

# Whatsapp informiert bald über Bahnstörungen

Der Bahnverkehr in NRW sei gefragter denn je, teilt die Deutsche Bahn mit. Fast eine Million Fahrgäste kommen an einem normalen Werktag allein mit den Nahverkehrszügen von DB Regio NRW an ihr Ziel. Dennoch ließe es sich nicht immer vermeiden, dass technische Störungen, Unwetter oder Unfälle den **Betriebsablauf durcheinander** brächten.

Für den Fall der Fälle stehen den Fahrgästen verschiedene Kommunikationswege zur Verfügung, die über **ungeplante Abweichungen zeitnah informieren** und alternative Reiseverbindungen aufzeigen. In NRW ergänzen seit kurzem sogenannte „Streckenagenten“ über Twitter die Palette bestehender Informationskanäle.

**Pro Monat werden allein mehr als 90 Millionen mobile Reiseauskünfte** über den „DB Navigator“ abgerufen. „Mit einem Anteil von 85 Prozent aller Reiseauskünfte ist die Smartphone-App damit der beliebteste Informationskanal unter allen Auskunftsmedien“, so die Bahn. Der DB-Navigator begleitet den Fahrgast sowohl vor als auch während seiner Reise und informiert über Fahrpläne, Ankunftszeiten und Anschlüsse. Dadurch können Störungen oder Verzögerungen meist bereits vor Reisebeginn berücksichtigt werden. Ein weiteres Feature des Navigators: Kommt ein Zug später als der Fahrplan vorsieht, schickt der integrierte Verspätungs-Alarm auf Wunsch eine Benachrichtigung per Email.

Ist jedoch der Fahrgast zu spät am Gleis und der Zug bereits abgefahren, kann er über den DB Navigator Alternativverbindungen mitsamt Wegbeschreibung und Abfahrtszeit zur geplanten Reisstrecke abrufen.

# Twitter-Meldungen über Störungen in Echtzeit

Kommt es zu Großstörungen, muss der Spagat gemeistert werden, einerseits den vom Regelfahrplan abweichenden Betrieb bestmöglich zu koordinieren und andererseits Sonderinformationen rechtzeitig und zielgerichtet an den Kunden weiterzugeben. Nach abgeschlossener Probephase geben daher seit Juni sogenannte Streckenagenten kontinuierlich Auskunft über Störungen und Verspätungen via Twitter. Über den Account **Regio\_NRW** werden die Fahrgäste täglich in den Kernzeiten 6 bis 22 Uhr über die aktuelle Betriebslage in NRW informiert. Besonderer Vorteil: **Die Auskünfte erreichen den Bahnkunden in Echtzeit.** Zudem werden Linienbezeichnung, Störungsart und Störungsabschnitt jeweils mit Hashtags versehen. So können sich User schnell die für sie relevanten Auskünfte herausfiltern.

Der Twitter-Info-Dienst wird von vier Mitarbeitern aus dem Fahrdienst betreut. Diese haben ihren Sitz direkt bei den Liniendisponenten der Transportleitung in Duisburg. An dieser zentralen Stelle laufen sämtliche Informationen über Beeinträchtigungen des Bahnverkehrs zusammen. So können die Streckenagenten alle Störungen unmittelbar nach ihrem Auftreten über Twitter an die Kunden weitergeben und regelmäßig über den aktuellen Stand informieren. Der **Account Regio\_NRW** soll dabei als reiner Informationskanal dienen. Kunden, die dagegen einen direkten Ansprechpartner benötigen, steht das **Twitter-Team der DB über DB\_Bahn** zur Verfügung.

## NRW-App in Planung

Noch schneller und ortsunabhängiger werden sich Kunden noch im **Laufe der zweiten Jahreshälfte 2015 über Störungen informieren lassen können, und zwar über den Mitteilungs-Dienst WhatsApp.** Fahrgäste, die die App auf ihrem Smartphone installiert haben,

können sich die bevorzugten Linien, auf denen sie fahren, als Kontakt hinterlegen. Im Störfall bekommen sie dann die Informationen redaktionell aufbereitet in Echtzeit zugeschickt. Der Datenschutz bleibt dabei gewahrt: Die Informationen fließen über eine Eins-zu-Eins-Kommunikation zwischen der Bahn und dem Kunden, der damit vollkommen „unsichtbar“ gegenüber Dritten bleibt.

Auch eine Kommunikationsverbindung über Email sowie eine auf NRW zugeschnittene App sind derzeit in Planung. Damit können Kunden künftig **exakte Informationen zu ihrer Reiseroute** erhalten. Dazu gibt der Fahrgast lediglich Start-, Umsteige- und Zielbahnhof ein und wird ausschließlich unterrichtet, wenn Störungen auf seinem Streckenabschnitt vorliegen. Beispiel: Reist ein Fahrgast mit der Linie RE 4 von Düsseldorf nach Wuppertal, erhält er keine Email, wenn im weiterführenden Verlauf zwischen Hagen und Dortmund Verzögerungen im Betriebsablauf vorliegen sollten.

**Gerade für Pendler sind diese neuen digitalen Möglichkeiten ideal:** Sowohl bei WhatsApp als auch beim Email-Abo oder der geplanten NRW-App können Zustellzeiten ausgewählt werden. Damit definiert der Kunde nicht nur die Strecke, über die er auf dem Laufenden gehalten werden will, sondern auch eine Zeitzone, in der er Informationen erhalten möchte. Außerhalb dieser festgesteckten Zeiten bleibt es in seinem Info-Kanal still.