

Senk yu for trävelling...

... so der Titel eines 2008 erschienen Buches über die Alltagsabenteuer beim Reisen mit der Deutschen Bahn AG.

Meines Erachtens ist die Realsatire, welche man beim Bahnfahren gratis mit dazu bekommt noch weit humorvoller, als dieses Buch. Diese Woche bin ich mal wieder in den Genuss dessen gekommen, wo man beim Schienentransport-Unternehmen durchaus noch Optionen hat, Feinjustierungen bei der Kundenfreundlichkeit vorzunehmen.

Ich war für einen Tag in Leipzig, um mich beim dortigen ICCAS über deren neueste Forschungen zum Thema workflow Optimierung im neurochirurgischen OP schlau zu machen.

Nebenbei bemerkt, dass Institut hat wirklich tolle Ideen, um dem Daten Wirrwarr im OP aus den unterschiedlichen KIS-, PACS-, Navi- und sonstigen Bilddaten eine einheitliche und operateurfreundliche Benutzeroberfläche zu geben. Und die Mitarbeiter haben es geschafft, mir ihre hochkomplexe Softwarearchitektur nicht nur verständlich zu erklären, sondern dies auch in ein Programm zu packen, was den Namen benutzerfreundlich wahrhaft verdient. Ich hab´ es nahezu intuitiv verstanden.

Was mich wieder zur Deutschen Bahn AG zurückbringt. Den Flug von Düsseldorf nach Leipzig zu buchen war problemlos, Ticket online, etix-Maschine am Flughafen, Kreditkarte reinschieben, boarding pass ausdrucken, fertig. Die Schwierigkeiten starteten am Leipzig International, das Bahnticket zum Hauptbahnhof gibt´s dort auch an einer Maschine, deren Benutzeroberfläche aber so kompliziert ist, dass kaum ein Reisender damit klar kommt. Deswegen steht dort jetzt eine Bahnmitarbeiterin, die fragt, wo man hin will, und dann den touch screen für einen bedient. Nur zahlen muss man noch selber. Leider nimmt die Ticketmaschine keine Scheine größer als 10,-- an. Wow, man erwartet vom internationalen Reisenden, dass er schon mit Euro Kleingeld ankommt, denn der Schlitz für die Kreditkarte war grad außer Betrieb. Meine Frage, ob ich bei mangelndem Kleingeld das Ticket auch im Zug lösen könnte wurde verneint. Mit viel Mühe und unter Wechselangeboten von Mitreisenden bin ich an mein Ticket gekommen.

Dumm sind ja nur die, die nicht aus ihren Fehlern lernen, daher hab´ ich für die Rückfahrt einen großen Bogen um die Ticketmaschine gemacht und bin zum Servicepoint (heißt vielleicht so, weil der Punkt die mathematische Form mit dem kleinstmöglichen Inhalt ist) und wollte das Ticket beim Schalterbeamten lösen. Die Schlange war kurz, aber als ich dran war, wurde ich nicht bedient sondern gefragt, ob ich denn eine Nummer gezogen hätte. Hatte ich nicht, also zurück und raus aus dem Reisezentrum, Nummer gezogen, neu angestellt und nach insgesamt 15 Minuten Ticket erstanden.

Ihr Schriftführer

PS: Flughafen & → etix & → boarding pass & → fertig in nicht mal 2 Minuten