

# Kurzanleitung für die Nutzung des Kunden:innenaufbausystems in den DB Reisezentren der Deutsche Bahn AG

Die DB Reisezentren sind mit einem optisch-taktilen Bodenleitsystem ausgestattet, das vom Eingang bis zum Serviceschalter führt. Bei der Nutzung des Aufrufsystems sind folgende Schritte zu beachten:

1. Die Kund:innen folgen dem Leitsystem bis zu einem Abzweigfeld und unmittelbar anschließend zu einer Stele, an der ein Wartebon mit einer Wartenummer angefordert werden kann.
2. Die Stele ist ein pultartiges Touchdisplay in Höhe von ca. einem Meter. An der den Kund:innen zugewandten unteren Kante des Bildschirms befindet sich weiß auf schwarz erst in Prismen- und dann in Brailleschrift der Hinweis: „SPRACHANSAGE“ und anschließend ein nach oben zeigender Pfeil in Prismenschrift. Oberhalb des Pfeils befindet sich auf dem Bildschirm der Stele ein Rollstuhlsymbol in weiß auf schwarz.
3. Mit tippen auf das Symbol wird die Ausgabe eines Wartebons bestätigt, der kurz darauf mittig unterhalb des Bildschirms entnommen werden kann. Der Wartebon bleibt so lange an der Ausgabe stecken, bis er dort abgezogen wird. Gleichzeitig wird eine Sprachansage zugeschaltet und mit einmaliger Wiederholung die Wartenummer angesagt. Ebenso wird der weitere Weg zum Schalter beschrieben. Falls sich im Wartebereich eine Sitzgelegenheit befindet, wird dort eine weitere Sprachansage erfolgen, sobald ein freier Schalter zur Verfügung steht. Auch hier wird mit einmaliger Wiederholung die Wartenummer angesagt und der Weg zum aufrufenden Schalter beschrieben.

Hinweis: bei Berührung anderer Stellen auf dem Display wird ggf. auch eine Wartenummer ausgegeben, jedoch ohne akustische Information. Falls dies versehentlich geschieht, sollte erneut, wie oben beschrieben, verfahren werden.

Bei Fragen oder zusätzlichem Unterstützungsbedarf, z. B. am Automaten, sind vor Ort Mitarbeitende am Empfang oder Schalter tätig, die gerne behilflich ist.