

09.12.2019

# Neuer Kanal für Störungsmeldungen: DB informiert über Notify

**Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv**



Seit fast fünf Jahren erfolgreich: Streckenagent verzeichnet stetig steigende Nutzerzahlen.

Seit dem 7. Dezember 2019 ist der News-Versand über WhatsApp nicht mehr möglich. Als Alternative dazu nutzt DB Regio NRW für den Informationsdienst des Streckenagenten daher ab sofort den Messengerdienst Notify.

Der Service für Nahverkehrskunden der DB in Nordrhein-Westfalen bleibt in vollem Umfang erhalten und wird weiterhin kostenfrei angeboten. Seit fast fünf Jahren unterrichten die digitalen „Informanten“ die Fahrgäste darüber, wenn es auf Regionalzug-Linien in NRW Störungen gibt und helfen bei der alternativen Reiseplanung. Seit dem Start im Jahr 2015 wurde das Angebot immer weiter ausgebaut: Neben Notify informieren die Streckenagenten via Twitter und über eine eigene App. Die Nutzerzahlen steigen stetig an.

Via Notify erfahren Bahnreisende, welche Störungen auf ihrer bevorzugten Linie auftreten. Der Service spricht daher besonders Pendler ein, die viel auf derselben Strecke unterwegs sind. Wer Notify auf dem Smartphone installiert hat, kann sich für den kostenlosen Service registrieren: Direkt über die Notify-App wählen Fahrgäste die Linie aus, zu der sie künftig Informationen erhalten möchten. Per Push-Nachricht erfahren die Nutzer dann in Echtzeit, welche Störungen es auf der ausgewählten Linie gibt, wie lange diese dauern und welche Alternativen sich lohnen.

Über den Twitter-Account Regio\_NRW erfahren Bahnkunden in Echtzeit, an welchen

Streckenabschnitten es zu Verzögerungen kommen kann. Rund 21.000 Follower zählt der Kanal heute. Da die Meldungen über Regio NRW frei zugänglich sind, ist eine Registrierung bei Twitter nicht erforderlich. Pro Monat wird das Streckenagent-Profil im Durchschnitt bis zu 50.000 Mal besucht. Die Zahl der „Impressions“ ist sogar deutlich höher: Mehr als 5 Millionen Mal wurden die einzelnen Tweets in der „Timeline“, in den Suchergebnissen oder im Profil angesehen. Neben dem reinen Informationskanal Regio NRW stehen über DB\_Bahn auch persönliche Ansprechpartner zur Verfügung.

Seit 2017 gibt es als Ergänzung die kostenlose Streckenagent-App für Apple- und Android-Geräte. Kunden können sich via Push-Nachricht über Störungen, Verspätungen, 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 Wartezeiten noch besser einkalkulieren.

Die schnellen Meldungen der Streckenagenten fließen auch in die Auskunftssysteme der Bahn. Größere Störungen werden beispielsweise an den Fahrkartenautomaten in den Bahnhöfen angezeigt. Reisende erfahren somit spätestens fünf Minuten nach Auftreten einer Störung direkt am Ticketautomat, dass es zu Verzögerungen kommen kann. Auf diese Weise hat der Kunde noch vor dem Kauf der Fahrkarte die Möglichkeit, Reisealternativen zu prüfen.