



Angenehm und komfortabel am Bahnhof



Teams d.lab und Kundenerlebnis

Kundenzentrierung leben – Kundenerlebnis gestalten

Das d.lab wurde 2015 gegründet, das Team Kundenerlebnis 2016. Zusammen sind wir Mitgestalter für Produkt- und Service-Innovationen an der Schnittstelle zu unseren Fahrgästen, um diese im Sinne eines reibungslosen Kundenerlebnisses zu optimieren. Wir befähigen den Personenverkehr der Deutschen Bahn zu kundenzentriertem Arbeiten. Unsere Schwerpunkte dabei: wir erzeugen Wissen über unsere Kunden und machen es im Unternehmen anwendbar, wir integrieren die Kunden intensiv über den gesamten, agilen Entwicklungsprozess und wir gestalten aktiv die Erlebnisse unserer Kunden.

Daten und Fakten:

- Über 5.000 Besucher im letzten Jahr im d.lab, darunter Mitarbeiter der Fachbereiche, Startups und Vorstandsmitglieder
- Über 30 Projekte im Rahmen unserer Rolle als Mitgestalter und Befähiger z.B. beim Aufbau einer Roller-Sharing Flotte in München oder einem Kinderbereich am Münchener Hauptbahnhof
- Sechs verschiedene Coachingformate zur Vermittlung kundenzentrierter Arbeitsweisen

Ansprechpartner:

- Andreas Fuhrmann
andreas.fuhrmann
@deutschebahn.com