

WhatsApp-Kommunikation bei der Deutschen Bahn AG

Kommunikationskongress 2018
Thorsten Scheimann

WhatsApp? Weit vorn!



über
1 Mrd.
tägl. Nutzer weltweit



ca.
55 Mrd.
Nachrichten am
Tag



55 %
aller Deutschen
tägl. Nutzer

Zukunft
Bahn



WhatsApp? Warum?

- Social Media als Bestandteil der ZuBa-Kommunikation
- neue kommunikative Wege
- schnell, einfach, messbar
- starkes Engagement
- heterogene Zielgruppen

Zukunft
▶▶▶ **Bahn**

WhatsApp-Kommunikation DB – für wen?



Journalisten

Multiplikatoren

Stakeholder

Öffentlichkeit

Mitarbeiter

WhatsApp-Kommunikation DB – das Besondere



„Privates“ Medium. „Private“ Umfeld.



persönlich

prägnant

ansprechend

nicht zu oft



Mehr Komfort für unsere Kunden: Wir investieren 1,5 Mio € zusätzlich für eine Reinigungsoffensive in 14 NRW-Bahnhöfen. www.wbca.st/7MnWPw

17:03

Bahnfahren wird jetzt noch komfortabler: Wir testen erstmals den neuen „Komfort Check-in“. Einfach mit dem DB Navigator im ICE einchecken, und die Fahrkartenkontrolle entfällt. Ungestörte Ruhe inklusive. Wo und wie der neue Service funktioniert, steht hier: www.wbca.st/jBISKw

18:12

Liebe Leserinnen und Leser,

so bewegt #ZukunftBahn derzeit die DB:

Sie kennen das: Bis alle Fahrgäste in den Zug gestiegen sind, dauert es mitunter etwas. Damit es dadurch nicht zu Verspätungen kommt, hat die S-Bahn Rhein-Main und der Rhein-Main-Verkehrsverbund einen Pilotversuch gestartet:

Einstiegslotsen sorgen dafür, dass sich die Fahrgäste über den Bahnsteig verteilen, die Türen rechtzeitig schließen – und die Züge pünktlich losfahren. Alles weitere hier: www.wbca.st/ptS0hw

Gegen den Wartefrust: Seit einem halben Jahr gibt es die App DB Streckenagent mit direkter Push-Funktion, um unsere Kunden über die aktuelle Situation ihrer Fahrt und mögliche Alternativen zu informieren. Wie das genau funktioniert, lesen Sie hier: www.wbca.st/PNJIXw

Echte Weichenversteherin: Mit der Diagnose- und Analyseplattform DIANA legen wir unsere Weichen ans Dauer-EKG und erkennen dadurch Störungen, bevor sie auftreten. Bis zum Jahresende stellen wir auch in Hessen 3.000 Weichen damit aus. Weitere Infos zu neuen digitalen Möglichkeiten auf www.wbca.st/hGGeFw

Wir wünschen ein schönes Wochenende!

16:34



Störungen in der Infrastruktur nerven! Uns genauso wie Sie. Am liebsten ist uns daher die Störung, die gar nicht erst auftritt. Hierbei hilft DIANA, unsere digitale Weichendiagnose. Die erkennt schon früh kleinste Abweichungen vom Normalbetrieb – und wir können eingreifen, bevor es zum Problem wird. Bis 2020 rüsten wir 30.000 Weichen mit DIANA aus, Ende 2017 haben wir mit 15.000 Weichen bereits die Hälfte geschafft. Wie DIANA genau funktioniert, erfahren Sie unter www.wbca.st/WO1z0w.

17:59



Ob ihr wirklich richtig steht, seht ihr wenn das Licht angeht. 💡 😊
In Stuttgart starten wir die leuchtende Bahnsteigkante - für mehr Pünktlichkeit. Wie sie genau funktioniert und was sie alles kann, erfahrt ihr hier: www.wbca.st/1ZYaMw

16:52



Damit wir "Problembäume" in Gleisnähe erwischen, bevor es der nächste Sturm tut: Mehr als 1.000 Forstexperten inspizieren und dokumentieren aktuell mit Spezialtechnik Bäume & Büsche im Umfeld von Gleisen in ganz Deutschland. Wie das genau geschieht? Hier entlang:

www.wbca.st/0XXeSiv

18:01



Es gibt immer was zu tun im Norden, z. B. bei den Bahnhöfen. Deshalb modernisieren wir jetzt 41 davon. Zudem werden 7 neue gebaut. Packen wir es an! 💪 Was wo gemacht wird, erfahrt Ihr hier:

www.wbca.st/jkr9Dkw

12:52

hohe Clickrate

schnelle Umsetzung

wachsende Follower-Zahl

Streckenagent DB Regio NRW

Aufgrund eines Notarzteinsatzes am Gleis kommt es zwischen Köln West und Köln Hbf zu erheblichen Beeinträchtigungen. Die Züge werden zwischen Köln Hbf und Köln Süd in beide Richtungen ohne Zwischenhalt umgeleitet. Die Züge halten nicht in Köln West.

14:57

Die Streckensperrung zwischen Köln Hbf und Köln Süd ist aufgehoben. Die Züge fahren wieder den Regelweg. In der Folge kann es vereinzelt noch zu Verspätungen oder Teilausfällen kommen.

16:34

Inside Bahn Newsletter DB Vertrieb



Wann darf ein Zug abfahren?

Wenn der Zugchef pfeift, die Türen sich schließen und der Zug abfährt, ist die Zugabfertigung vollendet. Doch bis ein Zug den Bahnhof verlassen kann, passiert noch mehr. Wir haben mit einem Zugchef über diesen Prozess gesprochen und ihm Fragen dazu gestellt. Lesen Sie auf inside.bahn.de die Antworten!



<https://bit.ly/2OX9fQ2>

Bitte beachten Sie, dass Sie auf unserem WhatsApp-Abo-Channel keine Antworten zu Fragen rund um Produkte und Services von DB Personenverkehr erhalten. Nutzen Sie hierzu bitte unsere Dialog-Kanäle auf <https://facebook.com/DBPersonenverkehr>, auf https://twitter.com/DB_Bahn oder auf <https://community.bahn.de>

14:15

WhatsApp-Reinigung DB Station&Service

Hallo, in Wagen [4800660](#) hat jemand erbrochen. Boden in einer Vierersitzgruppe.

11:48 ✓

Danke für Ihre Nachricht. Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie hier: <http://bit.ly/2kP0rkc> **Nach Erledigung werden wir Ihre Rufnummer bei uns löschen. (#604129)**

11:50

Vielen Dank!