

Der Komfort Check-in **Der neue Service für das digitale Reiseerlebnis im Fernverkehr**

Unsere Kunden haben sehr unterschiedliche Ansprüche an eine Reise mit der Deutschen Bahn. Einige bevorzugen eine persönliche Ansprache und einen individuellen Service durch unsere Zugbegleiter, andere wünschen sich eine entspannte Reise von ihrem Abfahrtsort bis zu ihrem Zielort. Diese Ansprüche unterstützt unser digitaler Service „Komfort Check-in“ als weiteres Feature der App „DB Navigator“. Kunden der Deutschen Bahn können einfach, schnell und unkompliziert das persönliche Einchecken ihrer Reise an ihrem Platz erledigen. So erreichen sie noch bequemer und ohne lästiges Ticketsuchen ihr Ziel und verfügen über ein maximales Maß an Selbstbestimmung. Einfach nur zurücklehnen und entspannen – der Komfort Check-in macht dies nun möglich.

Der Komfort Check-in ist damit zentraler Bestandteil der zukünftigen, digitalen Reisebegleitung und bildet die Grundlage für weitere Komfortstandards der Deutschen Bahn. Die Einführung des Komfort Check-ins ist eine Entwicklung für den Kunden und mit dem Kunden. Sie stellt dabei keine Kritik am heutigen Prozess dar, sondern versteht sich als dessen Weiterentwicklung in einer immer digitaler werdenden Welt.

So funktioniert der Komfort Check-in

Nutzer mit einem Handy-Ticket und Sitzplatzreservierung für eine Teststrecke für den Komfort Check-in profitieren ab sofort von einer besseren Reisebegleitung. Sie erhalten nun eine Push-Mitteilung mit dem Hinweis, dass sie sich selbst einchecken können. So gelangen Kunden direkt in den Reiseplan. Der Kunde wählt das gültige Ticket der aktuellen Fahrt im Navigator aus, klickt den Button „Komfort Check-in“ und bestätigt anschließend seinen Sitzplatz. Gegebenenfalls erfolgt zusätzlich die Abfrage der BahnCard Nummer. Im Hintergrund wird der Kunde für den aktuellen Reiseabschnitt eingecheckt, d.h. die ggf. genutzte BahnCard wird geprüft und das Ticket entwertet. Durch die Nutzung der Funktion „Komfort Check-in“ teilt der Kunde dem Zugbegleiter indirekt mit, dass er mit einem gültigen Ticket reist und auf seinem reservierten Sitzplatz sitzt.

Der Zugbegleiter sieht die eingecheckten Sitzplätze pro Wagen auf seinem Mobilien Terminal in einer zusätzlichen Ansicht, die über die bestehende Onlineverbindung automatisch im Hintergrund aktualisiert wird.

Komfort Check-in ermöglicht den Kunden des Fernverkehrs mehr Selbstbestimmung für ein entspanntes und stressfreieres Reiseerlebnis. Weitere Vorteile sind der Entfall der Mehrfachkontrolle nach Personalwechsel und der Unterbrechung beim Telefonieren, Arbeiten oder Schlafen.