

Service für Reisende

DB startet innovatives Einkaufskonzept am Berliner Ostbahnhof



Foto: DB Station&Service AG/Oliver Lang

Fachinformation DB Station&Service AG

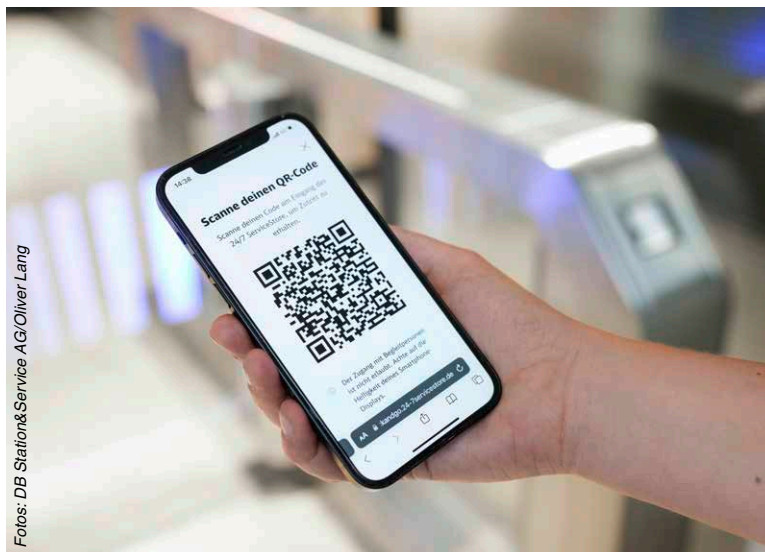
Einkäufe auswählen, mitnehmen und direkt weiter zum Zug: Am Berliner Ostbahnhof können Reisende und Besucher*innen ab sofort rund um die Uhr im neuen 24/7 ServiceStore einkaufen.

In diesem Geschäft für Reisebedarf brauchen Gäste weder ihr Portemonnaie zücken noch an einer Kasse anstehen. So wird das Einkaufen nach dem Prinzip Pick&Go am Bahnhof zu „Pick&Ride“. Zutritt erlangen Kund*innen über eine App und auch die Abrechnung des Einkaufs läuft digital. Reisende können so auch einen kurzen Aufenthalt am Bahnhof effizient nutzen. Mit diesem weiteren Angebot im Ostbahnhof verbessert die DB den Service für täglich rund 80.000 Reisende und Besucher*innen.

Horst Mutsch, Leiter Vertrieb Commercial bei der DB Station&Service AG: „Mit dem zukunftsweisenden Konzept unseres 24/7 ServiceStores machen wir den Berliner Ostbahnhof attraktiver und zeigen, wie Digitalisierung unseren Kund*innen bei ihrem täglichen Einkauf einen echten Nutzen bietet. Denn unser Ziel ist es, mit modernen Bahnhöfen und innovativen Services dazu beizutragen, dass die umweltfreundliche Bahn für noch mehr Pendler und Reisende zu ihrem bevorzugten Verkehrsmittel wird.“

Martina Klement, Staatssekretärin für Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung in der Senatskanzlei Berlin: „Die Eröffnung des 24/7 ServiceStores im Berliner Ostbahnhof ist ein tolles Beispiel dafür, wie digitaler Fortschritt den Alltag vereinfachen und positive Veränderungen für uns alle herbeiführen kann. Künstliche Intelligenz und Digitalisierung sind dabei Werkzeuge, die neue und effiziente Lösungen für unterschiedliche Herausforderungen bieten – wie beispielsweise den Fachkräftemangel oder auch die Beschleunigung von Verwaltungsvorgängen.“

Wenzel Bürger, Geschäftsführer SSP Deutschland und Franchisepartner von ServiceStore DB: „Wir sehen den neuen 24/7 ServiceStore als einen echten Meilenstein in der Weiterentwicklung des stationären Handels. Wir



Fotos: DB Station&Service AG/Oliver Lang

Die 24/7 ServiceStore-App

sind davon überzeugt, dass Konzepte dieser Art eine große Zukunft haben. Mit unserer Expertise als Food Travel Experts und langjähriger Partner der Deutschen Bahn freuen wir uns auf die Zusammenarbeit und den Betrieb dieses innovativen Store-Konzepts, das sich nahtlos in unsere Digitalisierungsstrategie einfügt und diese bereichert.“

So funktioniert der kassenlose Einkauf

Kund*innen registrieren sich vorab einmalig in der 24/7 ServiceStore-App mit ihren persönlichen Daten (Mindestalter 14 Jahre) und Angaben zum Zahlungsmittel (Kreditkarte, PayPal). Um Zugang zum Store zu erhalten, scannen Kund*innen am Eingang einen in der App erzeugten QR-Code.



Fotos: DB Station&Service AG/Oliver Lang

Zugang über den in der App erzeugten QR-Code

Auswahl der
gewünschten
Waren

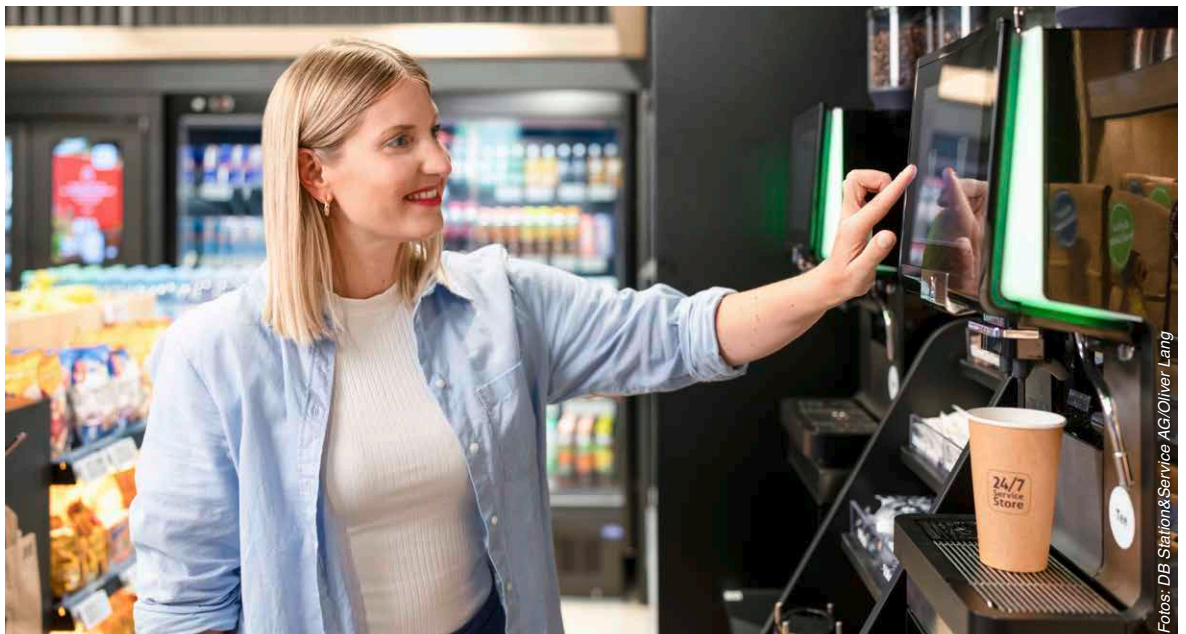


Der Einkauf funktioniert nach dem Prinzip Pick&Go: Kund*innen wählen die gewünschten Produkte aus und verlassen damit einfach das Geschäft. Die App berechnet dann automatisch die Summe des Einkaufs und erstellt eine Rechnung, worüber Kund*innen per E-Mail informiert werden. Möglich macht das der Einsatz von künstlicher Intelligenz und modernster Kameratechnologie. Bei der App handelt es sich um eine Web-App, die Kund*innen unabhängig vom Betriebssystem eines beliebigen Endgerätes im Web-Browser laden und verwenden können. Für den Kauf von Produkten mit Altersbeschränkung müssen Kund*innen zusätzlich ihr Alter verifizieren.

Neue Generation des digitalen Bahnhofs-Shops

Der 24/7 ServiceStore befindet sich in der Ladenpassage des Berliner Ostbahnhofs und hat eine Verkaufsfläche von ca. 45 Quadratmetern. Den Betrieb übernimmt der Franchisepartner SSP Deutschland. Das Sortiment umfasst rund 400 Artikel. Dazu gehören Kaffeespezialitäten und kalte Getränke, Backwaren, Salate, Sandwiches und Wraps sowie salzige Snacks, Süßwaren und Tabakwaren.

Auch Heißgetränke
gehören zum
Sortiment





Nach dem Einkauf verlassen die Kunden einfach das Geschäft

Über ServiceStore DB

Das 1998 gegründete Franchisekonzept ServiceStore DB ist Teil der DB Station&Service AG und verfügt über rund 200 Standorte in ganz Deutschland, die von insgesamt 20 Franchisepartnern betrieben werden. Bei der konzeptionellen Weiterentwicklung liegt der Schwerpunkt vor allem auf Nachhaltigkeit und Digitalisierung. Das Konzept des 24/7 ServiceStores, das ohne Verkaufspersonal auskommt, ermöglicht den Einkauf rund um die Uhr mithilfe einer App.

Über SSP - The Food Travel Experts

SSP Deutschland GmbH ist ein Tochterunternehmen der internationalen SSP Gruppe. SSP ist ein führender Betreiber von Lebensmittel- und Getränkekonzessionen an Reisezielen und betreibt Restaurants, Bars, Cafés, Food Courts, Lounges und Convenience Stores in Flughäfen, Bahnhöfen, Autobahnraststätten und Freizeiteinrichtungen. SSP ist in 35 Ländern weltweit vertreten und verfügt über ein Portfolio von mehr als 550 internationalen, nationalen und lokalen Marken.

ServiceStore 2.0 entwickelt, den sie nun erstmalig im Ostbahnhof realisiert.

Weitere Themen rund um die Personenbahnhöfe erwarten Sie in der kommenden Schwerpunktausgabe von *Deine Bahn*.



Die App berechnet anschließend automatisch den Wert des Einkaufs

Am Bahnhof Ahrensburg hat die DB gemeinsam mit dem Franchise-Partner Valora Holding Germany GmbH ab Sommer 2021 für ein Jahr den ersten 24/7 ServiceStore erprobt. Die Erkenntnisse aus dem Teststandort sind in die Entwicklung der neuen Generation des 24/7 ServiceStores eingeflossen. Gemeinsam mit einem Tech-Partner hat die Deutsche Bahn den 24/7