



Streckenagent-Test

ProBahn testet Streckenagent von DB Regio NRW

10. Dezember 2017 bis 10. Januar 2018

Zeitlicher Ablauf

- Testzeitraum: Sonntag, 10. Dezember 2017 bis Mittwoch, 10. Januar 2018
- Feedback: bis Freitag, 12. Januar 2018
(Zwischenergebnisse jederzeit willkommen)
- Auswertung: nach Auswertung der Ergebnisse durch DB Regio NRW, gemeinsames Treffen bei den Streckenagenten in der Transportleitung Duisburg zur Nachbesprechung und Diskussion: Termin wird ab KW 2/2018 abgestimmt

Fragen

- 1) Welche Streckenagent-Kanäle haben Sie am meisten genutzt?
- 2) Wie hilfreich waren die einzelnen Kanäle der Streckenagenten?
- 3) Wie zuverlässig waren die genutzten Streckenagent-Kanäle?
- 4) Wo besteht für die Kanäle des Streckenagenten Ihrer Meinung nach Verbesserungsbedarf?

Kontakt für Feedback und Fragen

- Feedback bis 12. Januar 2018 formlos an: dbregio@moeller-pr.de
- Bei Fragen: Julia Hisge, möller pr, jh@moeller-pr.de, 0221 / 801087-90

Streckenagent-Test

Kurz-Übersicht Streckenagent-Kanäle

- **Twitter: Schnelle, kurze Infos ohne Anmeldung**

Über den Twitter-Account Regio_NRW (twitter.com/regio_nrw) werden Fahrgäste täglich in der Zeit von 6.00 bis 22.00 Uhr über die aktuelle Betriebslage in NRW informiert. Hier gibt es im kurzen Twitter-Stil viele kurze und kleinteilige Informationen. Linienbezeichnung, Störungsart und Störungsabschnitt sind jeweils mit Hashtags (#) versehen – so können die Nutzer schnell die für sie relevanten Auskünfte herausfiltern.

- **WhatsApp: Ausführliche Nachrichten bei größeren Störungen**

Der kostenlose WhatsApp-Service ist vor allem für Kunden interessant, die regelmäßig auf einer Nahverkehrsstrecke in NRW unterwegs sind. Sie können gezielt Nachrichten zu ihrer Linie abonnieren. Gibt es dort eine größere Störung erhalten sie eine WhatsApp-Nachricht über Ausmaß, Dauer und Reisealternativen. Die Registrierung erfolgt über die Website www.bahn.de/streckenagent-nrw

- **Streckenagent-App: Per Push sofort über die genutzte Linie informiert**

Seit dem Frühjahr dieses Jahres gibt es die kostenlose Streckenagent-App für Apple- und Android-Geräte. Kunden können sich via Push-Nachricht über Störungen, Verspätungen und einzelne Zugausfälle und sogar Gleiswechsel informieren lassen. Der Nutzer kann genau festlegen, über welche Strecken und Züge, aber auch an welchen Tagen und zu welchen Uhrzeiten er informiert werden möchte. Das Besondere: Der Kunde erhält solange Updates, bis die Störung entweder behoben ist oder eine Reisealternative angeboten wurde. Somit kann er etwaige Wartezeiten noch besser einkalkulieren. Mehr Informationen gibt es hier:

<https://www.bahn.de/p/view/service/buchung/mobil/streckenagent-app.shtml>