

DB Fernverkehr AG

Wie Digitalisierung nicht funktioniert...

...das erleben die Bordgastronomen bei DB Fernverkehr seit Wochen mit einer Mobilen Kasse (MoKa). Schon in der Testphase hatten die GDL, ihr bundesweiter Arbeitskreis Zugbegleitdienst und betroffene Kollegen deutlich gemacht, dass auch alle technischen Rahmenbedingungen vor der Einführung passen müssen.

Statt Gründlichkeit musste es beim Fernverkehr trotzdem wieder mal nach dem Motto „Augen zu und durch“ gehen und das neue System wurde eingeführt. Nun müssen die Bordgastronomen wieder ausbaden, dass sie als Praktiker nicht gehört werden:

- Trotz korrekter Buchungen gibt es zum Feierabend Fehlbestände in den Kassen.
- Oft ist kein stabiler Betrieb für die Kartenzahlung möglich.
- Zahlungsvorgänge werden dann bis zu viermal beim Reisenden abgebucht.
- Die Kommunikation mit der Anwenderhotline im Störfall ist zeitaufwendig.

Das sind nur einige Punkte, die neben dem entstehenden Frust von Reisenden auf die Bordgastronomen einwirken, ganz analog und direkt! Statt Experimente an Mitarbeitern und Reisenden durchzuführen, fordert die GDL umgehend ein stabiles MoKa-System. Bis dahin sollte MoKa ausgesetzt werden. Zur besseren Reisendenbetreuung sollten dann die Theoretiker auf die Züge gehen und die Praktiker unterstützen!

Vielleicht klappt es dann mit der Digitalisierung!

Die GDL lässt ihre Mitglieder und Bordgastronomen nicht im Regen stehen und wird bis zur Beseitigung der Probleme nicht lockerlassen!

GDL – stark, unbestechlich, erfolgreich –