfeiler in der Strategie der Matterhorn Gotthard Bahn. Die Profilierung als Erlebnisbahn Nr. 1 in den Alpen, die aktive Einflussnahme auf die Steuerung des Regionalverkehrs und die starke Verankerung in den Regionen als Mobilitätsdienstleister mit einer hohen wirtschaftlichen und touristischen Wertschöpfung sind weitere Teilziele.

#### Geforderte Markterlössteigerung realisiert

Aus der Strategie abgeleitet hatte sich die Matterhorn Gotthard Bahn im Geschäftsjahr 2006 eine deutliche Markterlössteigerung zum Ziel gesetzt. Diese Markterlössteigerung konnte vollumfänglich realisiert werden. Auch die Frequenzen sind beinahe auf allen Linien gestiegen.

#### Strategische Grossprojekte vorangetrieben

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat die Matterhorn Gotthard Bahn ihr strategisches Grossprojekt Matterhorn Terminal Täsch erfolgreich umgesetzt und die Realisierung des Bahnhofs Visp sowie der Ostausfahrt

Brig im Kosten- und Terminplan kursgemäss vorangetrieben. Die Erarbeitung des Betriebskonzepts 08, mit dem die Matterhorn Gotthard Bahn anstrebt, das Potenzial der Neuen Eisenbahn-Alpentransversalen (NEAT) und ihrer Grossprojekte konsequent auszuschöpfen, ist weit fortgeschritten.

#### Kooperationen gefestigt & win-win-Situationen generiert

Die bestehenden Kooperationen konnten 2006 gefestigt werden. Gemeinsam mit ihren ÖV-Partnern sowie dem Kanton Wallis und dem Tourismus hat die Matterhorn Gotthard Bahn die Kommunikation der besseren Erschliessung des Wallis durch den Lötschberg-Basistunnel koordiniert und attraktive Produkte vorbereitet. In partnerschaftlicher Zusammenarbeit konnten gewinnbringende Aktionen lanciert und win-win-Situationen generiert werden: Die Erlebnis Card mit PostAuto Oberwallis, der Tarifverbund Gotthard Oberalp Skiarena mit den Andermatt Gotthard Sportbahnen und den Sedrun Bergbahnen, die Gesamtplanung Bahnhof Visp mit der Gemeinde Visp und der Masterplan Bahnhof Brig mit der Gemeinde Brig. Ausserdem wurde der Relaunch des Glacier Express 2006 zusammen mit der Rhätischen Bahn erfolgreich umgesetzt und das Produkt am Markt neu positioniert.

#### Führungs- und Organisationsstruktur angepasst

Mit Blick auf die neuen Herausforderungen wie die NEAT am Lötschberg hat im Geschäftsjahr 2006 eine Anpassung der Führungs- und Organisationsstruktur stattgefunden. Änderungen hat die betriebliche Organisation erfahren, die neu drei statt fünf Regionen umfasst. Die



## «Kooperationen gefestigt und win-win-Situationen generiert»

H.R. Mooser, Vorsitzender der Geschäftsleitung

5

Führung der Zugbegleiter und Lokführer wurde mit dem Aufbau einer Teamstruktur ebenfalls neu gelöst. 2007 stellen die Erhöhung der Führungskompetenz sowie die Mitarbeiterförderung und -entwicklung Schwerpunktthemen im Bereich der Personalorganisation dar.

### Erhöhung der Dienstleistungsqualität

Durch verschiedene Ausbildungsmodule hat sich die Kundenorientierung der Mitarbeitenden, wie die Kundenbefragungen bestätigen, verbessert. 2007 strebt die Matterhorn Gotthard Bahn durch die Umsetzung eines definierten Massnahmenkatalogs eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität entlang der gesamten Servicekette an. Dadurch verspricht sie sich zusätzliche Impulse bei der Weiterentwicklung auf dem Weg zur Erlebnisbahn Nr. 1 in den Alpen.

### Herausforderungen gemeinsam lösen

Die Matterhorn Gotthard Bahn ist aber auch sehr stark gefordert, nach der Rückweisung der Vorlage über die Bahnreform 2 durch das Parlament an den Bundesrat, insbesondere zusammen mit den Kantonen Lösungen für den grossen Investitionsbedarf im Zusammenhang mit der Substanzerhaltung der Infrastruktur zu finden. Erwähnt seien stellvertretend die Erhaltung der bald 50 – 60-jährigen Kunstbauten, die Stellwerktechnik, die Erneuerung der aufwändigen Strecke, die Verbesserung des Angebots und die Sanierung der Pensionskasse der schweizerischen Transportunternehmen Ascoop. Diesen Herausforderungen wird sich die Matterhorn Gotthard Bahn mittelfristig mit Unterstützung der öffentlichen Hand zu stellen haben.

### Dank und Anerkennung

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung danken der öffentlichen Hand für ihre Unterstützung zur Sicherstellung und Verbesserung der gebotenen Dienstleistungen im Interesse und zum Wohle der Bevölkerung in den Talschaften zwischen Disentis und Zermatt. Sie danken aber vor allem den 525 Mitarbeitenden in den drei Kantonen Wallis, Uri und Graubünden für ihr hohes Engagement, durch das sie ganz wesentlich zum erfolgreichen Geschäftsjahr 2006 beigetragen haben. Ein herzlicher Dank gebührt allen Kunden für die Nutzung und Beurteilung der Produkte der Matterhorn Gotthard Bahn. Durch das wertvolle Kundenfeedback kann der Service entlang den Gästebedürfnissen weiterentwickelt werden.

### Lob für Partner

Die Matterhorn Gotthard Bahn spricht allen Partnern, die 2006 am selben Strick mit ihr gezogen und so Verbesserungen und Lösungen herbeigeführt haben, ihr Lob und ihre Anerkennung aus. Sie bietet sich auch 2007 als starker und zuverlässiger Partner an und will mit ihren Angeboten und Leistungen Nutzen stiften. Dazu werden sich im 2007 zweifellos weitere Möglichkeiten ergeben. Diese gemeinsam mit Partnern zu nutzen, ist das Ziel und die Absicht der Matterhorn Gotthard Bahn.

#### Daniel Lauber

Präsident des Verwaltungsrats

#### Hans-Rudolf Mooser

Vorsitzender der Geschäftsleitung

# Wirkungsfeld

6



## «Gleichzeitig öffentliches und touristisches Unternehmen»

P. Rüttimann, Leiter Betrieb

Die Schweiz ist ein Bahnland. Sie verfügt mit 5 118 Kilometern Eisenbahnnetz auf ihrer Landesfläche von 41 285 km<sup>2</sup> über eines der dichtesten und am besten ausgebauten Schienennetze der Welt. 27 % des Schienennetzes, 1 382 Kilometer, basieren auf der Meterspur<sup>1)</sup>.

### Service Public entlang des Alpenkamms

Die Matterhorn Gotthard Bahn betreibt entlang der Ost – West-Achse durch die Schweizer Alpen ein 144 Kilometer langes Meterspur-Streckennetz, das 10 % des Schweizer Meterspurnetzes entspricht. Sie bringt damit einer ausgedehnten Bergregion in den drei Kantonen Wallis, Uri und Graubünden mit ihren Bewohnern und Gästen Mobilität. Die Verbindungen der Matterhorn Gotthard Bahn zwischen Zermatt – Andermatt – Göschenen und Disentis sind umso bedeutender, als dieser Alpenraum über keine durchgehende wintersichere Strassenverbindung verfügt.

### Erschliessung von Ferien- und Freizeitregionen

Von der West-, Süd-, Zentral- und Ostschweiz her erschliesst die Matterhorn Gotthard Bahn Gebiete wie das Mattertal mit dem Weltkurort Zermatt, das Goms mit der Aletschregion und dem UNESCO-Weltnaturerbe, das Urserental und die obere Surselva mit der Gotthardregion. Diese Gebiete zählen zu den schön-

sten Ferienregionen und den beliebtesten Erholungsräumen der Schweiz. Sind die Regionen entlang der Strecke der Matterhorn Gotthard Bahn heute schon sehr beliebt, verfügen sie noch über ein grosses touristisches und wirtschaftliches Potenzial, das noch nicht vollständig ausgeschöpft ist.

### Glacier Express – ein internationales Erfolgsprodukt

Das von der Matterhorn Gotthard Bahn und der Rhätischen Bahn gemeinsam angebotene internationale Top Tourismusprodukt «Glacier Express», das sowohl in Davos/St. Moritz als auch in Zermatt jährlich über 200 000 Logiernächte generiert und zu 80 % von ausländischen Fahrgästen genutzt wird, belegt die internationale Attraktivität der Eisenbahnstrecke entlang der Ost – West-Achse durch den Alpenraum. Mit dem Glacier Express und weiteren attraktiven Angeboten will die Matterhorn Gotthard Bahn Anreize schaffen, die Regionen und Destinationen entlang ihrer Strecke vermehrt zu besuchen. Verschiedene Grossprojekte und neues Rollmaterial erhöhen die Kundenfreundlichkeit und den Reisekomfort der Matterhorn Gotthard Bahn (Seiten 14–17).

### Mitten in der Bahnlandschaft Schweiz

Als konzessioniertes öffentliches, aber auch touristisches Transport- und Dienstleistungsunternehmen

<sup>1)</sup> www.railplus.ch



## «Bahnlandschaft entwickelt sich schnell»

F. Lehner, Leiter Rollmaterial und Traktion

ist die Matterhorn Gotthard Bahn Teil der sich dynamisch entwickelnden Bahnlandschaft Schweiz. Sie verbindet die Ost – West-Achse entlang des Schweizer Alpenkamms mit dem Jahrhundertprojekt NEAT und dem Anschluss ans internationale Hochgeschwindigkeitsnetz (HGV). Auch die Nachbarstaaten gehen ein hohes Tempo in der Entwicklung des öffentlichen Verkehrs an. So investiert die Bundesrepublik Deutschland beispielsweise über CHF 4 Mia. in den Ausbau der Schienenstrecke Karlsruhe – Freiburg – Basel und verbessert so die Zubringerachse der Deutschen Bahn zum Schweizer Netz mit den künftigen Basistunneln am Lötschberg und Gotthard<sup>1)</sup>.

### Das Wallis rückt näher

Ab Dezember 2007 werden die Tourismusdestinationen im Wallis und die Agglomeration Brig-Glis-Visp-Naters dank dem Lötschberg-Basistunnel mit dem öffentlichen Verkehr noch besser erschlossen. Ab Thun, Bern, Basel, Zürich, Winterthur, Luzern, Zug, Olten, Aarau, St.Gallen, Schaffhausen und vielen weiteren Bahnhöfen wird das Wallis mehr als eine Stunde schneller erreichbar sein. Von Thun in 35 Minuten, von Bern in 55 Minuten und von Basel oder Zürich in weniger als zwei Stunden. Zermatt wird so vom Grossraum Zürich aus mit SBB und Matterhorn Gotthard Bahn in etwas mehr als drei Stunden erreichbar (heute 4 Stunden und 24 Minuten).

### Grenzüberschreitender Schienenverkehr nimmt rasant zu

NEAT und HGV-Anschluss lösen Mehrverkehr aus: Wie das Eidgenössische Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) schreibt, gehen Experten in einem kürzlich erarbeiteten Bericht davon aus, dass sowohl Güter- als auch Personenverkehr auf der Schiene im Alpenraum stark zunehmen werden. Bis 2030 wird beim grenzüberschreitenden Personenverkehr auf der Schiene eine Zunahme zwischen 40 und 75 Prozent erwartet<sup>2)</sup>.

### Wirtschaftliches Umfeld positiv

Neben der Entwicklung des öffentlichen Verkehrs ist die Matterhorn Gotthard Bahn auch von der Entwicklung des nationalen und internationalen Tourismus abhängig, der stark von wirtschaftlichen Schwankungen beeinflusst wird. Das wirtschaftliche Umfeld in den wichtigsten Quellmärkten der Matterhorn Gotthard Bahn zeigt sich aus heutiger Sicht positiv. Obwohl die europäischen Volkswirtschaften gemäss Prognosen 2007 ein geringeres Wachstum erzielen werden, ist die generelle Konsumentenstimmung als reisefreundlich zu beurteilen. Die Verlangsamung des Wachstums in den USA wirkt sich jedoch auch auf Europa aus. Demgegenüber entwickeln sich die asiatischen Volkswirtschaften weiterhin erfolg-

<sup>1)</sup> www.voev.ch

<sup>2)</sup> www.uvek.admin.ch

# Wirkungsfeld

8



## «Positive Signale aus den touristischen Quellmärkten»

M. Mooser, Leiter Marketing und Services

reich. Insbesondere die aus Sicht der Matterhorn Gotthard Bahn zu den Zukunftsmärkten zählenden Länder China, Indien oder Südkorea erwarten 2007 wiederum ein hohes Wachstum des Brutto-Inlandprodukts.

### Konsumentenstimmung gut

Die Konsumentenstimmung in der Schweiz, Deutschland und Grossbritannien, den drei wichtigsten europäischen Märkten, ist nach wie vor positiv zu beurteilen. Ferienreisen nehmen dabei eine hohe Priorität ein. Gemäss einer Untersuchung der Dresdner Bank nahmen die Ausgaben der Deutschen für Auslandsreisen im Jahr 2006 um 3,5% zu. Auch für 2007 wird eine hohe Reisetätigkeit erwartet.

### Licht & Schatten über dem japanischen Markt

In Japan sind gegenläufige Tendenzen erkennbar. Der Yen hat gegenüber den wichtigsten Währungen an Wert verloren. Ausgleichend können hier die abnehmenden Kerosinzuschläge der Fluggesellschaften wirken. Ein positives Signal setzt die Tatsache, dass die «Baby-Boomer» der Jahrgänge 1947–1949 ab 2007 pensioniert werden und damit rund 7 Mio. reisefreudige Japaner aus dem Arbeitsleben austreten. Dementsprechend wird mit Zunahmen der Auslandsreisen gerechnet.

### Internationale Tourismusprognosen schwierig

Trotz diesen positiven Aussichten bleiben im Tourismus immer gewisse Unsicherheiten bestehen. Dazu zählen die Wechselkursentwicklung in den wichtigen Quellmärkten, die Gefahr von terroristischen Anschlägen oder gesundheitliche Risiken wie die Vogelgrippe.

### Freizeitverkehr im Aufwind

Der Freizeitverkehr, ein weiteres wichtiges Standbein der Matterhorn Gotthard Bahn, befindet sich gemäss aktuellen Prognosen im Aufwind. Laut dem Verband öffentlicher Verkehr (VÖV) ist der Freizeitverkehr der am stärksten wachsende Verkehrszweig in der Schweiz. Über 80% der Mobilitätszunahme findet in diesem Sektor statt<sup>1)</sup>.

### Gotthardregion im Aufschwung

Was die wirtschaftliche und touristische Entwicklung der Regionen entlang der Strecke der Matterhorn Gotthard Bahn betrifft, besteht ebenfalls Grund zu Optimismus. Während sich im Kanton Wallis alle Blicke optimistisch in Richtung NEAT-Eröffnung am Lötschberg wenden, haben sich die vier Gotthard-Kantone Uri, Graubünden, Tessin und Wallis zu «PRE-GO» zusammengeschlossen – dem Projekt Raumentwicklung Gotthard. Gemeinsam wollen die vier Kan-

<sup>1)</sup> www.voev.ch



## «Die Regionen besitzen ein grosses Potential»

P. Rüttimann, Leiter Betrieb

tone die sich bietenden Chancen bis zur Eröffnung des Gotthard-Basistunnels im Jahr 2016 nutzen. Unter anderem wird im Rahmen des Projekts «PREGO» angestrebt, die einzelnen Teilräume am Gotthard über den öffentlichen Verkehr und den Individualverkehr so gut als möglich zu erschliessen und dadurch zu beleben. Nach Meinung der vier Kantone soll die Ost – West-Verbindung mit den entsprechenden Zubringerlinien als zentrale Verkehrsachse punktuell ausgebaut und gestärkt werden.

### Erhaltung der Gotthard Bergstrecke

Die Gotthard Bergstrecke stellt heute von der Zentral-, Nord- und Nordostschweiz die direkte Erschliessung des Reusstals und der Leventina sicher. Sie ist in Göschenen auch der zentrale Zubringer zum Netz der Matterhorn Gotthard Bahn nach Andermatt und von da an in Richtung Urserental, Goms und Oberalp-Raum. Diese sehr gut frequentierte Bahnverbindung muss auch in Zukunft mit dem bisherigen Fahrplanangebot aufrechterhalten bleiben.

### Touristische Bedeutung

Neben ihrer zentralen Erschliessungsfunktion kommt der Gotthard Bergstrecke eine wichtige

touristische Funktion zu: Andermatt ist einer der bedeutendsten Umsteigebahnhöfe der Matterhorn Gotthard Bahn (Seite 20). 40% aller Gäste des Glacier Express steigen in Andermatt zu oder aus. Ausserdem garantiert die Gotthard Bergstrecke eine gute Anbindung an interessante, im Aufbau begriffene Projekte wie die Dampfbahn Furka Bergstrecke mit der Wiederherstellung der durchgehenden historischen Verbindung über den Furkapass oder das vielversprechende Ferienresort des Ägypters Samih Sawiris.

### Tourismusimpulse in Sedrun und Andermatt

Innovative Tourismusprojektideen wie das Ferienresort in Andermatt oder die Porta Alpina in Sedrun können eine nachhaltig positive Wirkung auf die Entwicklung der Gotthardregion haben, indem sie touristische und wirtschaftliche Impulse auslösen. Die Porta Alpina in Sedrun schafft im Gotthardraum neben der Verkehrsachse via Göschenen – Andermatt eine zweite Verknüpfung der Nord – Süd- mit der Ost – West-Achse. Durch dieses zweite Eingangstor ergeben sich gute Möglichkeiten für die Gestaltung interessanter touristischer Produkte. Die Porta Alpina Sedrun kann aber unmöglich die Zubringerfunktion via Gotthard Bergstrecke – Göschenen – Andermatt ersetzen. Vielmehr muss sie als eine komplementäre, zusätzliche Erschliessung betrachtet werden.

# Wirkungsfeld

10



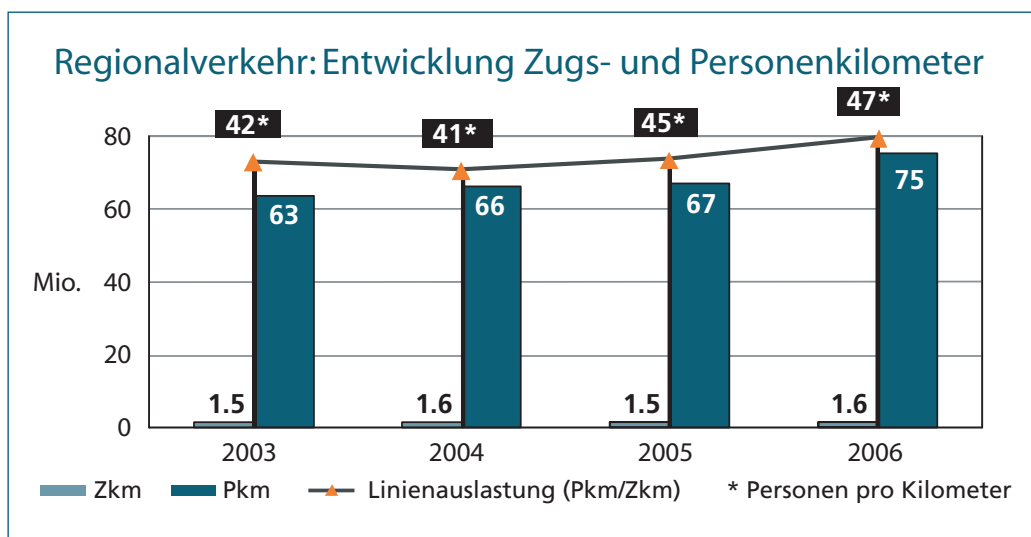
## «Ausbau des Angebots geplant»

B. Britsch, Leiter Finanzen, Controlling und Support

### Ausbau des Fahrplanangebots

Basierend auf der grossen Nachfrage und den veränderten Verkehrsströmen, die der Lötschberg-Basistunnel mit sich bringt, wird die Matterhorn Gotthard Bahn ihr Fahrplanangebot auf den Fahrplanwechsel am 9. Dezember 2007 um rund 20% ausbauen. Dadurch sollen die Destinationen, Regionen und Agglomerationen innerhalb ihres Wirkungsfeldes noch besser erschlossen und der Nutzen für die ÖV-Kunden er-

höht werden. Die Matterhorn Gotthard Bahn wird regelmässiger, häufigere und über die bisherigen Randzeiten hinaus erstreckte Verbindungen schaffen, um beispielsweise die Tourismusdestinationen von den internationalen Flughäfen her zusammen mit den SBB noch besser zu bedienen. Zudem strebt sie an, gemeinsam mit ihren ÖV-Partnern das Verkehrsangebot in der Agglomeration Brig-Glis-Visp-Naters mit den umliegenden Gemeinden besser abzustimmen.





## «Handlungsbedarf Infrastruktur-Substanzerhaltung»

W. In-Albon, Leiter Infrastruktur

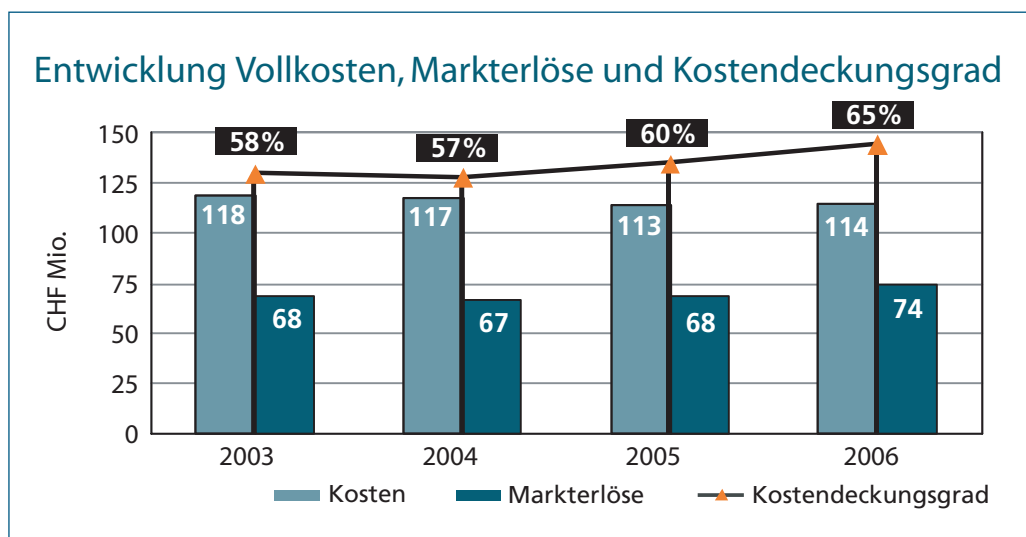
### Spardruck vs. Leistung

Um für die Öffentlichkeit weiterhin hochwertige Dienstleistungen erbringen zu können und den ständig steigenden Erwartungen an die Sicherheit zu genügen, ist die Matterhorn Gotthard Bahn trotz des Spardrucks der öffentlichen Hand zwingend auf die Abgeltungen ungedeckter Betriebskosten durch die Besteller, namentlich das Bundesamt für Verkehr und die Kantone Wallis, Uri und Graubünden, angewiesen. Nur über ein ziel-

gruppengerechtes und konkurrenzfähiges Angebot kann die Matterhorn Gotthard Bahn als konzessioniertes Transportunternehmen ihre Wirtschaftlichkeit sichern und dadurch gleichzeitig den Bestellern und ihren Fahrgästen dienen.

### Effiziente Mittelverwendung

Auch vier Jahre nach dem Zusammenschluss der BVZ Zermatt-Bahn und der Furka Oberalp Bahn zur



# Wirkungsfeld

12



## «Zusammen mit Bund und Kantonen gefordert»

H.R. Mooser, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Matterhorn Gotthard Bahn bietet das Unternehmen Gewähr für eine effiziente Mittelverwendung. Die Synergien aus dem Zusammenschluss sind bislang im vorgesehenen Umfang realisiert und die Vorgaben der Eigner eingehalten worden. So ist es der Matterhorn Gotthard Bahn gelungen, für die Öffentlichkeit trotz stagnierender Abgeltungen höhere Transportleistungen zu erbringen.

### Handlungsbedarf Infrastruktur

Das steigende Verkehrsaufkommen stellt die Matterhorn Gotthard Bahn vor neue Herausforderungen: Um für Besteller und Kunden einen möglichst hohen Nutzen schaffen zu können, müssen die Angebote erweitert, die Fahrzeiten reduziert, die Kapazität vergrössert und der Sicherheitsstandard hoch gehalten werden. Dazu sind Investitionen in die Infrastruktur erforderlich.

### Substanzerhaltung drängt

In den kommenden Jahren stehen unter anderem Totalumbauten verschiedener Streckenabschnitte, die Sanierung mehrerer Viadukte und des Furkatunnels, die Streckenverlegung Zen Hohen Flühen, diverse Fahrleitungserneuerungen sowie die Migration der Stellwerk- und Leittechnik, der Ersatz des Funksystems und des Kundeninformationssystems an. Investitionen zur Substanzerhaltung der im Gebirge extremen klimatischen

Bedingungen ausgesetzten Strecke der Matterhorn Gotthard Bahn mit 109 Kunstbauten (60 Brücken mit einer Gesamtlänge von 2,4 km, 20 Galerien, 29 Tunnels) können nur mit entsprechenden öffentlichen Mitteln getragen werden.

### Bahnreform 2: Bund gefordert

Noch immer werden unterschiedliche Massstäbe für die Finanzierung von SBB- und KTU-Anlagen angewandt<sup>1)</sup>. Mittels Bahnreform 2 hätte die unterschiedliche Behandlung von SBB und KTU aufgehoben werden sollen. Die Vorlage sah vor, dass auch für die konzessionierten Transportunternehmen (KTU) vierjährige Leistungsvereinbarungen eingeführt werden. Das Parlament hat den entsprechenden Entwurf des Bundesrates jedoch aufgrund diverser offener Fragen wieder an ihn zurückgewiesen. Der Bundesrat ist nun gefordert, die Vorlage zur Bahnreform 2 nicht wieder auf die lange Bank zu schieben, damit weniger bestrittene und nicht überarbeitungsbedürftige Teile raschmöglichst dem Parlament vorgelegt werden können.

### Grosser Nachholbedarf bei den KTU

Bei den Schweizer KTU hat sich ein grosser Nachholbedarf für Investitionen in die Substanzerhaltung angestaut<sup>2)</sup>. Das Parlament hat für die KTU-Bahninfrastruktur letztmals für die Jahre 1993 bis 1997 einen Rahmenkredit

<sup>1)</sup> www.voev.ch

<sup>2)</sup> www.voev.ch



## «Gegen Angebots- und Qualitätseinbussen im ÖV»

M. Mooser, Leiter Marketing und Services

von CHF 1,144 Mia. genehmigt. Dieser 8. Rahmenkredit wurde bis zum heutigen Zeitpunkt erstreckt, aber nicht aufgestockt.

### 9. Rahmenkredit: Kantone gefordert

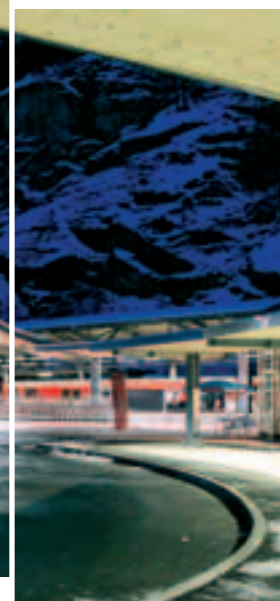
Nachdem im Nachgang zu den umfangreichen bundesrätlichen Kürzungen sowohl Ständerat als auch Nationalrat der Erhöhung des 9. Rahmenkredits von CHF 600 auf 800 Mio. zugestimmt haben, sind nun die Kantone gefordert, ihren Beitrag zu den vom Bund gesprochenen und dringend benötigten Mitteln beizusteuern, damit erhebliche Angebots- und Qualitätseinbussen im Schweizer ÖV-System vermieden werden können. Die Ausrichtung von Bundesbeiträgen setzt nämlich die finanzielle Mitwirkung der Kantone voraus. Damit die Matterhorn Gotthard Bahn ihre Bahninfrastruktur auch den zukünftigen Generationen erhalten kann, müssen die dafür benötigten Gelder dringend gesprochen werden.

### Auf drei Kantone angewiesen

Im Rahmen der Anpassung der Infrastrukturfinanzierung auf Bundesebene ist die Matterhorn Gotthard Bahn auf die tatkräftige Unterstützung der drei Kantone Wallis, Uri und Graubünden angewiesen, um ihren anteiligen Investitionsbeitrag zu sichern und dadurch Substanzerhaltung und Sicherheitsstandards zu gewährleisten.

# Kunden

14



## «Erhöhung der Dienstleistungsqualität»

B. Glor, Leiter Projektmanagement

Bei der Matterhorn Gotthard Bahn steht der Kunde im Mittelpunkt. In allen Belangen und jederzeit. Denn nur zufriedene Kunden sichern langfristig den Erfolg des Unternehmens und damit auch seine Arbeitsplätze und Dienstleistungen. Alle Arbeitsprozesse und Angebote der Matterhorn Gotthard Bahn richten sich an ihren Kunden aus.

### Als Matterhorn Gotthard Bahn stärker

Als die Matterhorn Gotthard Bahn 2003 aus dem Zusammenschluss von BVZ-Zermatt Bahn und Furka Oberalp Bahn entstanden ist, geschah dies in der Überzeugung, dass das neue Bahnunternehmen Projekte zur Verbesserung ihres Kundenservice realisieren kann, welche die beiden Bahnen alleine nicht hätten bewältigen können. Der Zusammenschluss geschah in der Gewissheit, dass sich daraus Synergien und Chancen ergeben, die es der Matterhorn Gotthard Bahn erlauben, ihr Angebot zu verbessern und den Nutzen für Kunden und Eigner zu erhöhen.

### In fünf Jahren zur Erlebnisbahn

Bis Ende 2007, genau fünf Jahre nach dem Zusammenschluss, wird die Matterhorn Gotthard Bahn eine ganze Reihe Richtung weisender Grossprojekte realisiert haben, die ihre Dienstleistungsqualität steigern und ihre Marktstellung verbessern werden. Die Matterhorn Gotthard Bahn verfolgt einen Weg der konsequenten Kundenorientierung, um sich über die Dienstleistungsqualität als Erlebnisbahn Nr.1 der Alpen zu etablieren.

### Matterhorn Terminal Täsch

Der Matterhorn Terminal Täsch (Ende 2006) und die vier modernen Niederflur-Panorama-Gelenktriebzüge (2003 und 2006) mit den klingenden Namen Castor, Pollux, Albatros und Eagle verbessern das Angebot der Matterhorn Gotthard Bahn zwischen Täsch und Zermatt. Im kundenfreundlichen Matterhorn Terminal Täsch parkieren und mit dem modernen «Zermatt Shuttle» der Matterhorn Gotthard Bahn direkt ins Zentrum des Matterhornorts zu reisen ist heute zweifellos die komfortabelste, sicherste und umweltfreundlichste Art der An- und Abreise zum und vom autofreien Weltkurort Zermatt. Jährlich verkehren rund 1,4 Mio. Gäste mit dem «Zermatt Shuttle» zwischen Täsch und Zermatt. Dank der hervorragenden neuen Infrastruktur bietet sich Zermatt die einzigartige Chance, sich langfristig als umweltfreundliche und ökologische Alpendestination zu positionieren und sich so von anderen Destinationen zu differenzieren.

### Vollknotenbahnhof Visp

Der Vollknotenbahnhof der SBB und der Matterhorn Gotthard Bahn in Visp mit dem gemeinsamen Bahnreisezentrum bietet den Kunden alles, was sie von einer modernen Umsteigeplattform zwischen dem nationalen oder internationalen Eisenbahnverkehr und dem regionalen Mobilitätsdienstleister Matterhorn Gotthard Bahn erwarten. Vom modernen Bahnhof aus übernimmt die Matterhorn Gotthard Bahn zusammen mit PostAuto Wallis die Feinverteilung der Fahrgäste in die Seitentäler und touristischen Destinationen.



## «Kundenfreundliches Rollmaterial»

F. Lehner, Leiter Rollmaterial und Traktion

### Bequemer verkehren

Ab Ende 2007 bewegt die Matterhorn Gotthard Bahn nicht nur mit häufigeren Verbindungen (Seite 10), sondern auch bequemer. Auf die Eröffnung des Lötschberg-Basistunnels hin werden die ersten zwei Niederflur-Triebzüge der neuen Rollmaterial-Generation in Betrieb genommen. Die Hausfarbe der Matterhorn Gotthard Bahn, das Rot, bleibt bestimmend für das Aussendesign. Im Innern wartet das neue Raumdesign «Sun and Ice» mit Kontrasten auf. Weitere Fahrzeuge erhöhen in den kommenden Jahren Schritt für Schritt den Standard der Rollmaterial-Flotte. Das Tempo der umfassenden Rollmaterialerneuerung wird vom Markterfolg bestimmt.

### Chance Lötschberg-Basistunnel nutzen

Damit die Kommunikation der um mehr als eine Stunde schnelleren Erreichbarkeit des Wallis aus den Agglomerationen Bern, Basel und Zürich ab 2007 einheitlich und koordiniert erfolgt, haben Wallis Tourismus, Walliser Tourismusstationen, Matterhorn Gotthard Bahn, SBB, BLS und PostAuto Wallis zusammengespant und eine gemeinsame Kommunikationskampagne mit Angeboten im Hinblick auf die Eröffnung des Lötschberg-Basistunnels am 9. Dezember 2007 vorbereitet. Der Kanton Wallis unterstützt die Kommunikation in den Jahren 2007 und 2008 mit einem namhaften Beitrag. Die Matterhorn Gotthard Bahn plant mehrere Angebote in die verschiedenen Regionen des Oberwallis und rund um den Glacier Express.

### Ostausfahrt Brig verkürzt Reisezeit

Die Ostausfahrt Brig (Ende 2007) erhöht dadurch dass 20 unbewachte Bahnübergänge eliminiert werden die Sicherheit in der Agglomeration Brig-Glis-Naters. Sie verkürzt die Reisezeit der Matterhorn Gotthard Bahn zwischen dem Vollknoten Visp und dem Goms, bzw. der Gotthardregion, um bis zu 20 Minuten und führt durch eine Reduktion der Barrierschliessungen dazu, dass auch der Strassenverkehr zwischen Brig und Naters flüssiger unterwegs ist. Ausserdem wird der betriebliche Aufwand reduziert, weil in Brig künftig keine Lokwechsel mehr nötig sind. Die Ostausfahrt Brig bildet die erste Etappe des Gesamtprojekts Bahnhof Brig. In einer weiteren Etappe ist im Rahmen des Projekts Hochbahnhof die Verlegung der Gleise der Matterhorn Gotthard Bahn auf das Niveau der SBB geplant. Zusammen mit der Stadtgemeinde Brig-Glis und den SBB wird die längerfristige Entwicklung des Bahnhofquartiers mittels eines Masterplans angegangen.

### Glacier Express-Relaunch

Die zwei neuen Glacier Express-Panorama-Kompositionen der Matterhorn Gotthard Bahn (2006) haben zusammen mit den beiden neuen Kompositionen der Rhätischen Bahn zu einem erfolgreichen Relaunch des Glacier Express beigetragen. Durch den verbesserten Service mit Frischküche am Sitzplatz, das elektronische Kundeninformationssystem und den höheren Komfort dank grosszügigeren Raumverhältnissen, Behindertentauglichkeit und neuen Panoramawagen auch in der

# Kunden

16



## «Die Erlebnisbahn Nr. 1 als Ziel»

H.R. Mooser, Vorsitzender der Geschäftsleitung

2. Klasse, genügt der Glacier Express höchsten internationalen Ansprüchen. Ab Winterfahrplan 2007 werden Betrieb und Auslastung des Glacier Express weiter optimiert.

### Glacier Express-Refit

Die vierzehn Panoramawagen der Matterhorn Gotthard Bahn werden ebenfalls dem neuen Standard des Glacier Express angepasst und in den Werkstätten der Matterhorn Gotthard Bahn umgebaut. Bis 2008 ist das Refit-Programm abgeschlossen.

### Mit dem ÖV zum Erlebnis

Die Matterhorn Gotthard Bahn führt attraktive Erlebnisangebote im Programm: Brunch- und Jass-Extrafahrten kommen bei den Kunden seit vielen Jahren gut an; neu werden auch exquisite Gourmetfahrten mit Spitzenköchen und Gratzugfahrten mit Vollmondwanderung und Lagerfeuerromantik angeboten. Als Erfolgsgeschichte darf die gemeinsame Erlebnis Card von Matterhorn Gotthard Bahn und PostAuto Wallis bezeichnet werden. Auf das Jahr 2006 hin hat der von Einheimischen und Touristen rege genutzte Ferien- und Erlebnispass eine erneute Erweiterung des Geltungs- und Rabattbereichs erfahren und sich so zum eigentlichen Regionalpass entwickelt.

### Mit dem ÖV nach Zermatt auf die Piste

Matterhorn Gotthard Bahn, Gornergrat Bahn und Zermatt Bergbahnen bieten dem Oberwallis im Winter 06/07 ein attraktives Ski-Tagesausflugs-Package: Im Preis von CHF 55.00

sind Skitageskarte in Zermatt und Anreise mit der Matterhorn Gotthard Bahn ab einem ihrer Bahnhöfe im Oberwallis inbegriffen. Die Aktion beschränkt sich auf die Samstage.

### Mit dem ÖV Ski fahren in der GOBA

Die Matterhorn Gotthard Bahn als verbindendes Transport-Element und als Beitrag zur umweltfreundlichen Reise zwischen den einzelnen Skigebieten in der Gotthard-Oberalp Region: In allen Skipässen der Gotthard Oberalp Arena (GOBA) ist die Matterhorn Gotthard Bahn zwischen Disentis – Sedrun – Andermatt, Niederwald und Göschenen – Andermatt inbegriffen. Gotthard Oberalp Arena – das sind 130 km präparierte Pisten, 152 km präparierte Langlaufloipen und 86 km Winterwanderwege.

### Am Puls der Kunden

Regelmässige Kundenbefragungen und Testkundenerhebungen, gepaart mit einem konsequenten Kundenreaktions- und Störungsmanagement, erlauben es der Matterhorn Gotthard Bahn, die Bedürfnisse ihrer Kunden immer besser kennen zu lernen. So kann laufend festgestellt werden, wo Handlungsbedarf besteht oder welche Angebote und Leistungen von den Kunden geschätzt werden und weiter zu entwickeln sind. Die Auswertungen liefern der Matterhorn Gotthard Bahn eine Gesamtschau ihrer Dienstleistungsqualität in allen Geschäftsfeldern und entlang der gesamten Servicekette.



## «Durch Umfragen und Reaktionen am Puls der Kunden»

B. Glor, Leiter Projektmanagement

### Neue Erhebungen durchgeführt

2006 hat die Matterhorn Gotthard Bahn sowohl im Winter als auch im Sommer je eine repräsentative Kundenbefragung durchgeführt. Ferner standen externe, durch ein Institut ausgebildete, Testkunden im Einsatz, um die erlebte Dienstleistungsqualität inkognito zu bewerten. Bereits seit mehr als zwei Jahren werden Kundenreaktionen und Störungen bei der Matterhorn Gotthard Bahn laufend erhoben, bearbeitet und ausgewertet.

### Anregungen der Kunden

Die Kunden der Matterhorn Gotthard Bahn melden zurück, dass das Fahrplanangebot der Matterhorn Gotthard Bahn auf gewissen Strecken zu bestimmten Tageszeiten Lücken aufweist, dass ein zu grosser Teil der Züge mit Verspätungen verkehrt und dass die Angebotsabstimmung mit anderen Mobilitätsdienstleistern in der Agglomeration Brig-Glis-Visp-Naters verbesserungsfähig ist. Die Matterhorn Gotthard Bahn nimmt sich diesen Anliegen im Zuge des neuen Betriebskonzepts 08 mit einem regelmässigeren Takt auf allen Strecken, besseren Anschlüssen und einer verstärkten Koordination des ÖV-Angebots an. Verbesserungsbedarf erkennen die Kunden auch bei den Reiseinformationen in den Zügen, den Bahnhofdurchsagen, der Verpflegung, den Broschüren und im Kundenservice des Autoverlads. Die Matterhorn Gotthard Bahn hat aus diesen Kundenreaktionen bereits mehrere Massnahmen abgeleitet, die ab 2007 umgesetzt werden.

### Lob der Kunden

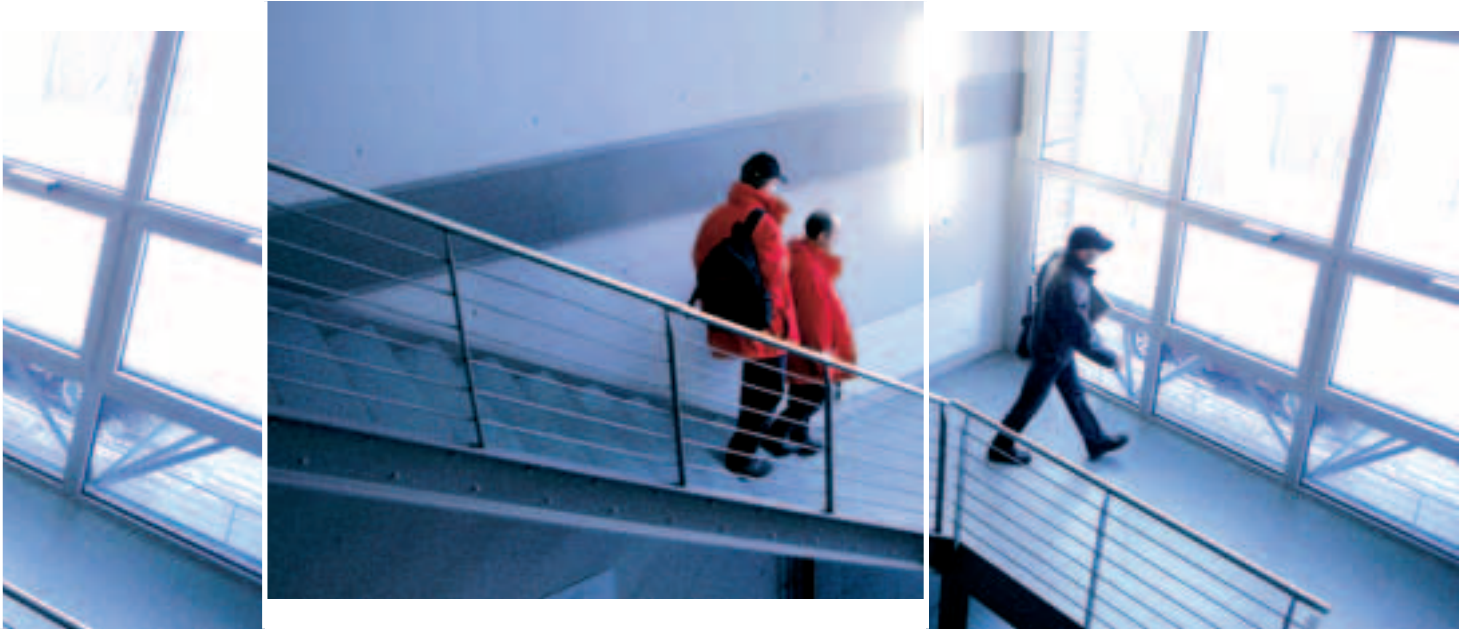
Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden der Matterhorn Gotthard Bahn sowie die Sauberkeit im Zug werden von den Kunden als sehr gut bewertet. Ferner attestieren die Kunden der Matterhorn Gotthard Bahn eine gute Bekanntheit und einen hohen Imagewert. Die Gesamtzufriedenheit der Kunden kann als sehr gut bezeichnet werden und das Reiseangebot wird geschätzt. 99% der Reisenden würden den Glacier Express beispielsweise weiterempfehlen (83% ganz bestimmt, 16% wahrscheinlich).

### Kundenbeziehungspflege

2007 verbessert und vereinheitlicht die Matterhorn Gotthard Bahn das Kundenbeziehungsmanagement mit Hilfe eines neuen elektronischen Instruments. Dadurch wird es der Matterhorn Gotthard Bahn möglich sein, den Kontakt zu bestehenden Kunden effizienter zu gestalten, den Austausch zu fördern und die Kundenbindung zu verstärken.

# Mitarbeitende

18



## «Weg der kontinuierlichen Verbesserung»

W. In-Albon, Leiter Infrastruktur

Die Matterhorn Gotthard Bahn strebt eine kontinuierliche Verbesserung an. Die intensive Beschäftigung mit der kontinuierlichen Verbesserung ermöglicht es ihr, Ressourcen, Arbeitsabläufe und Prozesse zu optimieren, Synergien zu nutzen, Produkte und Kundenzufriedenheit zu erhöhen, Kosten zu sparen, Engagement, Kreativität und Innovativität der Mitarbeitenden zu wecken und Teamarbeit, Unternehmenskultur und Mitarbeiterzufriedenheit zu verbessern.

### Unverzichtbar für ISO-Norm 9001

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess der Matterhorn Gotthard Bahn orientiert sich an den nachfolgenden Prinzipien: Investition in die Weiterbildung der Mitarbeitenden, mitarbeiter- und teamorientierte Führung, Prozessorientierung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems. Diese Prinzipien sind unverzichtbarer Bestandteil der ISO-Norm 9001.

### Gute Voraussetzungen geschaffen

Mit der Zertifizierung ihres Prozess- und Qualitätsmanagementsystems nach ISO-Norm 9001:2000 im Jahr 2005 hat die Matterhorn Gotthard Bahn den Grundstein dafür gelegt, ihre Arbeitsabläufe kontinuierlich zu beobachten, hinterfragen und optimieren. Diese Herausforderung kann sie in der Gewissheit angehen, über die richtigen Strukturen, Prozesse und Instrumente zu verfügen.

### Mitarbeitende als wichtiges Kapital

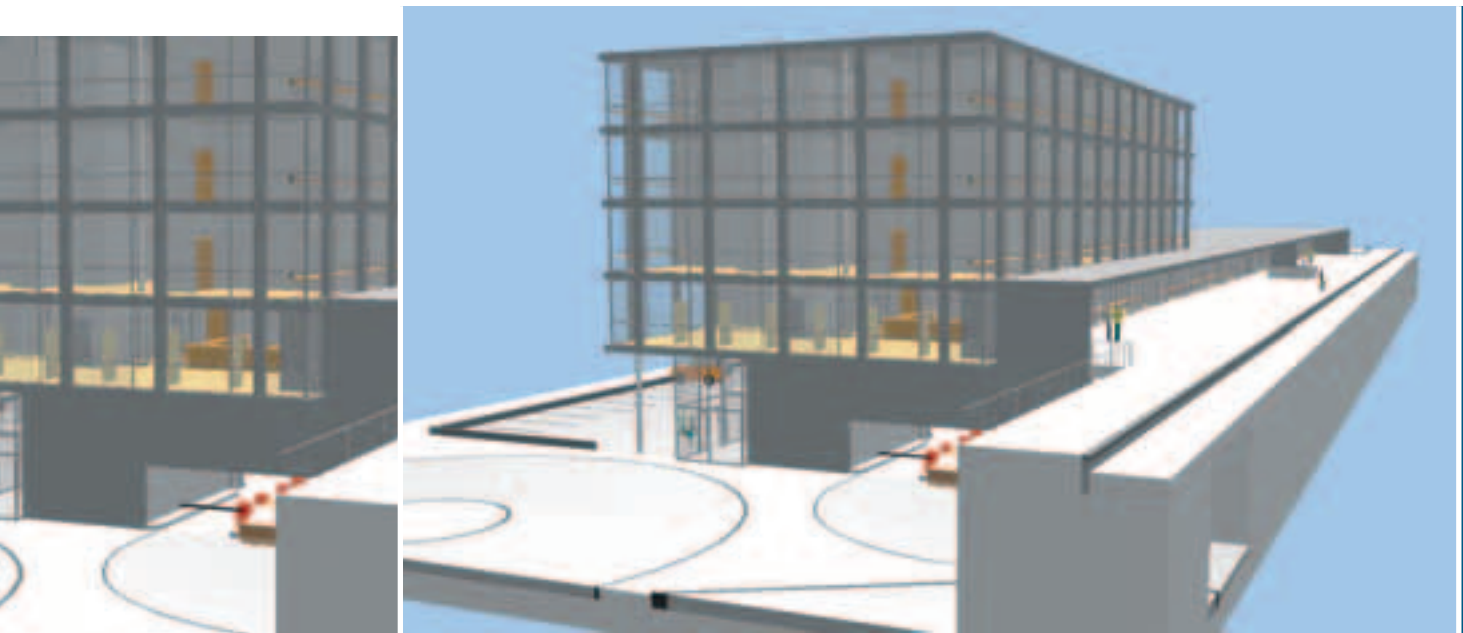
Um das vorhandene Potential auszunutzen, beschäftigt sich die Matterhorn Gotthard Bahn intensiv mit ihren Mitarbeitenden. Alle Mitarbeitenden prägen durch ihre tägliche Arbeit das Bild, das die Kunden von der Matterhorn Gotthard Bahn gewinnen. Damit beeinflussen sie direkt den Markterfolg des Unternehmens. Die Matterhorn Gotthard Bahn ist stolz auf ihre 525 Mitarbeitenden und betrachtet sie als entscheidenden Erfolgsfaktor.

### Regelmässige Mitarbeiterbefragungen

Alle zwei Jahre können sich die Mitarbeitenden in einer unternehmensweiten Mitarbeiterbefragung äussern und ihre Anliegen einbringen. Die Umfrage aus dem vergangenen Geschäftsjahr lieferte erneut wichtige Erkenntnisse.

### Hohe Verbundenheit

Auffallend ist die hohe Verbundenheit der Mitarbeitenden mit der Matterhorn Gotthard Bahn. Die Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Unternehmen ist ein wichtiges Ziel des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Mit gezielten Massnahmen zur Erhöhung der Arbeitszufriedenheit sowie einer transparenten Kommunikations- und Feedbackkultur will die Matterhorn Gotthard Bahn die Verbundenheit der Mitarbeitenden mit dem Unternehmen weiter steigern.



## «Mitarbeitende fördern & Zusammenarbeit optimieren»

P. Rüttimann, Leiter Betrieb

### Gute Kunden- und Marktorientierung

Die gute Bewertung der Kunden- und Marktorientierung durch die Mitarbeitenden ist unter anderem auf die verschiedenen Workshops und Schulungs-Elemente in den vergangenen Jahren zurückzuführen. Dadurch strebt die Matterhorn Gotthard Bahn eine Erhöhung der Kompetenz im Markt-Kunden-Umfeld – insbesondere bei den Kadermitgliedern und den Mitarbeitenden mit direktem Verkaufskontakt an. Für das Zugs- und Verkaufspersonal wurden weiterführende Workshops zu den Themen Dienstleistungsqualität, Erscheinungsbild und Top-Service durchgeführt.

### Selbst- und Fremdeinschätzung sind kongruent

Erfreulich ist, dass die Selbsteinschätzung der Mitarbeitenden sich weitgehend mit der Fremdeinschätzung durch die Kunden deckt: In der Kundenbefragung 2006 attestierten die befragten Fahrgäste den Mitarbeitenden der Matterhorn Gotthard Bahn eine überdurchschnittlich hohe Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft (Seite 17).

### Mitarbeiterentwicklung gefragt

Die Matterhorn Gotthard Bahn hat aber auch zur Kenntnis genommen, dass die Mitarbeitenden sich mehr Aus- oder Weiterbildungsmöglichkeiten wünschen. Deshalb wurde die Mitarbeiterentwicklung 2007 unternehmensweit zu einem Hauptziel erklärt. Insbesondere Nachfolgeplanung und Förderungsmassnahmen für zukünftige Kaderangehörige werden vorangetrieben.

### Führung & Zusammenarbeit bleibt im Fokus

Auch die Führung & Zusammenarbeit bleibt nach der Erarbeitung der Führungsgrundsätze im Jahr 2005 im Fokus der Matterhorn Gotthard Bahn. Entlang der Grundsätze «Der Kunde steht im Mittelpunkt», «Wir sehen Veränderungen als Chancen», «Wir begegnen uns mit Vertrauen», «Wir handeln eigenverantwortlich» und «Wir nutzen die Vorteile der Teamarbeit» wird die Führungskompetenz bei den Kaderangehörigen im Jahr 2007 durch gezielte Schulungsmassnahmen erhöht.

### Teamstruktur wird weiter umgesetzt

Die Matterhorn Gotthard Bahn setzt die Teamstruktur für Lokführer und Zugsbegleiter, die im vergangenen Jahr erarbeitet wurde, 2007 weiter um. Gespräche mit Lokführern und Zugsbegleitern hatten gezeigt, dass diese mehr Unterstützung und Präsenz ihrer Vorgesetzten wünschen. Die neue Teamstruktur trägt diesem Aspekt Rechnung und schafft eine neue Art der Führung und Zusammenarbeit innerhalb der Zugteams.

# Wirkung

20



## «Frequenzen im Regionalverkehr gesteigert»

M. Mooser, Leiter Marketing und Services

Die Bestrebungen der Matterhorn Gotthard Bahn, ihre Kundenorientierung zu verbessern und die Qualität ihrer Dienstleistungen zu erhöhen, sind nicht ohne Wirkung geblieben. Nachdem das Unternehmen 2005 die Zertifizierung nach ISO-Norm 9001:2000 für ihr Prozess- und Qualitäts-Management-System erhalten hat, wurde die Matterhorn Gotthard Bahn 2006 mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe III für den Schweizer Tourismus ausgezeichnet. Das Gütesiegel verrät den Kunden, dass sie hier eine hohe Dienstleistungsqualität erwarten dürfen. Für die Matterhorn Gotthard Bahn ist das Gütesiegel Ansporn, den erreichten Qualitätsstandard täglich wieder von neuem zu erbringen.

### Positive Nachfrageentwicklung im Regionalverkehr

Die Nachfrage an den Transport- und Tourismusdienstleistungen der Matterhorn Gotthard Bahn hat sich im Geschäftsjahr 2006 sehr positiv entwickelt. Die Matterhorn Gotthard Bahn hat 2006 5,29 Mio. Fahrgäste befördert – das sind 510'000 mehr als im Vorjahr (+10,67%). Die Zahl der Gesamtankünfte und -abfahrten der Matterhorn Gotthard Bahn in Zermatt sind gegenüber dem Vorjahr um rund 2% gestiegen. Insgesamt sind in Zermatt im Jahr 2006 rund 2,4 Mio. Fahrgäste ein- und ausgestiegen. Zu dieser Steigerung hat auch die in den letzten Jahren vollzogene stärkere Integration der Matterhorn Gott-

hard Bahn in die nationalen Fahrausweisangebote beigetragen.

### Gotthardregion legt zu

Am deutlichsten gestiegen sind die Frequenzen von und nach Andermatt (+ 6,3%). Fast eine Million Fahrgäste sind 2006 in Andermatt zu- oder ausgestiegen. Damit konnte die Station zum zweiten Mal in Folge deutlich zulegen (+3,3% im Jahr 2005). Dieser Trend belegt die touristische Attraktivität der Strecke (Glacier Express, Rundreisen) und die rege Nutzung der Ost – West-Verbindung durch den Alpenraum. Wesentlich zur positiven Nachfrageentwicklung im Regionalverkehr beigetragen haben auch die «Erlebnis Card» als gemeinsamer Ausflugsspass von Matterhorn Gotthard Bahn und PostAuto Oberwallis oder Erlebnisprodukte wie die «Brunchfahrten» und die «Winterzauber»-Fahrten. Die Entwicklung des Autoverlads und des Pendelverkehrs wurde durch die Sperrung der Gotthard-Autobahn (-4715 Fahrzeuge im Juni), respektive die Bautätigkeit in Täsch etwas gebremst.

### Glacier Express auf hohem Niveau stabil

Das Ergebnis im Geschäftsfeld Glacier Express zeigt sich auf einem hohen Niveau stabil. Die höhere Wertschöpfung kompensiert die Minderfrequenzen gegenüber dem ausgesprochen starken Jubiläums-



## «Vorgaben der Besteller eingehalten»

B. Britsch, Leiter Finanzen, Controlling und Support

jahr 2005 zum Teil. Dass der Markterlös gegenüber dem Vorjahr um CHF 0,9 Mio. oder 5,6% tiefer ausfällt, liegt unter anderem im Wegfall der Erträge aus dem Minibar-Geschäft begründet. Diese Geschäftstätigkeit wird seit Mai durch die railgourmino swiss-Alps AG wahrgenommen. Ferner wurden die Frequenzen der Regionalzüge zwischen Chur und Andermatt neu dem Geschäftsfeld Regionalverkehr zugeschrieben. Die Sperrung der Gotthard-Autobahn im Juni wirkte sich ebenfalls negativ auf die Frequenzen aus, weil Andermatt von der Innerschweiz her auf der Strasse nicht erreichbar war und viele asiatische Gruppen aus dem Raum Luzern ihre Glacier Express-Reise trotz den kommunizierten Anreisalternativen annullierten.

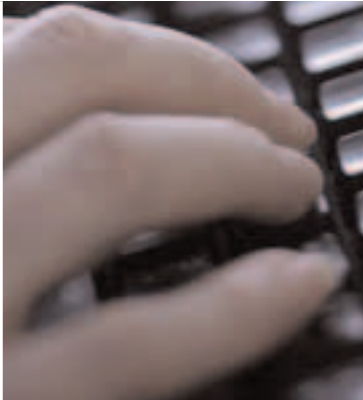
### Erfolgreicher Relaunch

Insgesamt reagierte der Markt positiv auf den Relaunch des Glacier Express mit dem neuen Rollmaterial. Die neuen Panoramawagen sind bei den Gästen sehr beliebt. Erfreulich ist auch die Tatsache, dass durch gezielte Marketingmassnahmen die Auslastung des Glacier Express im Winter erhöht werden konnte, was bis Ende April im Vergleich zum Vorjahr zu 15% Mehrfrequenzen führte. Besonders zwischen Weihnachten und Neujahr war der Glacier Express sehr gefragt.

### Überdurchschnittlicher Kostendeckungsgrad

Im Jahr 2006 hat die Matterhorn Gotthard Bahngruppe einen Markterlös von CHF 87,2 Mio. erwirtschaftet (exklusive Abgeltung). Der Kostendeckungsgrad der Bahngruppe konnte so trotz rückläufiger Abgeltungen auf 65% verbessert werden. Die Matterhorn Gotthard Bahn ist angesichts der steigenden Anforderungen an die Sicherheit und der Herausforderungen im Zusammenhang mit der Unterdeckung der Pensionskasse Ascoop ertragsseitig auf gute Ergebnisse angewiesen.

# Wissen



## 22

### «Richtige Entscheidungen durch verlässliche Informationen»

B. Britsch, Leiter Finanzen, Controlling und Support

Wer über gut aufbereitete und verlässliche Informationen verfügt, kann richtige Entscheidungen treffen. Deshalb hat die Matterhorn Gotthard Bahn ein modernes Management-Informations- und Controlling-System eingeführt. Zur Sicherstellung der Qualität der erhobenen Daten sind die Einschätzungen und das Wissen aller Mitarbeitenden von zentraler Bedeutung. Das System wird von den betroffenen Stellen regelmässig mit den relevanten Informationen versorgt, die anschliessend zu einem Gesamtbild verdichtet und anhand von Kennzahlen, z.B. statistischer Art, dargestellt werden.

#### Strategische Ziele als Grundlage

Die Kennzahlen im System betreffen schwerwichtig die strategischen Ziele der Matterhorn Gotthard Bahn. Risiken und Gefahren sowie die getroffenen Massnahmen werden direkt im Informationssystem dokumentiert und überwacht. Die im System hinterlegten strategischen Ziele beziehen sich auf die Finanz-, Kunden-, Prozess- und Ressourcen-Perspektiven. Das System erteilt Auskunft darüber, ob die Erwartungen der Geldgeber erfüllt sind und die langfristige Wirtschaftlichkeit des Unternehmens gesichert ist oder ob die Kundenbedürfnisse derart abgedeckt sind, dass damit die finanziellen Ziele erreicht werden können. Ferner überprüft das System, ob die Voraussetzungen auf der Ebene der Ressourcen geschaffen sind, damit die Vorgaben aus den Prozess-, Kunden- und Finanz-Perspektiven erreicht werden können.

#### Risikoverminderung durch gezieltes Management

Das Management-Informations- und Controlling-System umfasst zusätzlich Risikokennzahlen. Die Matterhorn Gotthard Bahn legt besonderen Wert auf ein gezieltes Risiko Management. Ein frühzeitiges Erkennung und ein richtiger Umgang mit den erfassten Risiken können den Erfolg eines Unternehmens massgeblich beeinflussen. Durch die kontinuierliche Identifizierung, Bewertung und Überwachung der wichtigsten Risiken können diese vermindert werden. Die ständige Identifizierung neuer oder nicht mehr relevanter Risiken führt zu einer laufenden Verbesserung des Versicherungsschutzes. So wird gewährleistet, dass die Matterhorn Gotthard Bahn weder über- noch unterversichert ist und dass die richtigen Risiken erfasst sind.

# Gedanken



## «Matterhorn Gotthard Bahn verbindet»

H.R. Mooser, Vorsitzender der Geschäftsleitung

23

5,29 Mio. Menschen bewegte die Matterhorn Gotthard Bahn im Jahr 2006. Walliser, Urner, Bündler, Berner, Zürcher, Deutsche, Europäer, Asiaten, Amerikaner...manche zum Skiurlaub, andere zur Arbeit, wieder andere zum Wandern, Biken, zur Freundin, zu den Eltern, zur Kollegin, zum Zahnarzt, zum Frisör oder in die Schule.

### Kein Zug, sondern ein Erlebnis

Die Matterhorn Gotthard Bahn verbindet drei Kantone; fünf ausgedehnte Bergregionen von ausserordentlicher touristischer Anziehungskraft. Die Matterhorn Gotthard Bahn ist Brückenbauerin, Naturverbundene, Menschenverbindende, Weltenbummlerin, Kulturvermittelnde, Sportskanone. Sie ist kein Zug. Sie ist ein Erlebnis.

### 21 Stunden täglich für die Kunden da

Über 144 Kilometer und 3'300 Höhenmeter, über 60 Brücken, durch 29 Tunnels und 20 Galerien. Die Matterhorn Gotthard Bahn bewegt, verbindet, schafft Begegnungen. Lässt staunen, geniessen, vorwärts kommen, abschalten, erholen, Stress vergessen, aussteigen – einsteigen. An 47 Haltestellen, zwischen 05:07 frühmorgens und 02:20 Uhr in der Nacht.

### Unterwegs mit der Matterhorn Gotthard Bahn

Die Matterhorn Gotthard Bahn bietet viele Möglichkeiten des Reisens: Alleine, zu zweit, in der Familie, in Gruppen, schlafend, diskutierend, fotografierend, lesend, Musik hörend, essend, sitzend, liegend und ausnahmsweise stehend ...

### Mit einem reinen Umwelt-Gewissen

Wer mit der Matterhorn Gotthard Bahn reist, tut dies mit einem reinen Umwelt-Gewissen. Es versteht sich von selbst, dass die Bahn, die durch eine derart atemberaubend schöne Landschaft fährt, Sorge zur Umwelt trägt. Eisenbahnen sind energieeffizient und damit Klima und Ressourcen schonend. Um eine Person über 100 Kilometer zu transportieren, benötigen Eisenbahnen umgerechnet 0,85 Liter Benzin. Ein Personenzug verbraucht 6,0 Liter<sup>1)</sup>.

### Von Menschen für Menschen

Auch das Wohl der Menschen liegt der Matterhorn Gotthard Bahn am Herzen. Als Erlebnisbahn animiert sie mit ihren Produkten zu Erholung, Freizeitvergnügen und Sport. Besondere Aufmerksamkeit widmet die Matterhorn Gotthard Bahn den körperlich behinderten Mitmenschen. Das neue Rollmaterial des Glacier Express und die neuen Niederflurtriebzüge für den Regionalverkehr und den Pendelverkehr zwischen Täsch und Zermatt sind behindertenfreundlich – ebenso wie der Matterhorn Terminal Täsch.

<sup>1)</sup> Quelle: VÖV

# Wir



## 24 «Wir stehen hinter der Matterhorn Gotthard Bahn»

Verwaltungsrat und Mitarbeitende

Ackermann Leo  
 Agten Armin  
 Albert Beat  
 Albert Erwin  
 Albrecht Karl  
 Albrecht Jasmin  
 Alessandri Pascal  
 Althaus Anita  
 Ambord Heinz  
 Amherd Anton  
 Amstutz Jean-Pierre  
 Andenmatten Hans  
 Anderegg André  
 Anderegg Christoph  
 Anthamatten Kurt  
 Anthamatten Tobias  
 Anthenien Herbert  
 Anthenien Raimund  
 Anthenien Andreas  
 Arnold Bruno  
 Arnold Helmut  
 Arnold Herbert  
 Arnold Martin  
 Arnold Max  
 Arnold Roger  
 Arnold Werner  
 Arnold Elmar  
 Arpagaus René  
 Avenoso Saverio  
 Bachmann-Simmen Petra  
 Baumann Ernst  
 Baumann Hermann  
 Baumann Isidor  
 Baumann Peter  
 Baumann Esther  
 Baumeler Urs  
 Berther Placi  
 Berther Thomas  
 Biderbost Marlene  
 Bieler Paul  
 Biner Christian D.  
 Biner Fernando  
 Biner Helmut  
 Biner Tamara  
 Biner Thomas  
 Bircher Anton  
 Bischoff Thomas  
 Blatter Amadé  
 Blatter Fabian  
 Blatter Doris  
 Blumenthal Bernhard  
 Blumenthal Marcel  
 Blumenthal Werner  
 Bohnet Marco  
 Bonani Gregor  
 Bonani Thomas  
 Bonetti Bruno

Bonfiglio-Lehner Denise  
 Bortler Leander  
 Bortis Stefan  
 Brantschen Armin  
 Brantschen Beat  
 Brantschen Damian  
 Brantschen Elio  
 Brantschen Ewald  
 Brantschen Myriam  
 Brantschen Fabian  
 Bregy Gabriel  
 Briggeler Daniel  
 Brigger Kerstin  
 Britsch Beat  
 Brunner Bernhard  
 Brunner Willi  
 Bumann Kilian  
 Bumann Paul  
 Bumann Anita  
 Bürcher Ivan  
 Bürcher Roger  
 Bürcher Ulrich  
 Bürcher Jonas  
 Burgener Anton  
 Burgener Hans-Peter  
 Burgener Sebastian  
 Caduff Robert  
 Cafasso Giuseppe  
 Cafasso Roberto  
 Camenzind Urs  
 Carlen Christian  
 Carlen Hedwig  
 Cathrein Michael  
 Cathrein Rolf  
 Cathry Fritz  
 Cathry Rolf  
 Caviezel Sepantoni  
 Cesare Florian  
 Chastonay Thomas  
 Chastonay Helga  
 Christen Bruno  
 Christen Gaby  
 Christen Mirjam  
 Christen Raphael  
 Cicillini Camillo  
 Cicognini Arnold  
 Clausen Kilian  
 Crettaz Sabrina  
 Da Silva Monteiro Maria Zita  
 Da Silva Pena Amadeu  
 D'Andrea Antonio  
 Danioth Bruno  
 Danioth Ruth  
 Dänzer Hans-Peter  
 Decurtins Mario  
 Demont Angela  
 Derendinger Roland

Dermon Giuseppe  
 Diezig Willi  
 Dubacher Daniel  
 Eberhardt Bernhard  
 Echser Franz  
 Eggel Patrick  
 Eggel René  
 Eggel Tobias  
 Eggel Treuhold  
 Eggel Walter  
 Eggel Antonia  
 Eloffson Malin  
 Epp Franz  
 Epp Gustav  
 Epp Martin  
 Escher Rolf  
 Eyer André  
 Eyer Helmut  
 Eyer Roman  
 Eyholzer Silvio  
 Flepp-Cavegn Carmen  
 Franzen Paul  
 Furger Ernst  
 Furrer Walter  
 Furrer Sandro  
 Furrer-Sterren Ruth  
 Fux David  
 Fux René  
 Fux Roger  
 Fux Vinzenz  
 Gamma Georg  
 Garbely Erwin  
 Garbely Klaus  
 Garbely Michel  
 Gasser Martin 53  
 Gasser Martin 65  
 Gasser Stefan  
 Gattlen Hubert  
 Gerig Bernhard  
 Gerig Markus  
 Gerig Tino  
 Gernet Daniel  
 Gernet Hans-Jörg  
 Gertschen Xavier  
 Gex-Collet Anna  
 Gislser Reto  
 Gitz Marzell  
 Gloor Michel  
 Gloor Willy  
 Glor Bernhard  
 Grand Erwin  
 Grichting Olivier  
 Grossenbacher Paul  
 Gruber Ignaz  
 Gruber René  
 Gruber Rudolf  
 Gsponer Egon

Gsponer Hugo  
 Gsponer Maurus  
 Gsponer René  
 Hasani Zekije  
 Heinen Guido  
 Heinzer Maria  
 Heinzmann Christian  
 Heinzmann Kurt  
 Heinzmann Urs  
 Heldner Norbert  
 Hendry Vitus  
 Henzen Heinrich  
 Herger Erika  
 Herger Fabian  
 Heussi Monica  
 Heynen Martin  
 Hischer Alphons  
 Hischer Daniela  
 Hischer Jules  
 Hischer Klaus  
 Hischer Urban  
 Holzer Christian  
 Holzer Edwin  
 Holzer Stephan  
 Hosang Gion Battista  
 Hosennen Amandus  
 Huber Benno  
 Huber Stephan  
 Hunziker Urs  
 Hutter Robert  
 Hutter Sabine  
 Idrizi Memetali  
 Imbert Serge  
 Imboden Erhard  
 Imboden Ingrid  
 Imboden Karl  
 Imboden Kurt  
 Imboden Niklaus  
 Imboden Patrick  
 Imboden Reinhard  
 Imboden Roland  
 Imboden Willi  
 Imhasly Hans-Rudolf  
 Imhasly Sandra  
 Imhasly Amanda  
 Imhof Franz  
 Imhof Ivan  
 Imhof Julius  
 Imoberdorf Emil  
 Imoberdorf Josephine  
 Imoberdorf Kurt  
 Imoberdorf Roberto  
 Imoberdorf Stefan  
 Imsand Alfred  
 Imsand Edwin  
 Imwinkelried Werner  
 Imwinkelried Helen

In-Albon Romaine  
 In-Albon Waldemar  
 In-Albon Willi  
 Indergand Edwin  
 Isenschmid Hans-Rudolf  
 Ittig Kurt  
 Ittig Martin  
 Ittig Urs  
 Jakob Erwin  
 Jenelten Hans-Ueli  
 Jordan-Kummer Helen  
 Jorge Duarte Manuel Augusto  
 Jost Stefan  
 Julien Andreas  
 Kalbermatter Kurt  
 Kalbermatter Serge  
 Karlen Ferdinand  
 Karlen Franz  
 Karlen Kilian  
 Karlen Martin  
 Karlen Martin  
 Käser Martin  
 Kaspar Arnold  
 Kaufmann Urban  
 Kenzelmann Roger  
 Kiechler Beatrice  
 Kiegliger Franz  
 Kiegliger Vinzenz  
 Kimmig Kurt  
 Kimmig Stefan  
 Kluser Renato  
 Knöpfel Hanspeter  
 Koch Marcel  
 Kohli Hans-Peter  
 Kreuzer Albin  
 Kreuzer Beat  
 Kreuzer Markus  
 Kreuzer Peter  
 Kreuzer-Jussel Martin  
 Kronig Christoph  
 Kronig Elmar  
 Kummer Erkan  
 Kummer Theodor  
 Kuonen Erwin  
 Lagger Bernhard  
 Lagger Marco  
 Lagger Marcel  
 Lagger-Williner Marie-Louise  
 Lambrigger Daniel  
 Lambrigger Paul  
 Langenstein Urs  
 Lauber Christoph  
 Lauber Daniel  
 Lauber Franz  
 Lauber Jörg  
 Lauber Klemens  
 Lauber Linus



Lauber Martin	Neuenschwander Jürg	Sarbach Patric	Solèr Severino	Walther Dorothea
Lauber Oswald	Nunes-Pinheiro Maria-Lucilia	Sarbach-Holzer Erika	Staub Petra	Wasmer Pascal
Lauber Urban	Oggier André	Schalbatter Roland	Steger-Giger Roswitha	Weissen Anselm
Lehmann Martin	Oggier Roland	Schalbatter Franziska	Steiner Willi	Wenger Benno
Lehner Fernando	Pally Mario	Schaller Marliese	Stern Urban	Wenger Angelika
Lehner Martin	Paris Gerhard	Scheidegger Peter	Stucki Philipp	Werlen Anton
Leiggenger Beatrice	Perren Alois	Schläpfer Dominik	Stucky Meinrad	Werlen Yvan
Lengen Augustin	Perrig Paul	Schmed Silvio	Studer David	Werlen Andrea
Lengen Moritz	Petrig Martin	Schmid Andreas	Studer Walter	Werner Plus
Leuenberger Kurt	Pfaffen Helmut	Schmid Jean-Pierre	Sturdy Joel	Wiesner Martin
Leuenberger Marietta	Pfaffen Reinhard	Schmid Martin	Summermatter Fidelis	Williner Edwin
Leutenegger Josef	Pfaffen Remigius	Schmid Norbert	Summermatter Leander	Williner Fredy
Levy Markus	Pfaffen Thomas	Schmid Richard	Summermatter Odilo	Williner Hans-Peter
Levy René	Pfammatter Erich	Schmid Salomon	Summermatter Willi	Williner Michael
Lindegger Fabian	Pfammatter Erwin	Schmid Thomas	Suter-Kreuzer Marianne	Willisch Mike
Lochmatter Ambros	Pollinger Kilian	Schmid Eyer Diana	Tatz Roland	Witschard Damian
Lochmatter Veronika	Pollinger Odilo	Schmidhalter Diego	Tatz Jolanda	Wüthrich Sandro
Lombardo Salvatore	Pollinger Otto	Schmidhalter Herbert	Tenisch Hilar	Wyer Fidelis
Lorenz Daniel	Providoli Richard	Schmidhalter Peter	Tenisch Nikolaus	Wyer Thomas
Lorenz Otto	Radoslav Josip	Schmidhalter Michel	Tenisch Serafin	Wyer Kevin
Lorenz Yvo	Regli Pius	Schmidpeter Jan	Theler Helmut	Wyssen Martin
Loretan Mario	Regli Martin	Schmidt Roman	Thenen Anita	Zbären Andrea
Luggen Jules	Rieder Patrick	Schnidrig Alfred	Thenen Wilhelm	Zberg Karl
Lütolf Michel	Riedi Giuseppe	Schnidrig Benito	Tomic Vikentije	Zeiter Anton
Lutz Ignaz	Riedi Norbert	Schnidrig Felix	Trepp Martin	Zeiter Nikolaus
Magnani Geraldo	Riedi Hanni	Schnyder Marcel	Tresch Anton	Zeiter Peter
Manetsch Columbin	Ritler Roland	Schnydrig Urban	Tresch Markus	Zeiter Rosmarie
Manetsch Eugen	Rittiner Andrea	Schönenberger Daniel	Tresch Peter	Zeiter Silvan
Manetsch Pius	Ritz Christian	Schöpfer Stefan	Tresch Peter	Zeiter Thomas
Manz Michel	Ritz Erwin	Schreiner Sonja	Tresch Pius	Zenhäusern Bruno
Manz Andrea	Ritz Franz-Xaver	Schröter René	Tresch Rolf	Zenhäusern Renato
Marino Marlene	Ritz Heinz	Schuler Thomas	Tresch Stefan	Zenkhusen Alfons
Martig Robert	Ritz Manfred	Schweizer Fredy	Tscherrig Adrian	Zenkhusen Kilian
Martig Stefan	Ritz Martin	Schwery Emil	Tscherrig Aldo	Zenkhusen Maria
Mattli Bernhard	Rüegg René	Schwery Roy	Tschuor Bruno	Zenkhusen Martin
Mauderli Dominique	Ruetsch Markus	Schwery Walter	Valle Irene	Zenkhusen Otto
Meier Balthasar	Ruff Claudio	Schwick Elmar	Volken Andreas	Zenkhusen Willi
Millius Rudolf	Ruff Fabienne	Seiler Beat	Volken Odilo	Zraggen Daniel
Monn Guido	Ruffiner Christian	Senn Bruno	Volken Rolf	Zraggen Leonhard
Mooser Beat	Ruppen Rolf	Senn Urs	Volken Elsbeth	Zraggen Thomas
Mooser Edgar	Ruppen-Andenmatten Odilo	Seyller Heinz	Waldmann Jean-Pierre	Zraggen Remo
Mooser Hans-Rudolf	Russi Eric	Sgro Aldo	Walker Elmar	Zimmermann Enrico
Mooser Marcel	Russi Johann-Baptist	Siegfried Tobias	Walker Gottfried	Zuber Anne-Marie
Mooser Norbert	Russi Marie-Claire	Silveira Antonio	Walker Herbert	Zuber Gabriela
Mooser Philibert	Russi Pius	Simmen Alfred	Walker Johann	Zuber Wolfgang
Mooser Patricia	Russi Stefan	Simmen Anton	Walker Konrad	Zuber Steeve
Morard Daniel	Rüttimann Peter	Simmen Arthur	Walker Marino	Zufferey Yvo
Müller Jean-Claude	Salzmann Jakob	Simmen Franziska	Walker René	Zurthurn Max
Müller Doris	Salzmann Lothar	Simmen Hans	Walker René 50	Zurkinder René-Josef
Murmann Walter	Salzmann Rolf	Simmen Mario	Walker Roger	Zurschmitt Stefan
Murpf Urs	Sangregorio Donato	Simmen Rene	Walker Stefan	Zwygart Roland
Nager Armin	Sarbach Andreas	Simmen Benno	Walker Werner	
Nager Erwin	Sarbach Michel	Simmen Erika	Walker Jonas	
Nager Franz	Sarbach Paul	Simmen Margrith	Walpen Eugen	
Nager Max	Sarbach Pius	Simmen Marie-Louise	Walter Florian	
Nager Moritz	Sarbach René	Simmen Zita	Walter Karin	
Nager Pius	Sarbach Eliane	Simmen-Odermatt Franziska	Walther Joel	

